

## **CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS** **INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**

**El Instituto Nacional de la Juventud**, es un Servicio Público descentralizado con presencia en las 15 regiones. Su misión es trabajar en el diseño, planificación y coordinación de políticas públicas en materias juveniles con el objeto de crear un marco de igualdad de oportunidades e inclusión social; y, a su vez, promover la participación de este segmento etéreo en el desarrollo del país, mediante el fortalecimiento del emprendimiento social, público, académico y político.

### **Productos y servicios más relevantes del INJUV**

- Red de Infocentros y Casas Integrales de Juventud.
- Estudios y encuestas generadas por el Servicio.
- CEDOC (Centro de Documentación en temática Juvenil)

### **Derechos Ciudadanos**

1. Recibir un trato igualitario, sin preferencias o discriminación de ningún tipo.
2. Recibir asistencia por parte de los funcionarios, de manera concreta, pertinente y calificada.
3. Conocer y obtener información del INJUV como servicio público.
4. Conocer la identidad de las autoridades y personal del INJUV, como también sus responsabilidades.
5. Presentar consultas, reclamos y sugerencias a través de las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), Plataforma virtual o telefónicamente.
6. Conocer el estado de su consulta, reclamo o sugerencia y obtener respuesta completa y satisfactoria dentro del plazo establecido por la Ley 19.880.
7. **Realizar solicitudes de acceso a información pública de manera virtual o escrita o mediante el sitio web de Gobierno Transparente (Ley 20.285)**
8. **Recibir una respuesta a su solicitud por parte del Jefe de Servicio en un plazo de 20 días hábiles, con la posibilidad de extenderlo a 10 días hábiles en caso de dificultad para reunir la información solicitada, previa comunicación al requeriente. Los reclamos sobre solicitudes de información pública se realizarán ante el Consejo de Transparencia.**
9. Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público y dar a conocer las falencias en forma fundada, verbal o escrita.
10. Utilizar las instalaciones de la RED de Infocentros de manera gratuita para buscar información o realizar trámites en otras instituciones públicas.
11. Que los datos personales registrados en las OACS no sean utilizados con fines distintos a los que persigue la institución.
12. Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad en caso de errores cometidos por la Institución, como forma de compensación.

## **Deberes Ciudadanos**

1. Tratar a los funcionarios que lo atienden con educación, respeto y deferencia.
2. Respetar los procedimientos de atención establecidos por la Institución.
3. Cuidar, conservar y no alterar los documentos y los bienes de la Institución.
4. Respetar y cuidar el espacio físico que el INJUV pone al servicio del público.

## **En caso de vulneración de los derechos ciudadanos:**

Cualquier reclamo por la violación de alguno de los derechos ciudadanos señalados, podrá interponerlo por escrito en [www.injuv.cl/oac](http://www.injuv.cl/oac) o en carta dirigida al Director(a) Nacional del INJUV a calle Agustinas N° 1564, Santiago, o al teléfono: (2) 620 47 000. Este deberá cumplir con el siguiente contenido y plazos:

1. Nombre, rut y domicilio del denunciante.
2. Nombre y lugar de trabajo y cargo del funcionario denunciado según sea el caso.
3. Relatar los hechos que producen la vulneración de sus derechos, con especificación del espacio donde ocurrieron.
4. Firma del denunciante en caso de presentarse el reclamo vía carta.
5. El reclamo deberá formularse, dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir del día en que se produjo el hecho constitutivo del mismo.
6. El Departamento de Asesoría Jurídica, dentro del plazo de 10 días hábiles, deberá realizar una investigación de los hechos denunciados a efecto de dar pronta solución. Lo anterior, sin perjuicio de hacer efectiva la responsabilidad administrativa que recayera en los funcionarios del INJUV.
7. La respuesta será dirigida al domicilio señalado y/o correo electrónico de quien efectuó el reclamo.

## **OFICINAS DE ATENCIÓN INJUV**

### **Dirección Nacional**

Dirección: Agustinas 1564, Santiago

Horario de Atención:

Lunes a jueves

9:00 a 13:00 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.

Viernes

9:00 a 17:00 hrs.

Encargado OAC: Óscar Soto

Teléfono: (2) 6204700

Mail: [osoto@injuv.gob.cl](mailto:osoto@injuv.gob.cl)

## **CEDOC**

Dirección: Agustinas 1564, Santiago  
Horario de Atención:  
Lunes a Jueves  
9:00 a 13:30 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.  
Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargado OAC: Pablo Ortiz  
Teléfono: (2) 6204728  
Mail: [portizm@injuv.gob.cl](mailto:portizm@injuv.gob.cl)

## **Región de Arica Parinacota**

Dirección: 18 de Septiembre #485. Arica  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
9:00 a 18:00 hrs. Horario continuado.

