
C A R T A D E D E R E C H O S

C I U D A D A N O S

¿POR QUÉ SE CREA EL SENAMA?

El Servicio Nacional del Adulto Mayor, Senama, se creó en el año 2002, con el fin de enfrentar el proceso de envejecimiento de la población y sobre la base de la necesidad de contar con una entidad orientada a trabajar en coordinación con otros sectores para la formulación de políticas públicas a favor de este grupo etáreo, además de velar por su plena integración a la sociedad, su protección ante el abandono e indigencia, y el ejercicio de los derechos que la Constitución de la República y las leyes le reconocen.

El Senama es un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia de la Presidenta de la República, a través del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

¿CUÁL ES LA MISIÓN DEL SERVICIO?

SENAMA tiene como misión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, garantizando y promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos, fomentando su plena integración a la sociedad y articulando un sistema de protección social por medio de la coordinación y evaluación de políticas planes y programas.

¿QUIÉNES SON ADULTOS O ADULTAS MAYORES SEGÚN LA LEY?

Internacionalmente se ha definido que adulto o adulta mayor es toda persona que ha cumplido 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres. Este criterio fue definido por las Naciones Unidas y asumido por el Gobierno de Chile; establecido en la Ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor.

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL SENAMA?

- Avanzar en la constitución de un Sistema de Protección Social destinado a garantizar igualdad de oportunidades y protección de los derechos de las personas mayores, minimizando sus riesgos ante la vulnerabilidad social, por medio de alianzas y acuerdos con instituciones públicas y privadas.
- Posicionar la temática de la vejez y el envejecimiento como un desafío y una oportunidad país, visibilizando la realidad y los derechos de las personas mayores, asegurando el diseño e implementación de políticas sectoriales y territoriales.
- Promover la participación social, autonomía y autogestión de las personas mayores, facilitar su asociatividad, mediante programas específicos, como el Programa Vínculos, Las Escuelas de Formación para Dirigentes, Plan Nacional Conjunto, Voluntariado Seniors, Fondo Nacional del Adulto Mayor, que financia proyectos concursables orientados a fortalecer la identidad, el ejercicio de nuevos roles, la autonomía y pertenencia en los territorios de todas las regiones del país.

¿QUÉ PRESTACIONES O SERVICIOS PUEDO ENCONTRAR EN EL SENAMA?

I. FONDO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

➤ Fondo para organizaciones de adultos (as) mayores

El Fondo Nacional del Adulto Mayor es un programa del Gobierno de Chile, ejecutado por el Servicio Nacional del Adulto Mayor, Senama anualmente. Este Fondo financia el desarrollo y ejecución de proyectos ideados, elaborados y desarrollados por las organizaciones de adultos(as) mayores y cuyo objetivo es "Contribuir a la promoción, protección de los derechos y la participación social de las personas mayores, fomentando su autonomía, autogestión y asociatividad".

¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar organizaciones, asociaciones y corporaciones de personas mayores, es decir, cuyos integrantes sean mayores de 60 años.

¿Qué requisitos se solicitan para postular?

- Personalidad jurídica.
- RUT de la organización.
- Certificado de vigencia de la organización.
- Todos los integrantes de la organización deben ser mayores de 60 años.
- Tener domicilio en cualquier zona del país.

¿Cuándo se puede postular?

Anualmente el Senama, difunde a través de diarios de circulación nacional y regional y de la página web, las fechas en las cuales se abre el periodo de postulación a este Fondo.

¿Dónde puedo solicitar mayor información?

- Oficinas centrales de Senama, en Huérfanos 863 of. 902, Santiago centro, fono 800-4000-35.
- Oficinas de coordinación regional del Senama a lo largo de todo el país.
- Gobernaciones del país.
- Oficinas de personas mayores de su municipio.
- Sitio web: www.senama.gov.cl
- Al correo electrónico: oirs@senama.gov.cl

➤ FONDO PARA EJECUTORES INTERMEDIOS

Fondo Concursable de carácter anual, destinado a financiar proyectos de apoyo a personas mayores, desarrollados por organismos que muestren experiencia de trabajo con esta población.

¿Quiénes pueden participar?

