



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 responsabilización e inclusión social de jóvenes entre 14 y 18 años que infringieron la ley. El servicio lleva a cabo su gestión conforme a las instrucciones de los tribunales de justicia distribuidos a lo largo del país. Todos los servicios y asistencias que se prestan en la institución están ligadas a la justicia. Los adolescentes y jóvenes que reciben atención han sido enviados directamente por los Tribunales de Justicia, es decir, sus casos se encuentran judicializados. El Sename contribuye a la responsabilización e inclusión social de jóvenes que han cometido infracciones 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 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:

- Atención presencial: <https://www.sename.cl/web/index.php/direcciones-oficinas-de-informacion-oirs/>
- Atención web: sección Ventanilla Única de Atención, formulario online <https://www.sename.cl/web/index.php/ventanilla-unica-de-atencion-ciudadana/>
- Atención telefónica: entrega orientación sobre jóvenes atendidos bajo la Ley N°20.084 que Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal: 800 730 800 (horario de atención: lunes a jueves de 08.30 a 16.30 horas; viernes, de 8.30 a 16.30 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 Viernes 09.00 a 18.00 horas	(58) 223 2740 (58) 223 0813 (58) 223 3389	Amparo Villarroel Nuñez
Tarapacá	Sotomayor N° 726, Iquique	Lunes a Jueves 8.00 – 17.00 horas Viernes 08.00 a 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 Viernes Mañana: 08.30 - 13.00 horas Tarde: 14.00 - 16.30 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 Viernes 08.30 a 14.00 horas	(52) 224 0708 (52) 221 0997 (52) 235 0517	Joyce Naranjo Saavedra
Coquimbo	Colón N°641, La Serena	Lunes a Viernes 09.30 – 12.30 horas	(51) 221 3452 (51) 222 7227	Catherine Gómez Córdova
Valparaíso	Aldunate N°1693, esquina Edwards, Valparaíso	Lunes a Jueves 08.00 a 17.00 horas Viernes 08.00 a 16.00 horas	(32) 221 5181 (32) 221 8295 anexo 110 (32) 222 1551 anexo 110	Teresita EspinozaSoto
Libertador Bdo. O'Higgins Riquelme	Av. España N°45, Rancagua	Lunes a Viernes 09.30 - 13.00 horas	(72) 222 1664 (72) 222 0468 (72) 222 0469	Yanett Mella Correa
Maule	4 Norte N° 1420, esquina 7 Oriente, Talca	Lunes a Viernes 08.00 a 17.00 horas	(71) 222 6245 (71) 222 5647 (71) 222 6216	Rosa Véliz Arancibia
Biobío	Maipú 999, Concepción	Lunes a Viernes 09.00 a 13.00 horas	(41) 229 3302 Central (41) 229 3300	Carolina Carrasco Martínez
La Araucanía	Miraflores 945, Temuco	Lunes a Viernes 09.00 a 14.00 horas	(45) 296 6030 (45) 296 6010	
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 Viernes 09.30 – 17.00 horas	(65) 223 8562	Marcela Silva Díaz
Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Balmaceda N°365, Coyhaique	Lunes a Jueves 13.30– 17.00 horas Viernes 13.00 a 16.00 horas	(67) 221 4905 (67) 223 3763	Rodolfo Fuentes Arias



Magallanes y la Antártica chilena	Ignacio Carrera Pinto Nº 832, Punta Arenas	Lunes a Jueves 8.00 – 17.00 horas Viernes 8.00 – 16.00 horas	(61) 2360550 (61) 2360551 (61) 2360552	Claudio Oyarzo Oyarzo
Metropolitana	Av. Pedro de Valdivia Nº4070, Ñuñoa	Lunes a Jueves 09.00 - 18.00 horas Viernes 09.00 - 17.00 horas	(2) 2398 0519 (2) 2398 0513 (2) 2398 0517	María Soto Morales ç Mariela Aguilera Araya Patricia Aracena Roberts
Dirección Nacional	Huérfanos 587, piso 5, oficina 503, Santiago Centro	Lunes a Viernes 08.30 -15.30	(2) 23984374 (2) 23984375	Valeska Soto Pérez