

CARTA DE COMPROMISOS GENDARMERIA DE CHILE











En el año 1930, mediante Decreto Ley N° 1811, se crea la Dirección General de Prisiones y en el año 1975 cambia su nombre, pasando a denominarse Gendarmería de Chile.

Gendarmería de Chile es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Justicia, que tiene por finalidad atender, vigilar y rehabilitar a las personas que por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que le señala la ley.

Nuestra Misión

Contribuir a una sociedad más segura, garantizando el cumplimiento eficaz de la detención preventiva y de las condenas que los Tribunales determinen, proporcionando a los afectados un trato digno, acorde a su calidad de persona humana y desarrollando programas de reinserción social que tiendan a disminuir las probabilidades de reincidencia delictual.

En Gendarmería de Chile, Usted puede recibir información y orientación, relacionada con:

-  Derechos y deberes de los Interno(a)s.
-  Reducción de Condenas (Ley N° 19.856).
-  Beneficios Intrapenitenciarios.
-  Libertad Condicional.
-  Sistema Post-Penitenciario.
-  Sistema de eliminación de anotaciones prontuariales (DL N°409-DS N°64)
-  Recuperación de Derechos Ciudadanos.
-  Indultos Especiales.
-  Medidas Alternativas a la Reclusión (Ley 18.216)
 - Reclusión Nocturna.
 - Remisión Condicional de la Pena
 - Libertad Vigilada.
-  Programas de Reinserción Social contenidos en los cuatro Subsistemas:
 - Cerrado
 - Semi Abierto
 - Abierto
 - Post Penitenciario

Derechos Ciudadanos

A fin de promover y garantizar los derechos de los ciudadano(a)s, hemos confeccionado la siguiente declaración de obligaciones, las cuales nos comprometemos a cumplir y respetar.

Como Ciudadano(a) usted tiene derecho a:



Recibir un trato digno y cordial, sin distinción de edad, sexo, etnia, opción religiosa, política y condición física o social.



Conocer y obtener información sobre Gendarmería de Chile como entidad pública, cuál es su misión, objetivos, cuáles son sus cliente(a)s/ beneficiario(a)s y usuario(a)s.



Obtener Información, realizar Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, en forma presencial a través de nuestra Red Nacional de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias O.I.R.S, que se encuentran en las diferentes Direcciones Regionales del país y Recintos Penitenciarios y Unidades Especiales.



Conocer la identidad del funcionario que lo está atendiendo.



Solicitar explicaciones o aclaraciones, así como la posibilidad de presentar reclamos o sugerencias respecto de la atención recibida.



Ser atendido(a) gratuitamente, en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad y de transparencia de los actos públicos.

Deberes Ciudadanos:

Como Ciudadano(a), usted tiene los siguientes deberes al acudir a nuestros Puntos de Atención:



Tratar a los funcionarios de Gendarmería de Chile con respeto.



Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución.



Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le otorgue la institución.



Cuidar y no dañar los espacios físicos que Gendarmería de Chile pone al su disposición.

LEY N° 20.285 SOBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

¿Qué es la Ley de acceso a la información pública N° 20.285?

Es aquella que regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo y las excepciones a la publicidad de la información.

¿Qué información es pública?

Son públicos, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que le sirven de sustento y los procedimientos que se utilicen para su dictación. A su vez es publica a información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

¿Qué es la transparencia activa?

Es la obligación que tienen los organismos y servicios de la Administración Central del Estado, de mantener publicada y a disposición permanente de las personas, información relevante para que los ciudadanos puedan conocer lo que se está haciendo, participar en los asuntos públicos y controlar cómo se comportan las autoridades.

Publicando y actualizando mensualmente la siguiente información:

- Estructura orgánica.
- Las facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos.
- El marco normativo que les sea aplicable.
- La planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones.
- Las contrataciones para el suministro de bienes muebles, para la prestación de servicios, para la ejecución de acciones de apoyo y para la ejecución de obras, y las contrataciones de estudios, asesorías y consultorías relacionadas con proyectos de inversión, con indicación de los contratistas e identificación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras, en su caso.
- Las transferencias de fondos públicos que efectúen, incluyendo todo aporte económico entregado a personas jurídicas o naturales, directamente o mediante procedimientos concursables, sin que éstas o aquéllas realicen una contraprestación recíproca en bienes o servicios.
- Los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros.
- Los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano.
- El diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros beneficios que entregue el respectivo órgano, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución. No se incluirán en estos antecedentes los datos sensibles, esto es, los datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen social, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- Los mecanismos de participación ciudadana, en caso que existan.
- La información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución, en los términos previstos en la respectiva Ley de Presupuestos de cada año.
- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y las aclaraciones que correspondan.
- Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.

