

	Carta de Derechos Ciudadanos	Código	DC- SIAC-001
		Revisión	07
		Fecha Revisión	31-10-2020
		Página	Página 1 de 3
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por			

El Servicio Nacional de Geología y Minería es el organismo técnico responsable de generar, mantener y divulgar información de geología básica y de recursos y peligros geológicos del territorio nacional, para el bienestar de la comunidad y al servicio del país, y de regular y/o fiscalizar el cumplimiento de normativas mineras en materia de seguridad, propiedad y planes de cierre, para contribuir al desarrollo de la minería nacional.

Compromiso de Calidad

El Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN) se compromete a dinamizar el proceso de **fiscalización y control** de las actividades de seguridad minera y a generar las condiciones favorables para que los usuarios puedan cumplir oportunamente con el envío de los formularios con la información de accidentalidad laboral en las faenas mineras y las estadísticas de producción minera y metalúrgicas; como por ejemplo, poniendo a disposición de los usuarios las herramientas informáticas que mejoren los procesos de captura y entrega de dichos antecedentes.

SERNAGEOMIN se compromete a **respetar los derechos del ciudadano**, para lo cual mejorará la calidad de la atención y facilitará la prestación de servicios y trámites que los usuarios deben realizar en cumplimiento de la normativa vigente.

En relación a lo anterior, nuestros usuarios estarán en condiciones de:

Conocer el estado de su solicitud en cualquier momento, obtener copia de los documentos asociados y/o devolución de los originales y obtener información acerca de los requisitos jurídicos y técnicos de las solicitudes.

Identificar autoridades y el personal cuya responsabilidad se tramite su solicitud.

Acceder a los actos administrativos y sus documentos, formular alegaciones y aportar documentos antes de la emisión de resoluciones.

SERNAGEOMIN se compromete a dar un trato respetuoso, igualitario con equidad, calidad de servicio y sin discriminación alguna en todos los trámites y dará preferencia en satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para tales efectos, este Servicio se ha fijado los siguientes plazos para la atención de los ciudadanos:

Se atenderá en forma **inmediata** a quienes se acerquen personalmente a requerir información general y orientación a nuestros espacios de atención.

Las consultas que se realicen por escrito, ya sea en soporte papel o a través de medios electrónicos, se responderán a la brevedad con un máximo de **10 días hábiles**.

DOCUMENTO DE CALIDAD DC-SIAC-001	CARTA DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	Fecha de emisión: 15/01/2018	Página 2 de 3	Revisión N° 06
----------------------------------	---------------------------------	------------------------------	---------------	----------------

Las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley 20285) serán respondidas en un plazo máximo de **20 días hábiles**, los que pueden aumentarse 10 días más en casos justificados y notificados al usuario.

El Servicio Nacional de Geología y Minería se esfuerza en mejorar continuamente la calidad de su atención, no obstante lo anterior, para que aquello ocurra también es necesario que los usuarios realicen sus requerimientos en forma clara y precisa, respeten los conductos establecidos para ello, relacionándose deferentemente con los funcionarios de la institución y respetando los horarios que se indicarán más adelante.

Mecanismos de Queja y Compensación

El Servicio, siempre en el afán de mejorar continuamente su relación con los usuarios, pone a su disposición un sistema en el que se podrá dejar constancia -ya sea personalmente en cada Espacio de Atención o a través de cualquier otro medio dispuesto- reclamo en contra del funcionamiento de SERNAGEOMIN, el cual será atendido y respondido en una primera instancia, dentro de los plazos comprometidos anteriormente, por el Jefe(a) de Comunicaciones, quien es el responsable final del Sistema Integral de Atención de Usuarios.

Si aún así el ciudadano no queda conforme con la respuesta entregada, puede volver a reclamar, siendo el Subdirector responsable del área cuestionada quien se comunicará con el usuario para revisar la situación.

Toda persona que se acerque al Servicio a solicitar información tendrá disponible en cada Espacio de Atención un formulario de encuesta de satisfacción de usuarios que podrá completar para entregar su opinión acerca de la atención recibida por parte de SERNAGEOMIN.

Trámites que el Usuario puede realizar en SERNAGEOMIN

<https://www.sernageomin.cl/tramites-sernageomin/>

Espacios de Atención SERNAGEOMIN

SERNAGEOMIN pone a disposición de la ciudadanía diferentes espacios de atención que conforman su Sistema Integral de Atención de Usuarios, el que está compuesto por la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) -que atiende en cada Dirección Regional, Sede Central y Laboratorio del Servicio-, Biblioteca Institucional y Oficina de Partes (que funciona como espacio de recepción formal de las solicitudes de Acceso a la Información Pública).

Para mayores detalles, acceder en el siguiente Link

<https://www.sernageomin.cl/donde-estamos/>

DOCUMENTO DE CALIDAD DC-SIAC-001	CARTA DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	Fecha de emisión: 15/01/2018	Página 3 de 3	Revisión N° 06
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------	----------------

Control de Cambios

N° Revisión	Cambio	Fecha	Aprobado por:
03	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio Logo • Actualización de Objetivos Estratégicos 	11-05-2011	F.Vial
04	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de Objetivos Estratégicos y Misión 	14-11-2014	H. Huerta
05	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de espacios de atención y encargados 	25-09-2015	P. Baltra
06	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización Misión • Actualización Objetivos Estratégicos. • Actualización espacios de atención y encargados. • Actualización nueva norma 	15-01-2018	P. Baltra
07	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiza Misión • Elimina Objetivos Estratégicos • Elimina Espacios de Atención • Elimina Trámites que el Usuario puede realizar en SERNAGEOMIN 	31-10-2020	P. Alarcon