

## CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS DE LA SUBSECRETARIA DE INVESTIGACIONES

La carta de derechos ciudadanos es el medio a través del cual ponemos al alcance de los ciudadanos una forma concreta para conocer, ejercer y reclamar los derechos que les asisten frente a los Servicios del Estado, y en particular ante la Subsecretaría de Investigaciones.

En ella informamos cada uno de los aspectos que creemos indispensables de ser conocidos y que permitirán al lector interiorizarse de nuestras principales funciones y la forma en que se puede acceder a nuestros servicios. De este modo, nos hacemos parte del compromiso transversal asumido por los Servicios del Estado en cuanto a posicionar a la ciudadanía como centro relevante de nuestro quehacer.

### MISIÓN Y FUNCIONES DE LA SUBSECRETARIA DE INVESTIGACIONES

La Subsecretaría tiene por misión *“Asesorar directamente al Ministro de Defensa Nacional en todas las materias administrativas, legales, previsionales y presupuestarias relacionadas con la Policía de Investigaciones de Chile, impulsando y apoyando planes, proyectos e iniciativas que permitan el efectivo cumplimiento de su misión Institucional. Del mismo modo, mantenemos relaciones de servicio y de coordinación con los organismos del Estado y de la sociedad civil para el cumplimiento de tareas comunes, con miras a potenciar las políticas de seguridad ciudadana y el combate a la delincuencia en todas sus expresiones”*.

Nuestro quehacer, desde una perspectiva estratégica, se relaciona con dos áreas relevantes:

- Área Asuntos Institucionales
- Área Previsión Social

#### Área Asuntos Institucionales

Le corresponde el control normativo y la evaluación de todos los documentos enviados desde la Policía de Investigaciones de Chile, la mayor parte de los cuales concluye con la tramitación de los actos administrativos que se indican continuación.

En concreto, el área emite decretos supremos y exentos relativos a las siguientes materias:

- Comisiones de servicio al extranjero del Personal de la Policía de Investigaciones de Chile
- Nombramientos, Ascensos y Retiros del Personal de la planta de oficiales y de apoyo científico técnico de la Policía de Investigaciones de Chile.
- Clasificación de lesiones y reconocimiento de años de abono del Personal de la Policía de Investigaciones de Chile
- Contratación de Personal a honorarios para la Policía de Investigaciones de Chile.

#### Área Previsión Social

Le corresponde guiar y asesorar al personal de la Policía de Investigaciones de Chile y de la propia Subsecretaría de Investigaciones que ha optado por el retiro temporal o absoluto o de quien se ha dispuesto su alejamiento de la Institución.

En concreto, el área emite resoluciones por las siguientes prestaciones previsionales:

- Pensión de Retiro, al personal que se acoja a retiro con derecho a pensión.
- Pensión de Montepío, a los asignatarios del causante al momento del fallecimiento de éste.
- Acrecimiento de Pensión de Montepío, al cesar alguno de los asignatarios en el goce de su pensión, permitiendo al (a los) otro (s) asignatarios incrementar la propia.
- Devolución de Imposiciones del Fondo de Desahucio, a los funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile y de la Subsecretaría de Investigaciones que se retiran de la Institución sin derecho a pensión de retiro.

- Devolución de Imposiciones del Fondo de Retiro, a los asignatarios del funcionario que fallezca sin derecho a Pensión de Retiro.

### **ACCESO**

La Subsecretaría de Investigaciones tiene oficinas en el Edificio Diego Portales, calle Villavicencio N° 364, Cuarto Piso, estación del metro Universidad Católica (Barrio Lastarria). El horario de atención es de lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:30, viernes hasta las 17:00 horas. Sus teléfonos de atención son 638 45 74 – 222 64 30 – 222 12 02.

Su sitio web [www.sssi.gov.cl](http://www.sssi.gov.cl) entrega información sobre los servicios que entrega la Subsecretaría e información del desarrollo de los trámites previsionales y características propias del Servicio.