¿Qué es el derecho a la información pública?

De acuerdo a la Ley, todas las personas tienen derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado. Esto significa que los servicios están obligados a recibir, derivar, procesar, monitorear y dar respuesta a las solicitudes presentadas por las personas, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

¿Qué se puede solicitar?

Se puede solicitar la información que está en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como toda la información que se elabora con presupuesto público, salvo las excepciones legales.

¿Cómo solicitar información?

Se puede presentar la solicitud por escrito o por sitios electrónicos, a través del sitio especificado para la recepción, que en nuestro caso, es <http://sgs.gendarmeria.cl>, siempre que cumpla los siguientes requisitos:

- Nombre, apellidos y dirección de la persona que solicita la información o de su apoderado, en el caso que no pueda realizarla personalmente.
- Identificación clara de la información que se solicita como su materia, fecha de emisión o período de vigencia, origen o destino y soporte, entre otras.
- Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado. Esto incluye la firma electrónica simple o avanzada.
- Nombre del órgano al que se le pide la información.

Si lo hace por escrito tiene dos opciones:

Formulario: En cada Oficina OIRS habilitada, existe un formulario de papel estándar que puede llenar para que su solicitud sea gestionada.

Carta: Puede enviar una carta haciendo su solicitud, siempre cuando en ella se indica claramente la información solicitada.

Mediante vía electrónica, sólo debe acceder al banner de transparencia de la página Web www.gendarmeria.gob.cl, completando el formulario de solicitud de información.

¿Cuándo debe ser entregada la información?

El organismo que recibe una solicitud de información, tiene un plazo máximo de 20 días hábiles para responder a su consulta, tanto entregando la información requerida como explicando las razones por las cuales no está en condiciones de hacerlo. La ley otorga además una extensión de 10 días hábiles adicionales de respuesta en los casos que sea muy difícil reunir la información solicitada. En estos casos, usted recibirá un aviso de la prórroga legal. En caso que el organismo que recibió su solicitud no sea competente para responder tendrá que derivarla a quien corresponda.

¿Qué pasa si transcurrido el plazo, el ciudadano no recibe respuesta, o se le niega ésta sin fundamentos?

El organismo que recibe una solicitud de información tiene un plazo máximo de 20 días hábiles para responder a su consulta, tanto entregando la información requerida como explicando las razones por las cuales no está en condiciones de hacerlo.

En caso que el organismo que recibió su solicitud no sea competente para responder tendrá que derivarla a quien corresponda. Una vez que el servicio competente reciba el requerimiento comienza a regir el plazo legal de respuesta de 20 días.

La ley otorga además una extensión de 10 días hábiles adicionales de respuesta en los casos que sea muy difícil reunir la información solicitada. En estos casos, usted recibirá un aviso de la prórroga legal.

Cuando la información solicitada no se entregue dentro de los plazos legales o bien que la solicitud sea denegada por el servicio u organismo requerido, se puede recurrir al Consejo para la Transparencia y solicitar un amparo dentro de un plazo de 15 días.

¿Qué excepciones establece la ley, para negar la entrega de información?

La Ley de Transparencia establece excepciones por las cuales se puede negar total o parcialmente el acceso a información. Estas causales de secreto o reserva se pueden aplicar cuando el conocimiento de una información:

- Afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido.
- Afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, la salud, la vida privada o derechos comerciales o económicos.
- Afecte la seguridad de la nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional, la mantención del orden público o la seguridad pública.
- Afecte el interés nacional, en especial si se refiere a la salud pública, relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

También se puede negar el acceso a información cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado declare reservados o secretos.

Nuestros puntos de atención habilitados para satisfacer los requerimientos son los siguientes:



Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias O.I.R.S, ubicadas en las Direcciones Regionales.

En donde recibirá toda la información y orientación que requiera, además podrá en ellas personalmente realizar reclamos, sugerencias y felicitaciones.



Página Web www.gendarmeria.gob.cl



A través de este medio, usted podrá realizar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, vía correo electrónico.



Línea 800 800-20 44 77

Por vía telefónica, nuestras operadoras le entregarán la orientación necesaria para realizar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.




