



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

### 1. Información General

La Agencia de Cooperación Internacional de Chile (AgCI) fue creada el 19 de Julio de 1990 por Ley N° 18.989 como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es apoyar los planes, programas, proyectos y actividades de desarrollo que impuse el Gobierno, mediante la captación, prestación y administración de recursos de cooperación internacional, además de implementar, realizar y ejecutar la cooperación internacional entre países en desarrollo. Para fortalecer dicha función, el 10 de Febrero de 2005 entra en vigencia la Ley N° 19.999 que modifica a la anterior estableciendo, entre otras cosas, que AGCI se relacionara con el Presidente a través de Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por lo anteriormente descrito, AgCI tiene como misión:

Contribuir al logro de los objetivos de la política exterior definidos por el Gobierno impulsando acciones de cooperación Horizontal, Triangular y de perfeccionamiento de recursos humanos, como asimismo, apoyar y complementar las políticas, planes y programas nacionales prioritarios que promueva el Gobierno orientados al desarrollo del país, impulsando acciones de cooperación bilateral y multilateral.

Sus Objetivos Estratégicos son:

- Contribuir al cumplimiento de los objetivos y prioridades de la Política Exterior, impulsando acciones de cooperación horizontal y triangular, así como, de perfeccionamiento de recursos humanos, ello con el objeto de fortalecer las relaciones de cooperación con los países de similar o menor desarrollo relativo que Chile y favorecer el proceso de integración regional.
- Fortalecer el Sistema Nacional de Cooperación Internacional, rearticulando y profundizando el trabajo con los diferentes sectores nacionales que participan en el Sistema, así como, con los puntos focales contrapartes en cooperación en los distintos países de la región y fuera de ella, ello con el objeto de consolidar el rol de la AGCI a nivel nacional e internacional como articulador y gestor de la política de cooperación de Chile.
- Abrir nuevas oportunidades de cooperación de acuerdo a las necesidades y debilidades existentes en Chile en sectores estratégicos para el desarrollo del país, ello con el objeto de contribuir al cumplimiento de las prioridades de las políticas públicas nacionales.
- Fortalecer la formación de capital humanos de alto nivel de la Región de América Latina y El Caribe, identificando oportunidades de perfeccionamiento acorde a las necesidades de desarrollo de los diferentes países participantes de la Región, ello con el objeto consolidar las relaciones de cooperación con los países de similar o menor desarrollo relativo que Chile y favorecer el proceso de integración regional.
- Avanzar hacia un modelo de gestión orientado a resultados, fortaleciendo los mecanismos de control de gestión, ello con el objeto de mejorar la transparencia, atención de usuarios y beneficiarios y resultado en el uso de los recursos de la AGCI.

Los servicios que ofrece AgCI se encuentra tipificados en su sitio Web [www.agci.gob.cl](http://www.agci.gob.cl). Estos son:

- Realizar difusión sobre Becas de Formación y Perfeccionamiento ofrecidas por países, entidades extranjeras u otros organismos internacionales, para que ciudadanos chilenos puedan realizar estudios de pregrado, postgrado y especialización en el extranjero.
- Realizar difusiones sobre Becas gestionadas por la AGCI a profesionales, hombres y mujeres, de América Latina y El Caribe, para realizar estudios de postgrado y diplomado en universidades chilenas.



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

### 1.1. Espacios de Atención.

AgCI posee tres espacios de Atención para recepcionar consultas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias:

**OIRS Virtual:** El sitio Web, [www.agci.gob.cl](http://www.agci.gob.cl), permite obtener información general sobre el quehacer de la Agencia durante las 24 horas del día y contactarse con esta a través del “Formulario Contacto OIRS” y del “Sistema de Gestión de Solicitudes Sobre Acceso a la Información Pública”.

**Central Telefónica:** Permite contactarse con la Agencia de 9:00 a 18:00 hrs. a través del número telefónico 8275700.

**OIRS Presencial:** La atención presencial se realiza en las oficinas de AGCI en las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores en Teatinos 180, piso 8º, el horario de atención es de 9:00 a 18:00 hrs.

**Oficina de Formación de Recursos Humanos y Becas:** En casos de consultas sobre oportunidades de perfeccionamiento y becas tanto para Chilenos en el exterior, como para Latinoamericanos en Chile, además de la entrega de “Informe de Verificación de Antecedentes Académicos para los Créditos CORFO” y “Certificado de No Objeción”, la atención tanto presencial como telefónica es realizada, en las oficinas del Departamento de Formación de Recursos Humanos y Becas destinadas para estos fines en horario de 9:00 a 13:00 hrs.