### **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y COMPROMISOS DE LA SUBSECRETARÍA**

La Subsecretaría de Investigaciones reconoce como derecho de los ciudadanos:

- Recibir un trato amable, respetuoso y cordial por parte del funcionario que lo atienda o con el cual realice cualquier interacción en la prestación de nuestros servicios de cualquier naturaleza que estos sean.
- Requerir información para conocer en cualquier momento el estado en que se encuentra su respectivo trámite.
- Requerir la identificación clara y completa del personal que lo atiende y en los mismos términos la de la autoridad bajo cuya responsabilidad se encuentra.
- Requerir acceso a los documentos que constan en el expediente del Área de Previsión Social, por sí o debidamente representado.
- Requerir acceso a los documentos que constan en alguna gestión realizada por el Área Asuntos Institucionales en la cual tenga interés directo.
- Requerir acceso a la información de carácter público con que cuenta el servicio, de acuerdo a los plazos y procedimientos establecidos en la ley 20.285.
- No verse expuesto por parte del funcionario que lo atiende a presentar más antecedentes ni realizar más acciones que aquellas necesarias y suficientes para una tramitación expedita de la gestión que se trate.
- Presentar, a través de un procedimiento expedito y transparente, reclamos y/o sugerencias sobre situaciones que le hayan afectado negativa o favorablemente en el cumplimiento de las gestiones realizadas en nuestro Servicio.

Los compromisos que asumimos para la atención ciudadana son los siguientes:

#### **Garantizamos tiempos máximos de atención**

- Para la atención presencial, atenderemos al ciudadano en un plazo no superior a 20 minutos.
- Para la atención telefónica, nos comprometemos a atender la consulta en forma inmediata a través de la encargada del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), quien, en caso de no poder dar respuesta directa, derivará el requerimiento a la unidad técnica correspondiente de la Subsecretaría en el más breve plazo.
- Para la atención a través del Portal Web, daremos respuesta en un plazo no superior a 5 días.
- Para las solicitudes escritas o por correo postal, responderemos dentro de 10 días.
- Si una solicitud corresponde enviarla a otro organismo del Estado para su resolución, nos comprometemos derivar el requerimiento dentro de un plazo de 5 días desde su recepción.

#### **Garantizamos tiempos máximos para la gestión de los trámites**

- Decretos por comisiones de servicio al extranjero. Nos comprometemos a realizar su tramitación en un plazo no superior a 10 días desde que se recibe el oficio de parte del Director General de la Policía de Investigaciones de Chile.

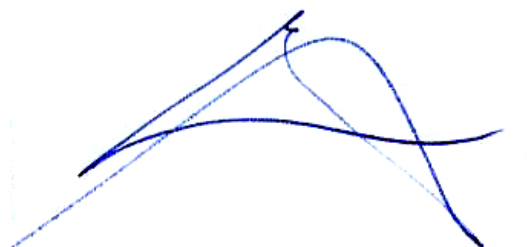
- Decretos por nombramiento, ascenso, retiro y lesiones. Nos comprometemos a realizar su tramitación en un plazo no superior a 15 días contados desde que se recibe el oficio de parte del Director General de la Policía de Investigaciones de Chile.
- Pensión de Retiro. Nos comprometemos a tramitar su pensión y remitirla a la Contraloría General de la República en un plazo máximo de 15 días a partir de la consolidación del expediente de retiro.
- Pensión de Montepío y/o Acrecimiento. Nos comprometemos a tramitar su pensión y remitirla a la Contraloría General de la República en un plazo máximo de 12 días a partir de la presentación de la documentación completa por parte del interesado.
- Devolución de Imposiciones de Fondo de Desahucio. Nos comprometemos a dictar la resolución y enviarla al Departamento de Fondo de Desahucio para el pago, en un plazo máximo de 3 días, desde que se nos informa el monto cotizado por parte de la Policía de Investigaciones.

(NOTA: Los plazos anteriormente mencionados corresponden a días hábiles)

Con la finalidad de cumplir en forma efectiva los compromisos asumidos, realizaremos en forma permanente mediciones de los tiempos de respuesta y de satisfacción del usuario. Asimismo, evaluaremos e implementaremos medidas y acciones que permitan reducir al mínimo el porcentaje de procesos tramitados fuera de plazo.

**DE NUESTROS USUARIOS ESPERAMOS:**

- Trato respetuoso y deferente con los funcionarios de nuestro Servicio.
- Respetar y cumplir las normas y procedimientos establecidos para la atención de usuarios.
- Informarse oportuna y responsablemente de los procedimientos a realizar según lo requiera cada trámite.



SR. MARIO DESBORDES JIMÉNEZ  
Subsecretario de Investigaciones