Encargado OAC: Ray Jara  
Teléfono: (58) 233231  
Mail: [rjara@injuv.gob.cl](mailto:rjara@injuv.gob.cl)

## **Región de Tarapacá**

Dirección: Av. Arturo Prat #940. Iquique  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
09:30 a 19:00 hrs.

Encargado OAC: Kurt Hener  
Teléfono: (57) 422173  
Mail: [khener@injuv.gob.cl](mailto:khener@injuv.gob.cl)

## **Región de Antofagasta**

Dirección: Latorre #2149-A, Antofagasta  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
09:00 a 13:30 hrs.

Encargado OAC: Aldo Salgado  
Teléfono: (55) 487439  
Mail: [aldosalgado@gmail.com](mailto:aldosalgado@gmail.com)

## **Región de Atacama**

Dirección: Salas #346, Copiapó  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
09:00 a 14:00 hrs. y 15:30 a 18:30 hrs.

Encargada OAC: Yerthy Castillo  
Teléfono: ( 52) 212433  
Mail: [yerthy.castillo@injuv.gob.cl](mailto:yerthy.castillo@injuv.gob.cl)

## **Región de Coquimbo**

Dirección: Av. Francisco de Aguirre N° 414, La Serena  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
09:00 a 13:30 hrs. y 15:00 a 19:00 hrs.

Encargado OAC: Luis Leyes  
Teléfono: (51) 212387  
Mail: [lleyes@injuv.gob.cl](mailto:lleyes@injuv.gob.cl)

## **Región de Valparaíso**

Dirección: Errázuriz #1236. Local 13. Valparaíso  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
9:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Claudia Salazar  
Teléfono: (32) 2239171  
Mail: [claudia\\_salazar@injuv.gob.cl](mailto:claudia_salazar@injuv.gob.cl)

## **Región Metropolitana**

Dirección: Vergara #222. Santiago  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
9:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Yasna Matamala  
Teléfono: (2) 6883614  
Mail: [ymatamala@injuv.gob.cl](mailto:yamatamala@injuv.gob.cl)

## **Región del Libertador Bernardo O'Higgins**

Dirección: Cuevas #118. Rancagua  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
9:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Angie Moya  
Teléfono: (72) 245790  
Mail: [amoya@injuv.gob.cl](mailto:amoya@injuv.gob.cl)

## **Región del Maule**

Dirección: 1 oriente, entre 1 y 2 sur (Galería Plaza)  
Horario de Atención:  
Lunes a Jueves  
09:00 a 14:00 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.  
Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargada OAC: Silvana Rojas  
Teléfono:(71) 236583  
Mail: [srojas@injuv.gob.cl](mailto:srojas@injuv.gob.cl)

## **Región del Bio - Bío**

Dirección: Cochrane #790. Concepción  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
09:00 a 14:00 hrs. y 15:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Alejandra Valencia  
Teléfono: (41) 2229849  
Mail: [avalencia@injuv.gob.cl](mailto:avalencia@injuv.gob.cl)

## **Región de la Araucanía**

Dirección: General Mackenna #825  
Horario de Atención:  
Lunes a Viernes  
9:00 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Solange Espinoza  
Teléfono: (45) 218035  
Mail: [sespinoza@injuv.gob.cl](mailto:sespinoza@injuv.gob.cl)

## **Región de Los Ríos**

Dirección: Carlos Anwandter #441. Valdivia.

Horario de Atención:

Lunes a Jueves

9:00 a 13:00 hrs. y 14:00 a 18:00 hrs.

Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargada OAC: María Victoria Catalán

Teléfono: (63) 258139

Mail: [vcatalan@injuv.gob.cl](mailto:vcatalan@injuv.gob.cl)

## **Región de Los Lagos**

Dirección: Cristobal Colón Sur #451

Horario de Atención:

Lunes a Viernes

09:00 a 13:00 hrs. y 14:00 a 18:00 hrs.

Encargado OAC: Bexen Vargas

Teléfono: (65) 317644

Mail: [bvargas@injuv.gob.cl](mailto:bvargas@injuv.gob.cl)

## **Región de Aysén**

Dirección: Colón #311. Coyhaique.

Horario de Atención

Lunes a Viernes

9:00 a 13:30 hrs. y 14:30 a 18:00 hrs.

Encargada OAC: Alicia Bahamondes

Teléfono: (67) 214760

Mail: [abahamondes@injuv.gob.cl](mailto:abahamondes@injuv.gob.cl)

## **Región de Magallanes**

Dirección: Lautaro Navarro #631. Punta Arenas.

Horarios de Atención:

Lunes a Jueves

9:00 a 13:00 hrs. y 14:00 a 18:00 hrs.

Viernes hasta las 17:00 hrs.

Encargada OAC: Katherine Vera

Teléfono: (61) 226705

Mail: [magallanes@injuv.gob.cl](mailto:magallanes@injuv.gob.cl)