



CARTA DE COMPROMISOS SERVICIO NACIONAL DE MENORES SENAME

¿QUÉ ES EL SENAME?

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo del Estado que depende del Ministerio de Justicia. Su misión es: “Contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio”.

¿QUE HACE EL SENAME?

Al SENAME le corresponde crear y poner en funcionamiento una serie de programas de promoción, prevención, protección general y de protección especializados que atienden a los niños, niñas y adolescentes, cuyos derechos no han sido respetados y a los(as) adolescentes que han cometido alguna infracción a la ley. La mayoría de esos niños/as y adolescentes son enviados a los centros y programas del SENAME por los Tribunales de Justicia.

El Sename tiene a disposición de la ciudadanía los espacios de atención donde se responden inquietudes y se puede dar cuentas de situaciones que afecten a niños/as y adolescentes.

En relación a nuestros espacios de Atención Ciudadana

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DEL USUARIO/A?:

- Recibir una atención igualitaria sin discriminación de edad, social, económica, moral o ideológica.
- Ser atendido/a gratuitamente, en forma objetiva e imparcial.
- Obtener información clara, completa, entendible, veraz y oportuna sobre el estado de su trámite y consultas en general, en un lenguaje comprensible, sencillo y preciso.
- Obtener información de los procedimientos y requisitos de atención que ha establecido SENAME en sus diferentes programas.
- Identificar a la persona responsable de la tramitación.
- Ser derivado oportunamente a la Institución pertinente, cuando su requerimiento no se encuentre en el ámbito de competencias y atribuciones del Servicio Nacional de Menores.
- Sugerir mejoras a los procedimientos de atención a público y presentar reclamos si no recibe un trato adecuado, de manera fundada y por escrito.
- Evaluar la calidad del servicio entregado, a través de encuestas (OIRS, Centro de Documentación, Página Web).
- Que los datos personales registrados por SENAME, de los usuarios sean manejados confidencialmente
- Recibir del Servicio la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a medios impresos tales como libros, compendios, folletos, archivos públicos del Servicio, así como también en formatos electrónicos disponibles en internet o en cualquier otro medio.

¿CUÁLES SON LOS DEBERES DEL USUARIO/A?

- Ejercer sus derechos a través de consultas, reclamos y sugerencias.
- Realizar con respeto y cortesía sus consultas, reclamos, solicitudes y peticiones.
- Respetar los plazos y procedimientos establecidos por las leyes respectivas.
- Usar en forma adecuada la infraestructura y materiales facilitados por el Servicio.
- Utilizar la información entregada por el Servicio Nacional de Menores para fines que no contravengan la dignidad de terceras personas y los derechos humanos de éstas.

USTED PUEDE TOMAR CONTACTO CON SENAME A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES ESPACIOS DE ATENCIÓN:

| OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS OIRS | | | | |
|---|---|--|---|--|
| Región | Dirección | Horario de Atención | Teléfono | Encargado/a |
| Arica y Parinacota | Av. Santa María 1161. Arica. | Lunes a Jueves: 8:30 - 13:30 hrs. 14:30 - 17:30 hrs. Viernes: 8:30 - 13:30 hrs. 14:30 - 16:30 hrs. | (58) 232740 (58) 230813 | Elsa Cortez San Francisco |
| Tarapacá | Sotomayor Nº 726. Iquique | Lunes a Jueves: 8:30 - 13:30 hrs. 14:30 - 17:00 hrs. Viernes: 8:30 - 13:30 hrs. 14:30 - 16:00 hrs. | (57) 371721 (57) 371701 (57) 371702 | Jovina Díaz Miranda |
| Antofagasta | Avda. Grecia Nº 2030, 4 piso Edificio Justicia Antofagasta | Lunes a Jueves: 9:00 - 13:00 hrs. 14:30 - 16:30 hrs. Viernes: 8:30 - 13:00 hrs. 14:30 - 16:00 hrs. | (55) 49 3539 (55) 26 8052 (55) 49 3711 | María Eliana Pavez Varas |
| Atacama | Los Carrera esq. Rancagua, 4 piso (Edificio MOP-Justicia) Copiapó | Lunes a Jueves: 8:30 - 14:00 hrs. 15:30 -17:30 hrs. Viernes: 8:30 - 14:00 hrs. 15:00 -16:30 hrs. | (52) 240708 (52) 218938 (52) 210997 | Gilda Verdugo Marín |
| Coquimbo | Colón Nº 536. La Serena | Lunes a Jueves: 08:30 - 13:00 hrs. 14:30 - 16:30 hrs. Viernes: 08:30 - 13:00 hrs. 14:30 - 15.30 hrs. | (51) 216804 (51) 227227 (51) 213452 | Cristina Videla |
| Valparaíso | Aldunate Nº 1963, esquina Edwards. Valparaíso | Lunes a Jueves: 08:30 -13:30 hrs. 14:30 -17:00 hrs. Viernes: 08:30 - 13:30 hrs. 14:30 -16:00 hrs | (32) 2215181. (32) 2221551 F/F | Teresita Espinoza Soto |
| Libertador Bernardo O'Higgins | Avenida España Nº 45. Rancagua | Lunes a Jueves: 9:30 - 12:50 hrs. 14:30 -17:30hrs. Viernes: 9:30 - 12:50 hrs | (72) 221664 (72) 220468 (72) 220469 | Yanett Mella Correa |
| Maule | 4 Norte Nº 1420, Esquina 7 Oriente Talca. | Lunes a Jueves: 9:00 - 17:30 hrs. Viernes: 9:00 - 16.30 hrs. | (71) 226245 (71) 225647 (71) 226216 | Yesenia Díaz Jorquera |
| Biobío | Maipú 999, Concepción | Lunes a Jueves: 8:30 - 14:00 hrs. 15:00 - 17:00 hrs. Viernes: 8:30 - 14:00 hrs. 15:00 - 16:00 hrs. | (41) 2293302 (41) 2293300 (central) | Carolina Carrasco Martínez |
| La Araucanía | Miraflores Nº 945. Temuco | Lunes a Jueves: 08:30 - 13:30 hrs y 14:30 - 17:30 hrs Viernes: 08:30 - 13:30 hrs y 14:30 a 16:00 hrs | (45) 966030 F/F (45) 966013 | Verónica Araneda |
| Los Ríos | Arauco Nº 803. Valdivia | Lunes a Jueves:09:00 - 17:00 hrs. Viernes: 09:00 - 16:00 hrs. | (63) 239234 | Jocelyn Gallardo Gómez |
| Los Lagos | Juan Soler Manfredini Nº 11. Of. 1001 Piso 10. Puerto Montt | Lunes a Jueves:8:00 - 13:00 hrs. 14:00 - 17:00 hrs. Viernes: 8:00 - 13:00 hrs. 14:00 - 16:00 hrs | (65) 386593 (65) 386560 (65) 386562 F/F | Marcela Silva Díaz |
| Aysén | Balmaceda Nº 365. Coyhaique | Lunes a Jueves: 9:00 - 17:00 hrs. Viernes: 8:30 - 16:00 hrs. | (67) 214905 (67) 233763 | Rodolfo Fuentes Arias |
| Magallanes y Antártica Chilena | José María Betelú Nº 041. Villa El Bosque. Punta Arenas | Lunes a Jueves: 8:30 - 12:30 hrs 14:30 - 17: 30 hrs. Viernes : 8:30 - 12:30 hrs. 14:30 - 17:00 hrs. | (61) 232373 Anexo:117 | Violeta Cortes Monreal |
| Metropolitana | Pedro de Valdivia Nº 4070 Ñuñoa. | Lunes a Jueves: 08:30 - 17:30 hrs Viernes:08:30 - 16:30 hrs | (2) 3980515 (2) 3980517 (2) 3980519 (2) 3980477 (2) 3980513 | José Jara María Elisa Soto Mariela Aguilera Patricia Aracena Alejandra Rubio |
| Dirección Nacional | Huérfanos 587, 4º piso. Santiago Centro | Lunes a Jueves: 09:00 - 18:00 hrs Viernes: 09:00 - 17:00 hrs. | (2)3984374 (2)3984375 | Sandra Zúñiga Acosta |

CONSULTAS A LAS OIRS POR VÍA INTERNET

A través de :

Formulario en línea Oirs Ubicado en la página web : www.sename.cl/

Sección: **Servicios Sename**

Denuncias de Maltrato: 800 730 800

Formulario en Línea Oirs – Direcciones y teléfonos Oirs

Carta de Compromisos

Línea 800

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 jueves de 9.00 a 18.00 hrs.**

El día viernes de: 9.00 a 17.00 horas.

Sitio Web

El sitio Web: www.sename.cl/, de acceso **permanente las 24 hrs.**, cuenta con información general del quehacer del Servicio. Para conocer estos datos, que son de naturaleza pública, dirigirse a www.sename.cl/sqs

Centro de Documentación CEDOC :

Es un espacio de acopio, organización y suministro de información bibliográfica y documental relativa a temas de infancia y adolescencia.

| Dirección | Horario de atención | Teléfono | E-mail | Coordinadora |
|---|---|------------|-----------------------|------------------|
| Pedro de Valdivia 4070 Ñuñoa R.M. | lunes-jueves: 9:30-13:30 hrs. 14:30- 17:00 hrs. Viernes 9:30-13:30 hrs. 14:30-16:00 hrs. | (2)3980516 | ammaldonado@sename.cl | Ana M. Maldonado |

Sistema de Transparencia

Transparencia Activa: En el banner de Gobierno Transparente de la página web de Sename, es posible consultar información que se actualiza mensualmente, de acuerdo con la Ley 20.285 en su art.nº7, sobre Transparencia Activa.

Sistema de Gestión: Solicitar por escrito o por sitio electrónico información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder del Servicio, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Formas en que la ciudadanía puede exigir sus derechos bajo la ley de Procedimiento Administrativo.

Para poder ejercitar efectivamente sus derechos, las personas que necesiten presentar una consulta, reclamo, sugerencia u opinión relacionada con el Servicio Nacional de Menores, tiene a su disposición los siguientes mecanismos para formalizar su petición:

.-En forma presencial: A través de todas las OIRS de las Direcciones Regionales a lo largo del país.

.-En forma telefónica: En los teléfonos de cada región indicados anteriormente.

.-A través de correos electrónicos dirigidos a los Encargados/as OIRS de acuerdo a la región que se encuentre.