- Se entenderá como Organismo Ejecutor a aquellos ejecutores intermedios que desarrollen acciones dirigidas a personas mayores, con personería jurídica vigente, que presenten un proyecto en el marco del llamado realizado a postular.
- Estas instituciones podrán estar constituidas como corporaciones, fundaciones, organismos no gubernamentales, entre otros, que hayan desarrollado proyectos, prestaciones de servicios, acciones de salud comunitaria, protección social o similares, dirigidas a personas mayores, lo que se acreditará de acuerdo a lo solicitado en el formulario de presentación de proyectos.
- Podrán postular una o más instituciones que trabajen con personas mayores, por cada proyecto, que presenten una iniciativa de trabajo para esta población objetivo. En el caso de proyectos presentados por más de una institución se considerará que la propuesta es presentada por un consorcio. En todo caso será solo uno el organismo ejecutor, responsable del proyecto frente al Senama, cuyo representante legal firmará el formulario de presentación de proyectos.

¿Qué requisitos se solicitan para postular?

- Contar con domicilio en la región a la cual postula.
- Presentar certificado de vigencia de personería jurídica, Rut, balance de ocho columnas del año tributario, estado de situación, declaración de capital propio y copia de escritura que acredite la calidad del representante legal de quien comparece por parte del organismo ejecutor.

¿Cuándo se puede postular?

El llamado a concurso se realizará a través de una publicación en un diario de circulación nacional y las bases y formularios de presentación de proyectos estarán disponibles a través de la página web de Senama, www.senama.gov.cl, a partir de las fechas establecidas en la convocatoria realizada anualmente.

¿Dónde puedo solicitar mayor información?

- Oficinas centrales de Senama, en Huérfanos 863 of. 902, Santiago centro, fono 800-4000-35
- Sitio web: www.senama.gov.cl
- Al correo electrónico: oirs@senama.gov.cl

II. INFORMACIÓN

En el Senama usted puede acceder a información relativa a:

- Programas y beneficios sociales del Estado dirigidos a las personas mayores.
- Derechos ciudadanos de las personas mayores y la manera de hacerlos exigibles.
- Orientación respecto de situaciones de vulneración de derechos.
- Información respecto de las redes sociales.
- Asesoría jurídica respecto de diferentes temáticas.
- Orientación respecto a temáticas de la vejez y el envejecimiento.
- Proporcionar a la ciudadanía el acceso expedito a la documentación institucional que, por mandato legal, Senama debe poner a disposición de ella.
- Proporcionar a la ciudadanía el acceso expedito a la documentación institucional no publicada, relacionada con investigaciones y/o estudios ejecutados por Senama o llevadas a cabo con su colaboración, disponibles en el Servicio.
- Informar sobre la ubicación, competencia y horario de las unidades pertenecientes al Servicio Nacional del Adulto Mayor.

¿CUÁLES SON LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN DE SENAMA Y QUÉ SERVICIO BRINDA CADA UNO DE ELLOS?

Fono Mayor 800-4000-35 (nacional y gratuito)

- Entregar información del quehacer del Senama.
- Acoger y recibir información acerca de situaciones que vulneran los derechos de las personas mayores como abuso, abandono o maltrato.
- Responder consultas, peticiones relacionadas con la temática del envejecimiento.
- Contactar a la persona mayor que sufre vulneración de sus derechos con su red familiar y/o social.

Página WEB, a través de la OIRS virtual/oirs@senama.gov.cl

- Dar acogida y responder a través de correo electrónico las solicitudes ciudadanas.

Correo formal

- Dar acogida y responder ya sea a través de correo formal o de algún otro medio las solicitudes ciudadanas.

Atención presencial de público

- En las oficinas centrales del Senama y en las oficinas regionales a lo largo de todo el país, donde se da acogida al usuario y entrega una respuesta a sus necesidades. Para mayor información sobre direcciones revisar información publicada en sitio web o directamente consultar a través del Fono Mayor.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS AL ACUDIR AL SENAMA?

TODA PERSONA TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS AL ACUDIR AL SENAMA

- Recibir información u orientación acerca de los servicios y/o beneficios destinados a la integración o para apoyo social a las personas mayores.
- Derecho a una atención cordial y oportuna basada en el respeto.
- Recibir un trato igualitario, sin discriminación alguna.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de transparencia en la gestión pública.
- Presentar sus consultas, reclamos y sugerencias en cualquiera de los espacios de atención dispuestos por Senama a nivel nacional: Oficinas de Senama, Fono Mayor, correspondencia o a través de la página WEB (correos electrónicos).
- Obtener una respuesta a sus consultas, reclamos y sugerencias en forma oportuna y con un lenguaje claro y sencillo.
- Conocer el estado de avance de su consulta, reclamo o sugerencia, en cualquier momento.
- Identificar el nombre y cargo del funcionario responsable de la atención.
- Solicitar aclaraciones respecto a las respuestas dadas.
- Derecho a que sus preguntas y opiniones sean respondidas en 48 hrs. y sus reclamos en 10 días hábiles.