Si la respuesta respecto a sus consultas, reclamos o sugerencias no es satisfactoria, Gendarmería de Chile le entrega las siguientes alternativas para proseguir con su reclamo, consulta o sugerencia:

-  Carta Dirigida al Jefe de Unidad Respectiva y al Encargado Nacional del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).
-  Solicitud de Audiencia ante el Encargado Nacional del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. (S.I.A.C.).

En la eventualidad de que Gendarmería de Chile, no de una respuesta satisfactoria a sus consultas, reclamos y sugerencias o no sea entregada dentro de los plazos legales por favor informar a la Comisión Defensora Ciudadana.

www.comisiondefensoraciudadana.cl

Las respuestas a sus reclamos, consultas o sugerencias, serán respondidas a usted a través de uno de los siguientes medios:

-  Correo Electrónico
-  Correo Certificado
-  En forma presencial




Compromisos de Calidad



Gendarmería de Chile, se compromete con la ciudadanía a entregar respuesta a sus consultas, reclamos y sugerencias, en un plazo no mayor a 9 días hábiles, si este reclamo consulta o sugerencias derivase en un investigación sumaria o estuviera vinculado con otras instituciones del Estado, el plazo se extiende de acuerdo al tiempo establecido en los procedimientos administrativos, de igual forma, si se tratare de solicitud de Acceso a la Información contemplada en la Ley 20.285, el plazo de respuesta será de 19 días hábiles.



Gendarmería de Chile cuenta con diversos puntos de atención a la ciudadanía:

-  **Página Web** www.gendarmeria.gob.cl oficinainformaciones@gendarmeria.cl
-  **Línea Telefónica** 800- 20 44 77
-  **Red de Oficinas OIRS a Nivel Nacional**

Gendarmería de Chile, a través de su Red de Oficinas OIRS, realiza encuestas a la ciudadanía para medir la calidad de la atención, de la información, tiempo de espera, etc., pensando en el mejoramiento continuo de la labor institucional y su interrelación con la ciudadanía.

DIRECCIONES REGIONALES OFICINAS OIRS, HORARIOS DE ATENCION Y ENCARGADOS REGIONALES OIRS

Dirección Regional	Encargado(a) OIRS	Dirección	Código	Teléfono
Región de Arica y Parinacota	Carolina Rodríguez Castillo	Andrés Bello N° 1532, Villa Magisterio, Arica	58	202700
Región de Tarapacá	Mónica Campos Tapia	Sotomayor N° 728, Iquique	57	407950
Región de Antofagasta	Hodra Fernández Oyarzo	Avda. Grecia N° 2030, Edificio MOP Justicia, Antofagasta	55	592610
Región de Atacama	Claudia Villanueva Cáceres	Rancagua con Circunvalación, Edificio MOP Justicia, Copiapó	52	524262
Región de Coquimbo	Karina Zamorano Hurtado	Brasil N° 366, La Serena	51	575201
Región de Valparaíso	Marcela Escobar Cuevas	Errazuriz N° 471, Valparaíso	32	2200400
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	Maritza Quiroz Lobos	Mujica N° 634, Rancagua	72	242783
Región del Maule	Maria Cristina Toro Miranda	2 Oriente N° 1240, Talca	71	231765
Región del Biobío	Sonia Rodríguez Castillo	Barros Arana N° 1019, Concepción	41	2444108
Región de la Araucanía	Bessie Castillo Núñez	Manuel Bulnes N° 751, Temuco	45	966568
Región de los Ríos	Luz Chorobinsky Matamala	Maipú 151, Valdivia	63	204882
Región de los Lagos	Jessica Pino Fierro	Concepción N° 120, piso 10, Puerto Montt	65	254228
Región Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	Maria Paz Henríquez Contreras	Simpson 367, Coyhaique	67	216136
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Claudia Márquez Cárcamo	Waldo Seguel N° 607, Punta Arenas	61	299903
Región Metropolitana de Santiago	Oriana Alarcón Bizama	Avda. Vicuña Mackenna N° 5065, San Joaquín	02	7151072
Dirección Nacional	Donella González Araneda	Rosas N° 1264, Santiago	02	9163003
	Maria Estrella Bravo Hinojosa	Agustinas N° 1491, Santiago	02	6366709
	Cristian Fritz Messer	Agustinas N° 1491, Santiago	02	6366708

Horarios de Atención

Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.

**Luis Masferrer Farías
Director Nacional
Gendarmería de Chile**