



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. Centro de llamadas: 600 71 200 28 (lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.)
2. Buzón Ciudadano.
3. Oficina de Denuncias.
4. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, en todas las Direcciones Regionales.

5. Atención por videollamadas.
6. Atención por Redes Sociales: Facebook, Instagram y X. Lunes a jueves de 09:00 a 18:00 hrs. y viernes de 09:00 a 17:00 hrs.



Derecho a recibir respuesta en los siguientes plazos:

CONSULTAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES: Máximo 10 días hábiles, con una prórroga de 10 días hábiles, de ser necesario.

DENUNCIAS: Desde 10 días y hasta 90 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 derivada o 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, reclamos, denuncias y/o solicitudes**.



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



Ninguna persona puede ser grabada o fotografiada con fines de difusión sin su permiso.

DE NO DISCRIMINACIÓN, RESPETO Y TRATO AMABLE



Derecho a solicitar **atención preferente** si está embarazada, una persona de la tercera edad y/o 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 le 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.



Mostrar solidaridad y respeto con las personas que requieran de una atención preferente.



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