¿CUÁLES SON LOS DEBERES DEL SENAMA?

- Brindar una atención de calidad, basada en el profesionalismo y compromiso de sus funcionarios.
- Estando en conocimiento de alguna situación que vulnere los derechos de las personas mayores, tenemos el deber de buscar el mejor camino para intervenir, en concordancia con las facultades y atribuciones que establece la Ley que crea el Senama.
- Acoger toda consulta o solicitud que ingresa al Servicio sin discriminación alguna.
- Dar respuesta a todas las consultas o solicitudes sin importar la materia.
- Evaluar continuamente la calidad de la atención recibida mediante la aplicación de encuestas de satisfacción.
- Difundir y promover los derechos de las personas mayores con el fin de evitar situaciones que atenten en contra de su pleno ejercicio.
- Mantener una preocupación constante por el desarrollo de competencias de los (as) funcionarios (as) que se desempeñan en la Unidad OIRS.
- Realizar las derivaciones necesarias a otros organismos de la Administración del Estado para obtener una solución al requerimiento.
- Propender a la resolución de las solicitudes en el tiempo más breve posible.
- Generar los canales y/o mecanismos necesarios para que cualquier persona pueda acceder al servicio y obtener una respuesta a sus requerimientos.
- Entregar en un plazo máximo de 24 horas una respuesta a su consulta realizada a través del correo electrónico.

NUESTRO COMPROMISO

- Coordinar acciones necesarias para derivar a la red local y de gobierno aquellos casos de adultos mayores en situación de vulnerabilidad social que requieran de una atención urgente.
- Difundir con la debida anticipación y a través de medios masivos la postulación al Fondo Nacional del Adulto Mayor en sus dos líneas: proyectos autogestionados por organizaciones de las personas mayores y proyectos presentados por ejecutores intermedios.
- Mantener información actualizada en el sitio web: www.senama.gov.cl

¿QUÉ DEBO HACER SI MI CONSULTA NO ES RESPONDIDA?

Usted siempre tiene el derecho a que su consulta sea respondida, en caso contrario envíe una carta dirigida a la Directora Nacional del Servicio Sra. Paula Forttes Valdivia, adjuntando los antecedentes del caso que no fue respondido.

¿CÓMO PUEDO HACER UN RECLAMO POR UNA MALA ATENCIÓN?

A través de cualquiera de los espacios de atención que posee el Senama, usted puede plantear su reclamo o queja, especificando claramente la situación. Además a partir del año 2007 Senama pone a disposición del usuario, en las oficinas centrales, *el Buzón Mayor*, mecanismo destinado a evaluar nuestra calidad de atención y mejorar continuamente.

¿EXISTEN MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE LOS RECLAMOS O QUEJAS REALIZADAS?

El Senama a través de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, responderá formalmente aquellos reclamos y quejas presentadas producto de las acciones u omisiones en que la institución incurra durante el proceso de atención al usuario(a) y que desde su punto de vista haya causado algún tipo de molestia.

¿CUÁL ES MI DEBER COMO USUARIO (A)?

- Usted tiene el deber de formular peticiones, reclamos y sugerencias en términos respetuosos y fundados.
- Entregar datos necesarios para permitir entregar una respuesta o realizar las derivaciones necesarias.

**Si usted requiere información o conoce situaciones que vulneren los derechos de las personas mayores, llame gratis desde cualquier punto del país al
FONO MAYOR 800 4000 35**

Más información en www.senama.gov.cl o solicítelos al correo electrónico oirs@senama.gov.cl

Oficinas centrales: HUÉRFANOS 863, OFICINA 902- Santiago Chile
Horario de atención: Lunes a jueves de 09:00 a 18:00 hrs. y viernes de
09:00 a 17:00 hrs.

Encargada OIRS nivel Nacional: Sra. Edith Soto Peluk, E-MAIL
esoto@senama.gov.cl

**TODAS LAS ATENCIONES Y SERVICIOS DEL SENAMA
SON GRATUITAS PARA EL INTERESADO (A)**