



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

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 reinsertar 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	Teléfonos/Fax	Correo electrónico	Horario de atención
De Tarapacá	Sotomayor N° 726, Iquique	(57) 371721 (57) 371701 (57) 371702	oirs1@sename.cl	Lunes- Jueves : 8.30 a 13.30 Hrs. 14.30 a 17.30 Hrs. Viernes : 8.30 a 16.00 Hrs.
De Antofagasta	Avda. Grecia 2030 p.4 Edificio Justicia Antofagasta	(55) 49 3539 F/F (55) 26 8052 (55) 49 3711	oirs2@sename.cl	Lunes a Jueves : 9.00 a 13.00 -14.30 a 16.30 Hrs. Viernes: 8.30 a 13.00 Hrs. 14.30 a 16.00 Hrs.
De Atacama	Los Carrera esq. Rancagua, p.4 Edificio MOP-Justicia Copiapó	(52) 240708 (52) 218938 (52) 210997	oirs3@sename.cl	Lunes a Jueves: 08:30 -14:00Hrs. 15:30 a 17:30 Hrs. Viernes : 08:30 a 14:00 Hrs. 15:00 a 16:30 Hrs.
De Coquimbo	Colón N° 536 La Serena	(51) 21 6804 F/F (51) 22 7227	oirs4@sename.cl	Lunes a Jueves : 8:30 a 13:00 -14:30 a 16:30 Hrs. Viernes:8:30 a 13:00 Hrs. 14:30 a 15.30 Hrs.
De Valparaíso	Cochrane 867, p.3 Valparaíso	(32) 2215181. (32)2221551 F/F	oirs5@sename.cl	Público presencial: 08:30 a13:30 Hrs. Atención fono: 08:30 a 13:30 Hrs. 14:00 a 17:00 Hrs.
Del Libertador B. O'Higgins	Avenida España N°45 Rancagua	(72) 221664 (72) 220468 (72) 220469 (72) 223127 F/F	oirs6@sename.cl	Lunes a Jueves:9.30 a 12.50 Hrs. 14.30 a 17.30 Hrs. Viernes: 9.30 a 12.50 Hrs.
Del Maule	4 Norte N° 1420 Esquina 7 Oriente Talca	(71) 22 6245 (71) 22 5647 (71) 22 6216	oirs7@sename.cl	Lunes a Jueves:9.00 a 17.30 Hrs. Viernes: 9:00 a 16.30 Hrs.
Del Bío Bío	Maipú 999 Concepción	(41) 2293302 (41) 2293300 central	oirs8@sename.cl	Lunes- Jueves: 8.30 a 17.00 Hrs. Viernes: 8.30 a 16.00 Hrs.
De La Araucanía	Miraflores 945 Temuco	(45) 966030 (45) 966013 F/F	oirs9@sename.cl	Lunes a Jueves:9.00 a 17.00 Hrs. Viernes: 9.00 a 16.00 Hrs.
De Los Lagos	Juan Soler Manfredini N° 11. Of.1001 p.10 Puerto Montt	(65) 386562 F/F (65) 386593 central (65) 386560	oirs10@sename.cl	Lunes - Jueves: 8.30 a 13.30Hrs. 14.00 a 17.30 Hrs. Viernes: 8.30 a 13.00 Hrs. 14.00 a 16.30 Hrs.
De Aysén	Balmaceda 365 Coyhaique	(67) 214 905 (67) 233 763	oirs11@sename.cl	Lunes a Jueves: 8.30 a 13.30 Hrs. - 14.30 a 16.30 Hrs. Viernes: 8.30 a 16.00 Hrs.
De Magallanes y Antártica Chilena	José María Betelú N° 041 Villa El Bosque Punta Arenas	(61) 615703 OIRS (61) 615716 F/F (61) 615700 secretaria	oirs12@sename.cl	Lunes a Jueves: 8:30 a 12:30 Hrs 14:30 a 17:00 Hrs. Viernes: 8.30 a 12:30 Hrs. 14:30 a 16.30 Hrs.
Metropolitana	Pedro de Valdivia 4070 Ñuñoa Santiago	(2) 398 0515 (2) 398 0517 (2) 398 0519 (2) 398 0518 (2) 398 0477 (2) 398 0513	oirs13@sename.cl	Lunes a Jueves: 8.30 a 17.30 Hrs. Viernes: 8.30 a 16.30 Hrs.
De Los Ríos	Arauco 803 Valdivia	(63) 239233	oirs14@sename.cl	Lunes a Jueves:9:00 a 17:00 Hrs. Viernes: 9:00 a las 16:00 Hrs.
Arica y Parinacota	Av. Santa María 1161 Arica.	(58) 233389 F/F (58) 232740 (58) 230813	oirs15@sename.cl	Lunes a Jueves: 8.30 a 13.30 -14.30 a 17.30 Hrs. Viernes: 8.30 a 13.30 Hrs. 14.30 a 16.30 Hrs

- 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
Dirección: Pedro de Valdivia 4070, Ñuñoa.
Teléfonos: 398 0516, 398 0429 y 398 0475.
Horario: 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.