## 2. Derechos y deberes de las personas que asisten a AGCI

### 2.1. Los(as) usuarios(as) de servicios de AgCI que accedan a esta a través de cualquier de sus espacios de atención ya sea presencial, telefónico o virtual, tendrán derecho a:

- Presentar sus solicitudes consultas, reclamos y sugerencias y obtener respuesta a estas dentro de los plazos comprometidos en esta Carta, de manera amable y sin ser discriminado de manera alguna
- Obtener libre acceso a los servicios que presta AGCI a la ciudadanía, si ningún tipo de discriminación.
- Conocer y obtener información de la Institución, respecto de la misión, objetivos y productos, así como de los servicios que AGCI presta a la ciudadanía, en forma clara, fundada, correcta y oportuna.
- Conocer y obtener información sobre la gestión y políticas institucionales, así como institucional emitir comentarios o consultas al respecto.
- Conocer el estado de sus trámites ante la Agencia, la identidad del funcionario responsable y exigir que aquellos sean llevados a cabo dentro de los plazos comprometidos en esta carta.
- Acceder a la documentación que la Ley sobre Acceso a la Información Pública obliga a publicar a través de la página Web de AGCI <http://www.agci.gob.cl/>
- Solicitar documentos de AGCI y recibir respuesta a sus solicitud en los plazos establecidos en la Ley N° 20.285, los cuales en cualquier caso no pueden exceder de los 20 días hábiles con prórroga justificada de 10 días hábiles.
- Conocer el nombre del funcionario responsable en la AGCI para cada Licitación Pública en el caso que se desee realizar consultas, si fuese necesario, acerca de pre-informes, informes finales, propuestas o reclamos enviados a la misma.
- Sugerir mejoras en procedimientos de atención a público y dar a conocer las falencias que detectare, en forma fundada, verbal o escrita, a través de los espacios de atención o mediante correo a la AGCI.



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

- Obtener la corrección de eventuales errores u omisiones cometidos por la institución y a recibir oficialmente las disculpas por parte de la Dirección Ejecutiva.

### 2.2. Los(as) usuarios(as) de los servicios de AgCI tienen el deber de:

- Respetar los procedimientos establecidos para atender consultas, solicitudes, sugerencias y/o reclamos
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que AGCI pone a disposición de cualquier interesado, que son de uso público para cualquier usuario(a)
- Solicitar con la debida anticipación los documentos y/o servicios que requiera. Para esto, AGCI ha definido los plazos para los siguientes servicios:
  - a. Informe Verificación de Antecedentes Crédito CORFO: 4 días hábiles.
  - b. Los señalados en las respectivas convocatorias de Becas.
- Visitar previa solicitud de sus documentos y/o trámite, la pagina Web: [www.agci.gob.cl](http://www.agci.gob.cl), lugar en donde encontrara detalladamente los servicios que AGCI entrega.
- Respetar al funcionario que lo atiende y los horarios destinados para la atención ciudadana.
- Revisar el documento que se le entrega, por si contiene algún error y poder corregirlo, sin que produzca problemas futuros.
- Mantener el orden que AGCI dispone para la atención de los usuarios(as) en sus oficinas
- Mantener informada a la AGCI respecto de su cambio de domicilio o teléfono de contacto, en caso de tener gestiones pendientes en la Institución.

### 2.3. Transparencia Activa

Transparencia Activa se entiende por toda información entregada por AgCI mediante, principalmente, su sitio Web [www.agci.gob.cl/gobiernotransparente/index.html](http://www.agci.gob.cl/gobiernotransparente/index.html) sin necesidad de intermediar solicitud para que esta sea difundida a la ciudadanía. La información entregada mediante Transparencia Activa tiene relación con la estructura, misión y objetivos de AgCI, su dotación funcionaria e información sobre uso de recursos institucionales y demás información exigida por la nueva Ley sobre Acceso a la información Pública. Asimismo se encuentra información sobre la gestión cotidiana de la Agencia como tipos y áreas temáticas de cooperación y los países con que esta se establece; los servicios prestados a la ciudadanía desde la oferta de oportunidades de perfeccionamiento tanto para Chilenos que deseen estudiar en el extranjero como para estudiantes latinoamericanos que deseen estudiar en el país.

Por último está el espacio de cuenta pública donde radica información consolidada sobre la gestión institucional.

### 2.4. Medios de acceso a la Transparencia Pasiva

Se entiende por Transparencia Pasiva toda información que debe ser entregada a la ciudadanía establecida en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, mediante previa solicitud de esta.

Para acceder a información de Transparencia pasiva existen tres espacios:



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

**Virtual:** En el banner “Gobierno Transparente” del sitio Web, en el link “Enlace al Sistema de Gestión de Solicitudes de Acceso” cualquier persona puede registrar sus datos con el fin de realizar cualquier consulta, la que debe ser tramitada según los plazos definidos por ley.

**Presencial:** La persona que así lo desee puede asistir a las oficinas de atención de público OIRS del Ministerio de Relaciones Exteriores para realizar su consulta previo llenado del Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública el que será remitido al encargado de transparencia de AGCI para ser tramitado bajo las mismas condiciones que en el caso de la modalidad virtual.

**Correo:** Finalmente, el que así lo estime conveniente puede realizar dicho procedimiento mediante carta a Teatinos 180 oficina 8 la que debe contener el mismo formulario necesario en la modalidad presencial y cualquier información adjunta que estime conveniente. Este formulario se puede obtener en el sitio Web [www.agci.gob.cl](http://www.agci.gob.cl), en el banner de Gobierno Transparente, en el link Formulario Electrónico de Transparencia.

