



# CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS



GOBIERNO DE CHILE  
SENAME



## QUÉ ES EL SENAME

El Servicio Nacional de Menores (Sename) es un organismo del Estado que depende del Ministerio de Justicia. Su tarea es contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes y a reinsertar en la sociedad a los adolescentes que han infringido la ley.

El año 1990, Chile firmó un documento de las Naciones Unidas llamado Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño, al que han adherido casi todos los países del mundo y que debe ser cumplido como una ley más.

Desde entonces, el Estado ha ido incorporando en forma paulatina la protección de los derechos del niño en todas sus acciones. El trabajo del Sename con los niños y niñas, se basa en los derechos que contiene ese tratado internacional.

## COMPROMISOS DEL SENAME

Al Sename le corresponde crear y poner en funcionamiento programas especializados que atienden a los niños, niñas y adolescentes cuyos derechos no han sido respetados y a los adolescentes que han cometido algún delito. La mayoría de ellos son enviados a los centros y programas del Sename por los tribunales de justicia.

Para cumplir con las tareas que le encarga la ley, el Sename tiene centros propios y otros que están a cargo de organismos privados que reciben recursos del Estado. El Sename supervisa a estos programas, para que cumplan con sus objetivos y usen los fondos según los compromisos adquiridos.

En algunas comunas, el Sename cuenta con Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia (OPD), que se financian junto con los municipios. Estas oficinas atienden a niños, niñas y adolescentes cuyos derechos no han sido respetados y ayudan a buscar soluciones, con el apoyo de otros organismos comunitarios. Cualquier persona que conozca una situación en que un niño(as) o adolescente esté siendo dañado, puede acercarse a una OPD.

Asimismo, el Sename tiene a disposición del público en todas las capitales regionales del país las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), donde se responden inquietudes y se pueden hacer denuncias sobre situaciones que afecten a niños y niñas.

### **Como usuario(a) usted tiene derecho a:**

- Recibir un trato digno y respetuoso, sin preferencias o exclusiones basadas en la edad, sexo, religión, opinión política, ideológica o económica.
- Que quien lo/la atienda use un lenguaje claro y entendible.
- Recibir una atención oportuna, basada en la transparencia, probidad y ética de la gestión pública.
- Pedir y obtener información sobre nuestra misión, objetivos y prestaciones.
- Conocer los procedimientos y requisitos de atención que ha establecido el Sename.
- Conocer el estado y avance de su solicitud de manera oportuna, y obtener una respuesta en los plazos establecidos para la atención ciudadana.
- Identificar al(la) funcionario(a) que lo atiende, como también a las autoridades y jefaturas de nuestra institución.
- Evaluar la calidad del servicio entregado, a través de encuestas que se encuentran en los lugares de atención de público (OIRS y Centro de Documentación).
- Presentar sus sugerencias, reclamos o comentarios por las vías adecuadas, cuando estime que sus derechos han sido vulnerados (cartas, correos electrónicos y registro de atención, especificando el hecho por el que se siente afectado).
- Obtener la corrección de eventuales errores u omisiones cometidos por la institución y recibir oficialmente las disculpas correspondientes.

### **Como usuario(a) usted tiene el deber de:**

- Realizar con respeto y cortesía sus consultas, reclamos, solicitudes y peticiones.
- Respetar los plazos y procedimientos establecidos por el Sename.
- Usar en forma adecuada la infraestructura y materiales facilitados por el Servicio.

**Usted puede tomar contacto con el Sename a través de los siguientes espacios de atención:  
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)  
que se encuentran en todas las regiones del país.**

<b>Región</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>E-mail</b>
<b>Arica y Parinacota</b>	Latorre N° 647. Arica	(58) 230813	oirs15@sename.cl
<b>De Tarapacá</b>	Sotomayor N° 726. Iquique	(57) 42 8442 (57) 41 1196	oirs1@sename.cl
<b>De Antofagasta</b>	Avda Grecia N° 2030 - 4 piso Edificio Justicia. Antofagasta	(55) 49 3539 (55) 26 8052	oirs2@sename.cl
<b>De Atacama</b>	Circunvalación esquina Los Carrera S/N. Copiapó	(52) 240708 (52) 218938 (52) 210997	oirs3@sename.cl
<b>De Coquimbo</b>	Colón N° 536. La Serena	(51) 21 6804 (51) 22 7227	oirs4@sename.cl
<b>De Valparaíso</b>	Cochrane N° 867 Piso 3, Valparaíso	(32) 2215181	oirs5@sename.cl
<b>Del Libertador Bernardo O´Higgins</b>	Avenida España N° 45. Rancagua	(72) 22 0468 (72) 22 0469	oirs6@sename.cl
<b>Del Maule</b>	4 Norte N° 1420, Esq. 7 Oriente, Talca	(71) 22 6245 (71) 22 5647	oirs7@sename.cl
<b>Del Biobío</b>	Cochrane N° 757 Concepción	(41) 2255753	oirs8@sename.cl
<b>De La Araucanía</b>	Miraflores N° 945. Temuco	(45) 233597 (45) 277919	oirs9@sename.cl
<b>De Los Ríos</b>	Arauco N° 803. Valdivia	(63) 239233	oirs14@sename.cl
<b>De Los Lagos</b>	Urmeneta N° 977 Piso 3. Puerto Montt	(65) 223116	oirs10@sename.cl
<b>De Aysén</b>	Balmaceda N° 365. Coyhaique	(67) 23 3000 (67) 23 3763	oirs11@sename.cl
<b>De Magallanes y Antártica Chilena</b>	José María Betelú N° 041. Villa El Bosque. Punta Arenas	(61) 61 5724 (61) 61 5700	oirs12@sename.cl
<b>Metropolitana</b>	Pedro de Valdivia N° 4070 Ñuñoa.	(2) 398 0513 (2) 398 0517 (2) 398 0515 (2)3980518 (fax)	oirs13@sename.cl

- Nuestro sitio Web: **www.sename.cl**, que tiene acceso permanente las 24 horas y donde se tiene acceso a información general del quehacer del Servicio.
- El Fono **800 730 800** en que puede denunciar cualquier situación que signifique una vulneración de los derechos de un niño, niña o adolescente, lo que incluye maltrato infantil, abuso sexual, explotación sexual comercial (prostitución infantil) o abandono. Las llamadas se atienden de lunes a viernes de 9.00 a 18.00 horas.
- El **Centro de Documentación de la Infancia y Adolescencia**, ubicado en Pedro de Valdivia 4070, Ñuñoa. Teléfonos: 398 0516, 398 0429 y 398 0475. Horario: lunes a jueves de 9.30 a 17.00 horas y viernes de 9.30 a 16.00 horas.