



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 <https://www.sename.cl/web/index.php/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) del Sename

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) 223 2740 (58) 223 0813 (58) 223 3389	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) 237 1721 (57) 237 1701 (57) 237 1702	Jovina Díaz Miranda
Antofagasta	Av. Grecia 2030, piso 4, 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) 249 3539 (55) 226 8052 (55) 249 3711	Andrea Maldonado Flores
Atacama	Los Carrera N° 499, piso 4, 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) 224 0708 (52) 221 0997 (52) 235 0517	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) 221 3452 (51) 222 7227	Juan Silva Aburto
Valparaíso	Aldunate N°1693, 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) 221 5181 (32) 221 8295 anexo 110 (32) 222 1551 anexo 110	Teresita Espinoza Soto
Libertador Bdo. O'Higgins Riquelme	Av. España N°45, Rancagua	Lunes a viernes Mañana: 8.00 - 14.00 horas	(72) 222 1664 (72) 222 0468 (72) 222 0469	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) 222 6245 (71) 222 5647 (71) 222 6216	Rosa Véliz Arancibia
Biobío	Maipú 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) 229 3302 Central (41) 229 3300	Carolina Carrasco Martínez
La Araucanía	Miraflores 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) 296 6030 (45) 296 6010	Natalia Ponce Oyarzún
Los Ríos	Av. Vicente Pérez Rosales 860, Valdivia	Lunes a jueves 09.00 - 17.00 horas Viernes 09.00 - 16.00 horas	(63) 248 2329	Jocelyn Gallardo Gómez
Los Lagos	Illapel N° 10, Torre Costanera, Piso 14, Of. N° 1401, 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	(65) 223 8562	Marcela Silva Díaz



		- 16.00 horas		
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	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) 221 4905 (67) 223 3763	Rodolfo Fuentes Arias
Magallanes y la Antártica chilena	Ignacio Carrera Pinto N° 832, 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) 2360550 (61) 2360551 (61) 2360552	Claudio Oyarzo Oyarzo
Metropolitana	Av. Pedro de Valdivia N°4070, Ñuñoa	Lunes a jueves 08.30 - 17.30 horas Viernes 08.30 - 16.30 horas	(2) 2398 0519 (2) 2398 0513 (2) 2398 0517	Mª Elisa Soto Morales Antonieta Muñoz Ramírez Patricia Aracena Roberts
Dirección Nacional	Huérfanos 587, piso 5, oficina 503, Santiago Centro	Lunes a jueves 09.00-18.00 horas Viernes 09.00- 17.00 horas	(2) 23984374 (2) 23984375	Sandra Zúñiga Acosta