



## **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 han infringido la ley, a través de una oferta programática en continuo mejoramiento entregada por el Sename y sus Organismos Colaboradores Acreditados. El servicio lleva a cabo su labor en materia de ejecución de sanciones y de otras medidas según lo decretado por los Tribunales de Justicia, en el marco de la Ley N° 20.084, que "Establece un Sistema de Responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley Penal".

### **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 ya sea por escrito o vía formulario web.
- Que los datos personales de los usuarios que registra el Sename sean tratados de manera confidencial.
- Recibir 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 (Establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal) a través del número 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 N° 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  | <b>Lunes a Viernes</b><br>09.00 a 18.00 horas   | (58) 223 2740<br>(58) 223 0813<br>(58) 223 3389                           | Amparo Villarroel Núñez    |
| Tarapacá                           | Sotomayor N° 726, Iquique  | <b>Lunes a Jueves</b><br>8.00 a 17.00 horas<br><br><b>Viernes</b><br>08.00 a 16.00 horas  | (57) 237 1721<br>(57) 237 1701<br>(57) 237 1702                           | Jovina Díaz Miranda        |
| Antofagasta                        | Av. Grecia N° 2030, piso 4, Edificio Justicia, Antofagasta                         | <b>Lunes a Viernes</b><br>Mañana: 08.30 a 13.00 horas<br>Tarde: 14.00 a 16.30 horas       | (55) 249 3539<br>(55) 226 8052<br>(55) 249 3711                           | Andrea Maldonado Flores    |
| Atacama                            | Los Carrera N° 499, piso 4, Edificio MOP-Justicia, Copiapó                         | <b>Lunes a Viernes</b><br>08.30 a 14.00 horas   | (52) 224 0708<br>(52) 221 0997<br>(52) 235 0517                           |                            |
| Coquimbo                           | Colón N°641, La Serena   | <b>Lunes a Viernes</b><br>09.30 a 12.30 horas   | (51) 221 3452<br>(51) 222 7227  | Catherine Gómez Córdova    |
| Valparaíso                         | Aldunate N° 1693, esquina Edwards, Valparaíso                                      | <b>Lunes a Jueves</b><br>08.00 a 17.00 horas<br><br><b>Viernes</b><br>08.00 a 16.00 horas | (32) 221 5181<br>(32) 221 8295<br>anexo 110<br>(32) 222 1551<br>anexo 110 | Teresita Espinoza Soto     |
| Libertador Bdo. O'Higgins Riquelme | Av. España N°45, Rancagua  | <b>Lunes a Viernes</b><br>09.30 a 13.00 horas   | (72) 222 1664<br>(72) 222 0468<br>(72) 222 0469                           | Yanett Mella Correa        |
| Maule                              | Cuatro Norte N° 1420, esquina Siete Oriente, Talca                                 | <b>Lunes a Viernes</b><br>08.00 a 17.00 horas   | (71) 222 6245<br>(71) 222 5647<br>(71) 222 6216                           | Rosa Véliz Arancibia       |
| Ñuble                              | Cardenal José María Caro N° 778, Población Vicente Pérez Rosales, Chillán          | <b>Lunes a Viernes</b><br>08.30 a 13.00 horas   | (44) 3049461  | Alondra Jara Neira         |
| Biobío                             | Orompello N° 235, Concepción   | <b>Lunes a Viernes</b><br>09.00 a 13.00 horas   | (41) 2380882<br>(41) 2380884  | Carolina Carrasco Martínez |
| La Araucanía                       | Miraflores 945, Temuco   | <b>Lunes a Viernes</b><br>09.00 a 14.00 horas   | (45) 296 6030<br>(45) 296 6010  | Mª Jesús Sanhueza Avilés   |
| Los Ríos                           | Av. Vicente Pérez Rosales N° 860, Valdivia   | <b>Lunes a Jueves</b><br>09.00 a 17.00 horas<br><b>Viernes</b><br>09.00 a 16.00 horas     | (63) 248 2329   | Jocelyn Gallardo Gómez     |
| Los Lagos                          | Av. Pdte. Ibáñez N° 600 (interior), Edificio Sector Justicia, piso 4, Puerto Montt | <b>Lunes a Viernes</b><br>09.30 a 17.00 horas   | (65) 223 8562   | Marcela Silva Díaz         |



|   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|--------------------------|
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | Balmaceda N° 365, Coyhaique                         | <b>Lunes a Jueves</b><br>13.30 a 17.00 horas<br><b>Viernes</b><br>13.00 a 16.00 horas | (67) 221 4905<br>(67) 223 3763                  |                          |
| Magallanes y la Antártica chilena       | Ignacio Carrera Pinto N° 832, Punta Arenas          | <b>Lunes a Viernes</b><br>08.15 a 13.15 horas   | (61) 2360550<br>(61) 2360551<br>(61) 2360552    | Marcela Mardones         |
| Metropolitana Dirección Regional        | Av. Pedro de Valdivia N° 4070, Ñuñoa                | <b>Lunes a Jueves</b><br>09.00 a 17.00 horas<br><b>Viernes</b><br>09.00 a 16.00 horas | (2) 2398 0519<br>(2) 2398 0513<br>(2) 2398 0517 | María Elisa Soto Morales |
| Metropolitana Dirección Nacional        | Huérfanos 587, piso 5, oficina 503, Santiago Centro | <b>Lunes a Viernes</b><br>08.30 a 15.30 horas   | (2) 23984373<br>(2) 23984375                    | Valeska Soto Pérez       |