

CARTA DE COMPROMISO, SERVICIO NACIONAL DE MENORES (SENAME)

El Servicio Nacional de Menores (Sename) es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, y de jóvenes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial. Además, se ocupa de regular y controlar la adopción de menores de edad en Chile.

El servicio lleva a cabo su gestión conforme a las instrucciones de los diversos tribunales distribuidos a lo largo del país. Todos los servicios y asistencias que se prestan en la institución, salvo las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) están ligadas a la justicia. Los niños y adolescentes que reciben atención han sido enviados directamente por los Tribunales de Familia, es decir, sus casos se encuentran judicializados.

El Sename contribuye a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, así como a la responsabilización e inclusión social de jóvenes infractores de ley a través de una oferta programática en continuo mejoramiento, la cual es entregada por un grupo humano comprometido, constituido por Sename y sus Organismos Colaboradores Acreditados.

Cada ciudadano/a tiene derecho 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 el 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 Sename.
- Sugerir mejoras a los procedimientos de atención ciudadana y presentar reclamos si no recibe un trato adecuado, de manera fundada y por escrito.
- Que los datos personales de los usuarios que registra el Sename sean tratados de manera confidencial.
- 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.

Cada ciudadano/a tiene el deber de:

- Ejercer sus derechos a través de consultas, reclamos y sugerencias.
- Realizar sus consultas, reclamos, peticiones y sugerencias con respeto y cortesía.
- 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 Sename para fines que no contravengan la dignidad de terceras personas y los derechos humanos de éstas.

Usted puede tomar contacto con el Servicio Nacional de Menores a través de los siguientes espacios de atención:

- Página web institucional, sección Ventanilla Única de Atención, formulario online <http://www.sename.cl/web/oirs-en-linea/>
- Orientación telefónica sobre maltrato infantil: 800 730 800 (horario de atención: lunes a jueves de 9.00 a 18.00 horas; viernes, de 8.00 a 16.00 horas).
- Centro de Documentación: es un espacio de acopio, organización y suministro de información bibliográfica y documental relativa a temas de infancia y adolescencia (dirección: Pedro de Valdivia 4070, Ñuñoa; teléfono 23980516; horario de atención: lunes a jueves de 9.30 a 13.30 horas y de 14.30 a 17.00 horas; viernes, de 9.30 a 13.30 horas y de 14.30 a 16.00 horas).

- Solicitudes de acceso a la información pública:
 - Transparencia Activa: en el banner de [Gobierno Transparente](#) de la página web del Sename es posible consultar información actualizada, de acuerdo con la Ley 20.285, art. N°7, sobre Transparencia Activa.
 - Transparencia Pasiva: se puede solicitar por escrito o por medio del formulario ubicado en la página web institucional ([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.

Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Región	Dirección	Horario de atención	Teléfono	Encargado/a
Arica y Parinacota	Calle 18 de Septiembre N° 1378, Arica	Lunes a jueves Mañana: 8:30 - 13:30 horas Tarde: 14.30 - 17.30 horas Viernes Mañana: 8.30 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 16.30 horas	(58) 2232740 (58) 2230813	Elsa Cortez San Francisco
Tarapacá	Sotomayor N° 726, Iquique	Lunes a jueves Mañana: 8.30 - 13:30 horas Tarde: 14.30 -17.00 horas Viernes Mañana: 8.30 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 16:00 horas	(57) 2371721 (57) 2371701 (57) 2371702	Jovina Díaz Miranda
Antofagasta	Avda. Grecia N° 2030, 4º piso, Edificio Justicia, Antofagasta	Lunes a jueves Mañana: 9.00 - 13.00 horas Tarde: 4.30 -16.30 horas Viernes Mañana: 8.30 - 13.00 horas Tarde: 14.30 - 16.00 horas	(55) 2493539 (55) 2268052 (55) 2493711	María Eliana Pavez Varas
Atacama	Los Carrera esquina Rancagua, 4º piso (Edificio MOP-Justicia), Copiapó	Lunes a jueves Mañana: 8.30 - 1400 horas Tarde: 15.30 - 17:30 horas Viernes Mañana: 8.30 - 14:00 horas Tarde: 15.00 - 16.30 horas	(52) 2240708 (52) 2218938 (52) 2210997	Joyce Naranjo Saavedra
Coquimbo	Colón N° 641, La Serena	Lunes a jueves Mañana: 08.30 - 13:00 horas Tarde: 14.30 - 16.30 horas Viernes Mañana: 08.30 - 13.00 horas Tarde: 14.30 - 15.30 horas	(51) 2216804 (51) 2227227 (51) 2213452	Cristina Videla Vera
Valparaíso	Aldunate N° 1963, esquina Edwards, Valparaíso	Lunes a jueves Mañana: 08.30 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 17.00 horas Viernes Mañana: 08.30 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 16.00 horas	(32) 2215181 (32) 2210474 Anexo 110	Teresita Espinoza Soto
Libertador Bernardo O'Higgins	Avenida España N° 45, Rancagua	Lunes a viernes Mañana: 8.00 - 14.00 horas	(72) 2221664 (72) 2220468 (72) 2220469	Yanett Mella Correa
Maule	4 Norte N° 1420, Esquina 7 Oriente, Talca.	Lunes a jueves Mañana: 08.00 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 17.00 horas Viernes Mañana: 08.00 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 16.00 horas	(71) 2226245 (71) 2225647 (71) 2226216	Rosa Véliz Arancibia
Biobío	Maipú N° 999, Concepción	Lunes a jueves Mañana: 8.30 - 14.00 horas Tarde: 15:00 - 17:00 horas Viernes Mañana: 8.30 - 14.00 horas Tarde: 15.00 - 16:00 horas	(41) 2293302 (41) 2293300	Carolina Carrasco Martínez
La Araucanía	Miraflores N° 945, Temuco	Lunes a jueves Mañana: 08.30 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 17.30 horas Viernes Mañana: 08.30 - 13.30 horas Tarde: 14.30 - 16.00 horas	(45) 2966030 (45) 2966013	Natalia Ponce Oyarzún

Los Ríos	Arauco N° 803, Valdivia	Lunes a jueves 09.00 - 17.00 horas Viernes 09.00 - 16.00 horas	(63) 2239234	Jocelyn Gallardo Gómez
Los Lagos	Juan Soler Manfredini N° 11. Of. 1001, piso 10, Puerto Montt	Lunes a jueves Mañana: 8.00 - 13.00 horas Tarde: 14.00 - 17.00 horas Viernes Mañana: 8.00 - 13.00 horas Tarde: 14.00 - 16.00 horas	(65) 2386593 (65) 2386560 (65) 2386562	Marcela Silva Díaz
Aysén	Balmaceda N° 365, Coyhaique	Lunes a jueves Mañana: 9.00 - 13.00 horas Tarde: 14.00 - 17.00 horas Viernes Mañana: 9:00 - 13.00 horas Tarde: 14.00 - 16.00 horas	(67) 2233763	Rodolfo Fuentes Arias
Magallanes y Antártica Chilena	José María Betelú N° 041, Villa El Bosque, Punta Arenas	Lunes a jueves Mañana: 8.30 - 12.30 horas Tarde: 14.30 - 17.30 horas Viernes Mañana: 8.30 - 12.30 horas Tarde: 14.30 - 17.00 horas	(61) 232373 Anexo:117	Claudio Oyarzo Oyarzo
Metropolitana	Pedro de Valdivia N° 4070, Ñuñoa	Lunes a jueves 08.30 - 17.30 horas Viernes 08.30 - 16.30 horas	(2) 3980519 (2) 3980515 (2) 3980513 (2) 3980517	María Elisa Soto M. Mariela Aguilera Araya Patricia Aracena Roberts Antonieta Muñoz Ramírez
Dirección Nacional	Huérfanos 587, 2° piso, oficina 202, Santiago	Lunes a jueves 09.00-18.00 horas Viernes 09.00- 17.00 horas	(2)3984374 (2)3984375	Sandra Zúñiga Acosta