



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS



GOBIERNO DE
CHILE
SENAME

QUÉ ES EL SENAME

El Servicio Nacional de Menores (Sename) es un organismo del Estado que depende del Ministerio de Justicia. Su tarea es contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes y a reinserter en la sociedad a los adolescentes que han infringido la ley.

El año 1990, Chile firmó un documento de las Naciones Unidas llamado Convención Internacional Sobre los Derechos del Niño, al que han adherido casi todos los países del mundo y que debe ser cumplido como una ley más. Desde entonces, el Estado ha ido incorporando en forma paulatina la protección de los derechos del niño en todas sus acciones.

El trabajo del Sename con los niños y niñas, se basa en los derechos que contiene ese tratado internacional.

COMPROMISOS DEL SENAME

Al Sename le corresponde crear y poner en funcionamiento programas especializados que atienden a los niños, niñas y adolescentes cuyos derechos no han sido respetados y a los adolescentes que han cometido algún delito. La mayoría de ellos son enviados a los centros y programas del Sename por los tribunales de justicia.

Para cumplir con las tareas que le encarga la ley, el Sename tiene centros propios y otros que están a cargo de organismos privados que reciben recursos del Estado. El Sename supervisa a estos programas, para que cumplan con sus objetivos y usen los fondos según los compromisos adquiridos.

En algunas comunas, el Sename cuenta con Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia (OPD), que se financian junto con los municipios. Estas oficinas atienden a niños, niñas y adolescentes cuyos derechos no han sido respetados y ayudan a buscar soluciones, con el apoyo de otros organismos comunitarios. Cualquier persona que conozca una situación en que un niño(as) o adolescente esté siendo dañado, puede acercarse a una OPD.

Asimismo, el Sename tiene a disposición del público en todas las capitales regionales del país las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), donde se responden inquietudes y se pueden hacer denuncias sobre situaciones que afecten a niños y niñas.

Como usuario(a) usted tiene derecho a:

- Recibir un trato digno y respetuoso, sin preferencias o exclusiones basadas en la edad, sexo, religión, opinión política, ideológica o económica.
- Que quien lo/la atienda use un lenguaje claro y entendible.
- Recibir una atención oportuna, basada en la transparencia, probidad y ética de la gestión pública.
- Pedir y obtener información sobre nuestra misión, objetivos y prestaciones.
- Conocer los procedimientos y requisitos de atención que ha establecido el Sename.
- Conocer el estado y avance de su solicitud de manera oportuna, y Obtener una respuesta en los plazos establecidos para la atención ciudadana.
- Identificar al(la) funcionario(a) que lo atiende, como también a las Autoridades y jefaturas de nuestra institución.
- Evaluar la calidad del servicio entregado, a través de encuestas que se encuentran en los lugares de atención de público (OIRS y Centro de Documentación).
- Presentar sus sugerencias, reclamos o comentarios por las vías adecuadas, cuando estime que sus derechos han sido vulnerados (cartas, correos electrónicos y registro de atención, especificando el hecho por el que se siente afectado).
- Obtener la corrección de eventuales errores u omisiones cometidos por la institución y recibir oficialmente las disculpas correspondientes.

Como usuario(a) usted tiene el deber de:

- Realizar con respeto y cortesía sus consultas, reclamos, solicitudes y peticiones.
- Respetar los plazos y procedimientos establecidos por el Sename.
- Usar en forma adecuada la infraestructura y materiales facilitados por el Servicio.

Usted puede tomar contacto con el Sename a través de los siguientes espacios de atención: Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) que se encuentran en todas las regiones del país.

Región	Dirección	Teléfono	E-mail
Arica y Parinacota	Latorre Nº 647. Arica	(58) 230 813 (58) 233 389 (58) 232 740	oirs15@sename.cl
De Tarapacá	Sotomayor Nº 726. Iquique	(57) 371 721 (57) 371 701 (57) 371 702	oirs1@sename.cl
De Antofagasta	Avda Grecia Nº 2030 - 4 piso Edificio Justicia. Antofagasta	(55) 49 3539 (55) 26 8052	oirs2@sename.cl
De Atacama	Circunvalación esquina Los Carrera S/N. Copiapó	(52) 240 708 (52) 218 938 (52) 210 997	oirs3@sename.cl
De Coquimbo	Colón Nº 536. La Serena	(51) 21 6804 (51) 22 7227	oirs4@sename.cl
De Valparaíso	Cochrane Nº 867 Piso 3, Valparaíso	(32) 221 5181 (32) 222 1551	oirs5@sename.cl
Del Libertador Bernardo O'Higgins	Avenida España Nº 45. Rancagua	(72) 220 468 (72) 220 469 (72) 221 664 (72) 223 127	oirs6@sename.cl
Del Maule	4 Norte Nº 1420, Esq. 7 Oriente, Talca	(71) 22 6245 (71) 22 5647	oirs7@sename.cl
Del Biobío	Maipú Nº 999 Concepción	(41) 229 3302 (41) 229 3300	oirs8@sename.cl
De La Araucanía	Miraflores Nº 945. Temuco	(45) 966 030 (45) 966 013	oirs9@sename.cl
De Los Ríos	Arauco Nº 803. Valdivia	(63) 239 233 (63) 239 234 (63) 239 235	oirs14@sename.cl
De Los Lagos	Bjuan Soler Manfredini Nº11 Of. 1001 P.10 Puerto Montt	(65) 223 116 (65) 223 100	oirs10@sename.cl
De Aysén	Balmaceda Nº 365. Coyhaique	(67) 214 905 (67) 233 763	oirs11@sename.cl
De Magallanes y Antártica Chilena	José María Betelú Nº 041. Villa El Bosque. Punta Arenas	(67) 615 700 (61) 615 716	oirs12@sename.cl
Metropolitana	Pedro de Valdivia Nº 4070 Ñuñoa.	(2) 398 0515 (2) 398 0517 (2) 398 0519 (2) 398 0518 (2) 398 0477	oirs13@sename.cl

- Nuestro sitio Web: www.sename.cl, permite el acceso a información general del quehacer del Servicio, las 24 horas.
- El Fono 800 730 800 recibe información de vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes, lo que incluye maltrato infantil, abuso sexual, explotación sexual comercial (prostitución infantil) o abandono. Las llamadas se atienden de lunes a viernes de 9.00 a 18.00 horas.
- El Centro de Documentación de la Infancia y Adolescencia, ubicado en Pedro de Valdivia 4070, Ñuñoa. Teléfonos: 398 0516, 398 0429 y 398 0475. Horario: lunes a jueves de 9.30 a 17.00 horas y viernes de 9.30 a 16.00 horas.