### 3. Forma en que el (la) ciudadano(a) puede exigir sus derechos.

Si algún ciudadano(a) estima que alguno de los derechos señalados en la presente carta han sido vulnerados, debe ingresar a cualquiera de los espacios de atención declarados en el presente documento, estos son; telefónico, Web [www.agci.gob.cl](http://www.agci.gob.cl) y presencial que AGCI dispone para los usuarios, y por medio de estos formular su reclamo, el que será tratado por medio del Encargado del Sistema integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), el que en un plazo no mayor a 7 días deberá responder por escrito al ciudadano(a) indicando los mecanismos compensatorios que sean necesarios en caso de existir dicha vulneración.

#### 3.1. Mecanismos de queja y compensación.

La primera instancia de queja y compensación existente en la institución son las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) que constituye un espacio para la recepción y tramitación de reclamos donde se recepcionarán los antecedentes entregados, en caso que esta se formule de manera virtual se deberá acusar recibo en un plazo no mayor a 1 día hábil. Todas las quejas deberán ser derivados al Encargado del SIAC para darles el tratamiento interno que corresponda, notificando de la situación al Jefe del Departamento sobre el cual recae la queja, para subsanar dicha situación a la brevedad. Como resultado se le deberá responder por escrito a la persona que formulo el reclamo, dando a conocer si efectivamente procede y la compensación establecida, o si no procede y la justificación que corresponda al caso.

Lo anterior es sin perjuicio de los mecanismos jurídicos y judiciales que pudiesen existir y que se definen a continuación.

En caso vulneración de derechos establecidos en la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública, la persona podrá interponer un queja formal ante el Consejo de Transparencia el que sancionara según sus atribuciones establecidas en el mismo cuerpo legal.

Los mecanismos de compensación dicen relación con el derecho a obtener una reparación del Estado, el cual emana del artículo 38 de la Constitución Política de la República de Chile, el cual señala que cualquier persona que sea lesionada en sus derechos por la Administración del Estado podrá reclamar ante los tribunales que determine la ley, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese afectar al funcionario que ha causado el daño.

#### 3.2. Modos en que se agotan los mecanismos de reclamos ante la AGCI:

La ciudadanía, además, puede exigir sus derechos ante AgCI, a través de los recursos administrativos y legales establecidos en la Constitución Política de la República de Chile y las leyes vigentes:



## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

- Recurso de Aclaración, presentado ante la misma autoridad que emitió el acto administrativo que, en opinión del usuario, contiene puntos dudosos u oscuros.
- Recurso de Reposición, presentado ante la misma autoridad que emitió el acto administrativo, con el objeto de invalidarlo, revocarlo o modificarlo.
- Recurso Jerárquico, presentado ante la autoridad de superior jerarquía de quien emitió el acto administrativo que se impugna, por estimarse contrario a derecho.
- Recurso Extraordinario de Revisión, presentado ante el superior jerárquico si lo hubiere o, en su defecto, ante la misma autoridad que lo dictó, cuando concorra alguna de las circunstancias que se enumeran en el artículo 60 de la Ley N° 19.880 de Bases de los procedimientos Administrativos.

Los dos primeros recursos deben ser presentados formalmente ante la Dirección Administrativa de la Agencia, en el caso de los dos últimos estos deberán ser enviados de manera formal y directa al Comité Directivo de la Agencia de Cooperación internacional de Chile.

### 4. Compromisos de Calidad

La persona encargada de dar cumplimiento a los Compromisos de Calidad de las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias y en general del Sistema integral de Información y Atención Ciudadana es don Matías Urrutia Lastra.

#### 4.1. Compromisos de calidad y tiempo.

La Agencia de Cooperación Internacional de Chile se compromete a entregar una respuesta de calidad a las consultas remitidas por sus usuarios a través del *Formulario Contáctenos* en un plazo máximo promedio de 1 día hábil.

#### 4.2. Mecanismos con que cuenta AgCI para evaluar la calidad del servicio prestado

Para determinar la calidad del servicio otorgado a los ciudadanos, la institución realiza periódicamente encuestas de satisfacción las personas que realicen consultas durante mediante correo electrónico, teléfono o atención presencial, estas encuestas son aplicadas a los individuos de manera voluntaria cada vez que se responde a una consulta y el objeto de estas es evaluar la pertinencia, oportunidad y calidad de la atención recibida, mediante los criterios de “espacio de atención” “calidad de la información otorgada” “tiempo de respuesta”. Esta información es procesada mensualmente por el Encargado de la OIRS de la Agencia con el fin de establecer acciones correctivas, si es necesario, y velar por el mejoramiento continuo de los servicios prestados.

*Santiago, 28 de Septiembre de 2009*

**Ma. Cristina Lazo Vergara**  
*Directora Ejecutiva*  
*Agencia de Cooperación Internacional de Chile*