

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS

TUS DERECHOS

DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



Derecho a realizar consultas, sugerencias, felicitaciones, reclamos o denuncias, a través de nuestros **canales de atención gratuita**:

1. Call Center 800 80 10 30
2. Buzón Ciudadano
3. Oficina de Denuncias
4. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, en todas las Direcciones Regionales.
5. Atención por videollamadas.



Derecho a recibir respuesta en los siguientes plazos:

CONSULTAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES: Máximo 10 días hábiles.

DENUNCIAS: Desde 10 días y hasta 180 días hábiles, lo que dependerá de cada proceso de investigación.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA: En 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles más, en casos calificados.



Derecho a recibir una **atención gratuita**, sin perjuicio del pago eventual por el costo de reproducción de la información solicitada u otras excepciones establecidas por la Ley.



Derecho a acceder a información pública del Sence en www.sence.cl o solicitarla en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), de cada Dirección Regional.



Derecho a **ser derivado oportunamente a la institución pertinente**, en caso de que su requerimiento no sea de competencia de nuestro Servicio.

DE ACCESO A LAS PRESTACIONES



Derecho a **solicitar los beneficios** que otorgan los diferentes programas y beneficios del servicio.



Derecho a recibir información en forma clara y comprensible sobre los **requisitos, plazos, procedimientos, antecedentes y documentos** que deben acompañar su solicitud o requerimiento específico.

DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD



Derecho a que se resguarde la confidencialidad de sus **consultas o reclamos**.



Derecho a que sus **datos personales** registrados ante el Sence sean manejados confidencialmente.



No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.

DE NO DISCRIMINACIÓN, RESPETO Y TRATO AMABLE



Derecho a solicitar **atención preferente** si está embarazada, es adulto mayor o es una persona con discapacidad. Del mismo modo, a identificar a la persona responsable de la atención o tramitación.



Derecho a recibir de parte del personal del Sence **atención amable, respetuosa, oportuna y eficiente**, que responda a sus necesidades de información y/u orientación.



Derecho a no ser objeto de **ningún tipo de discriminación arbitraria** en razón de su género, nacionalidad, edad, condición social, económica, moral o ideológica.



Ser tratado/a y **respetado/a** en su condición humana y en sus **derechos fundamentales**.

TUS DEBERES



Dar un trato amable y respetuoso al personal del Sence que lo atienda, sin agresiones físicas o verbales de ningún tipo.



Respetar los horarios de atención y cuidar de los bienes de nuestras oficinas de atención.



Respetar y cumplir los procedimientos establecidos para acceder a los beneficios que entrega el Sence.



Entregar la documentación necesaria para la gestión de sus requerimientos.



Ser solidario/a y respetuoso/a con las personas que requieran de una atención preferente.



No fotografiar y grabar sin la autorización del personal de Sence.