



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Motivo de su creación

La Comisión Chilena del Cobre (Cochilco) es un organismo público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Minería.

Nuestra Misión es asesorar al Gobierno en la elaboración, implementación y fiscalización de políticas, estrategias y acciones que contribuyan al desarrollo sustentable del sector minero nacional y a fortalecer el aporte de este al resto de la economía. Asimismo, resguardar los intereses del Estado en sus empresas mineras, fiscalizando y evaluando su gestión e inversiones.

1.2 Objetivos estratégicos

- Contribuir al diseño, implementación y monitoreo de políticas públicas orientadas al desarrollo sustentable de la minería en Chile y a consolidar su aporte al país, mediante la elaboración de estudios, informes y la participación en actividades nacionales e internacionales.
- Generar estadísticas, información y análisis, de carácter público, oportuno y confiable, que contribuya a la transparencia de los mercados mineros relevantes, facilite la toma de decisiones de manera informada de los actores, públicos y privados, y dé cumplimiento a requisitos legales.
- Resguardar los intereses del Estado en sus empresas mineras, informando a los ejecutivos máximos de éstas los resultados de la fiscalización y evaluación que realiza, de la gestión e inversiones de las empresas, y asesorando a los ministerios de Minería y Hacienda en la elaboración y seguimiento de los presupuestos de estas empresas.



- Resguardar los intereses del Estado en materias regulatorias sobre el sector minero, tales como la fiscalización de contratos de exportación de cobre y de inversión extranjera en minería, entre otros, asesorando a los ministerios y entidades públicas atingentes.

Derechos de las personas que asisten al Servicio

- 1.3.1** Conocer y obtener información de Cochilco en cuanto a su misión, objetivos estratégicos, estudios, informes y estadísticas que elabora, personal, y trámites que se pueden realizar.
- 1.3.2** Conocer el nombre y cargo del interlocutor que representa a Cochilco ante usted, quien debe facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 1.3.3** Tener igualdad de trato y acceso a la información pública de que dispone Cochilco sin preferencias o discriminación alguna.
- 1.3.4** Presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana utilizando el sitio web (www.cochilco.cl), teléfono (56-2-3828100), el correo electrónico cochilco@cochilco.cl, o personalmente en nuestras oficinas (Agustinas 1161, 4º piso, Santiago).
- 1.3.5** Obtener oportuna respuesta y en un lenguaje claro, a las consultas, reclamos y sugerencias por parte del Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- 1.3.6** Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su solicitud.
- 1.3.7** Ser atendido con cortesía, diligencia, y en forma objetiva, respetando el principio de transparencia en la gestión pública.
- 1.3.8** Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público, y dar a conocer las falencias que detectare, en forma fundada, verbal o escrita.
- 1.3.9** Obtener información sobre requisitos jurídicos y técnicos de sus solicitudes.
- 1.3.10** Cualquier otro derecho constitucional y legal.



Como contrapartida los usuarios (as) tienen los siguientes deberes:

- a) Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorga esta Institución.
- b) Respetar la propiedad intelectual de los trabajos o información proporcionada por Cochilco. Si usa la información en alguna publicación o medio debe ser citada la fuente.
- c) Solicitar en forma oportuna y cortés la información y/o servicios requeridos.
- d) Respetar los procedimientos de atención establecidos por la Institución.
- e) Respetar y tratar con educación al funcionario que lo atiende.
- f) Respetar el orden dentro de las dependencias de la Institución.

1.4 Forma en que el ciudadano puede exigir sus derechos

El ciudadano puede demandar sus derechos a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana, utilizando el sitio web de la Institución, teléfono, el correo electrónico, o personalmente en nuestras oficinas.

1.5 Modos en que se agotan los mecanismos de reclamo

En caso que el usuario (a) no haya sido atendido con amabilidad o que no se haya dado respuesta a su consulta, tendrá derecho a enviar su reclamo a través de los diferentes canales que ofrece el Sistema (teléfono, sitio web, correo electrónico y en forma presencial a través de un formulario predeterminado), y se dará –dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles-, una explicación y/o respuesta a su inquietud por el mismo canal en que se envió la solicitud.

Si por esta vía tampoco se da una respuesta satisfactoria, será la Encargada de Comunicaciones, Paula Maldonado, la responsable de dar una explicación directamente al afectado.

1.6 Mecanismos de queja y compensación

Los mecanismos para interponer una queja en caso que la Institución hubiese errado en su actuar, ocasionándole un perjuicio al usuario, serán todos los espacios con que cuenta el Sistema Integral de Atención Ciudadana. La Institución se compromete a investigar los hechos que desencadenaron tal perjuicio, a entregar una solución concreta, y en aquellos hechos que lo amerite, por su gravedad, una disculpa por escrito de la máxima autoridad de la organización.



II. COMPROMISOS DE CALIDAD

2.1 Compromisos de Calidad y Tiempo

El Servicio responderá las consultas de sus usuarios (as) proporcionando una información oportuna y de acuerdo con lo establecido en su “Política de Calidad”.

Una vez recibida la consulta, sugerencia, reclamo u opinión de forma presencial o telefónica, el (la) Recepcionista de Cochilco tiene un plazo máximo de 5 horas (medio día hábil) para derivar dicha solicitud al profesional idóneo para responderla. En caso que la consulta sea de naturaleza inmediata, la respuesta la dará el (la) Recepcionista en el momento; si la consulta es simple el tiempo máximo de respuesta será de 1 día hábil y si es compleja el plazo máximo será de 4 días hábiles desde el momento en que fue recibida la solicitud por el profesional responsable de contestarla.

En el caso que sea vía correo electrónico o a través del sitio web, la (el) Encargada del SIAC tiene un plazo máximo de 5 horas (medio día hábil) para derivar dicha solicitud al profesional idóneo para responderla. En caso que la consulta sea de naturaleza inmediata, la respuesta la dará la (el) Encargada del SIAC en el momento; si la consulta es simple el tiempo máximo de respuesta será de 1 días hábil y si es compleja el plazo máximo será de 4 días hábiles desde el momento en que fue recibida la solicitud por el profesional responsable de contestarla.

2.2 Accesibilidad

COCHILCO cuenta con un Sistema Integral de Atención Ciudadana a través de su sitio web (www.cochilco.cl), teléfono (56-2-3828100), correo electrónico cochilco@cochilco.cl.

2.3 Lugares de Atención al Público

Las dependencias de la Institución y de atención al público, están ubicadas en Agustinas 1161, 4º piso, Santiago.

2.4 Mecanismos con que cuenta la Institución para evaluar la calidad del servicio

La calidad del servicio se evalúa por medio de encuestas que se efectúan, periódicamente, a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana



III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

3.1 Horario de Atención

El horario de atención a los ciudadanos (as) es el siguiente: lunes a jueves de 08:30 a 17:00 horas y viernes de 08:30 a 16:00 horas.

3.2 Responsable a cargo

El funcionario responsable del Sistema de Atención Ciudadana, es la Encargada de Comunicaciones, Paula Maldonado.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sergio Hernández Núñez'.

Sergio Hernández Núñez
Vicepresidente Ejecutivo
Comisión Chilena del Cobre

Santiago, agosto de 2018