



Servicio
Nacional del
Adulto Mayor

Ministerio de
Desarrollo Social

Gobierno de Chile



CARTA DE COMPROMISO

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, es un servicio público creado el año 2002 mediante la ley N° 19.828.

La misión de SENAMA es fomentar el envejecimiento activo y el desarrollo de servicios sociales para las personas mayores, fortaleciendo su participación y valoración en la sociedad, promoviendo su autocuidado y autonomía y favoreciendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, por medio de la coordinación intersectorial, el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y programas.

Sus principales objetivos apuntan a proveer una red de protección social que permita ampliar las oportunidades para las personas, familias y territorios vulnerables; fortalecer la institucionalidad de los distintos servicios que conforman el Ministerio de Desarrollo Social; y promover el reconocimiento de los derechos del adulto mayor, fomentando su inclusión social a través de políticas que se orienten al envejecimiento activo.

SENAMA ASUME LOS SIGUIENTES DEBERES

- Acoge toda consulta o solicitud y dar respuesta en el menor tiempo de acuerdo a lo establecido en la ley.
- Atiende, orienta y resuelve las solicitudes o reclamos de los usuarios coordinándose con las instituciones que correspondan para asegurar una atención oportuna, respetuosa y de calidad.
- Capacita a sus funcionarios para entregar el mejor servicio.
- Difunde y promueve los derechos de las personas mayores.
- Facilita los mecanismos necesarios para que cualquier persona pueda acceder al Servicio y obtenga una respuesta a sus requerimientos.

SI SU CONSULTA NO ES RESPONDIDA

- Usted puede enviar una carta dirigida a la Director Nacional de SENAMA, Sr. Rubén Valenzuela Fuica, adjuntando los antecedentes del caso.
- Puede dirigirse a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, ubicada en cada Coordinación Regional de SENAMA.
- Puede asesorarse con la **Comisión Defensora Ciudadana y Transparencia**, órgano asesor de la Presidencia de la República que tiene como misión velar por el respeto de los derechos y deberes en la relación entre la ciudadanía y el Estado.

MECANISMOS DE QUEJA Y COMPENSACIÓN

- Todo ciudadano/a tiene derecho a recibir las explicaciones que correspondan, en forma verbal o escrita cuando sus derechos han sido vulnerados de manera no intencionada por algún funcionario/a del Servicio Nacional del Adulto Mayor. Estas explicaciones serán entregadas en primera instancia por el Jefe directo del funcionario/a involucrado, hasta llegar a la autoridad superior representada por la Directora Nacional de SENAMA, quien responderá a usted a través de una carta formal.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

- Llamando desde red fija al FONO MAYOR 800 400 035 o bien desde celulares al teléfono 02-25 85 35 35. De lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs. y los viernes de 9:00 a 17:00 hrs.
- Remitiendo una carta a la oficina central de SENAMA, ubicada en Catedral 1575, piso 1, Oficina de partes, o a la Coordinación Regional de Senama.
- Envíe un correo electrónico a oirs@senama.cl
- Escribiendo a través de la página web www.senama.cl, en el botón Atención Ciudadana.
- Personalmente acudiendo a las oficinas de las Coordinaciones Regionales antes mencionadas en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs.

La OIRS responderá formalmente aquellos reclamos y quejas presentadas debido a las acciones u omisiones que presente la Institución durante el proceso de atención al usuario o usuaria.

PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Usted puede llenar una encuesta de satisfacción del usuario, en la oficina de atención ciudadana a nivel nacional



Rubén Valenzuela Fuica
Director Nacional

Servicio Nacional del Adulto Mayor

DERECHOS DE LA PERSONA QUE ACUDE A SENAMA

- Recibir una atención cordial y amable, con un trato igualitario y sin discriminación de ningún tipo.
- Recibir información y orientación acerca de los derechos de las personas mayores.
- Recibir información y orientación de los servicios y beneficios que están disponibles en la oferta pública a las personas mayores.
- Presentar consultas, reclamos y sugerencias, así como obtener respuestas a las mismas.
- Estar al tanto del estado de avance de las gestiones que se realicen en pro de gestionar las solicitudes, consultas, reclamos y sugerencias.
- Conocer el nombre completo y cargo del funcionario por el que fue atendido.
- Solicitar aclaraciones respecto a las respuestas recibidas, tantas veces como se requiera.
- Obtener respuesta a sus consultas virtuales en un plazo de 3 días hábiles.
- Obtener respuestas a sus solicitudes, opiniones y reclamos en un plazo de 20 días hábiles.
- Obtener respuesta a sus consultas sobre la Ley N° 20.285 (Ley de Transparencia) sobre acceso a la Información Pública, en un plazo de 20 días hábiles.

DEBERES DEL USUARIO O USUARIA

- Presentar solicitudes, reclamos o sugerencias de manera respetuosa y fundamentada.
- Entregar los datos que se soliciten de manera completa y fidedigna.
- Ser responsable en cumplir con las gestiones que les corresponda realizar en pos de resolver la solicitud.

SERVICIOS QUE PUEDE ENCONTRAR EN SENAMA

- Información sobre los programas y beneficios sociales para las personas mayores que administra el SENAMA, como también los requisitos para acceder a éstos.
- Información sobre los programas y beneficios que los diferentes Ministerios y Servicios Públicos otorgan a las personas mayores, como también los requisitos para acceder a éstos.
- Orientación jurídica sobre cómo hacer exigibles los derechos que las leyes garantizan.
- Atención y articulación de la red social y de salud en casos de maltrato y de manera especial de situaciones de abandono de personas mayores.
- Información de cómo participar en organizaciones sociales.
- Publicaciones, documentos, información institucional, estudios e investigaciones.

COMPROMISO DE SENAMA

- Coordinar de manera oportuna las acciones necesarias para dar respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social que presenten personas mayores.
- Atender con un enfoque de derechos, participación y descentralización.
- Difundir de manera clara y oportuna, las distintas acciones que realiza el Servicio, especialmente las que correspondan a la oferta de programas que administra SENAMA.
- Mantener actualizada la información disponible en el sitio web del Servicio que es: www.senama.cl

ESPACIOS DE ATENCIÓN DE SENAMA EN EL PAÍS

Región	Dirección	Comuna	Cod	Fono Senama
Arica Parinacota	18 de Septiembre N°1923	Arica	58	2594 854
Tarapacá	José Miguel Carrera N° 820	Iquique	57	2575 875
Antofagasta	Manuel Antonio Matta N°2044	Antofagasta	55	2530 550
Atacama	Atacama N° 80	Copiapó	52	2535397
Coquimbo	Matta N° 261	La Serena	51	2479 800
Valparaíso	Av. Brasil N° 1265, piso 5	Valparaíso	32	215 7648
Lib. Gral. Bdo. O'Higgins	Astorga N° 668	Rancagua	72	2749 800
Maule	Edificio Zaror, 1 Sur N°1201, of. 104 Esquina 5 oriente	Talca	71	2349 800
Bío Bío	Barros Arana N° 645 of 601	Concepción	41	290 98 00
La Araucanía	Claro Solar N° 531	Temuco	45	2945 590 2949 800
Los Ríos	Arauco N° 708	Valdivia	63	2333 658
Los Lagos	Baquedano N° 130-B	Puerto Montt	65	2569 800
Aysén	12 de Octubre N° 1263	Coyhaique	67	2573 355
Magallanes	Sarmiento N° 936	Punta Arenas	61	2369 800
Metropolitana	San Antonio N° 427, piso 8	Santiago	2	2585 35 13