



La Serena

LA SERENA,

16 OCT. 2020

DECRETO N° 1037

**VISTOS:**

El Programa de Mejoras de la Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008; el Ord. N° 252, de fecha 8 de octubre de 2020, del Secretario Municipal; el Ord. N° 0200-00684/20, de fecha 8 de octubre de 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe la Política de Prestación de Servicios de "Secretaría Municipal" de la Secretaría Municipal y remite tres ejemplares aprobados por la Secretaría Municipal y del Comité de Gestión de Calidad; la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; y las facultades propias de mi cargo;

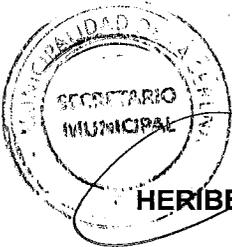
**CONSIDERANDO:**

- 1.- La Política de Prestación de Servicios de "Secretaría Municipal" de la Secretaría Municipal de la Ilustre Municipalidad de La Serena.
- 2.- La necesidad de implementar un instrumento de planificación que permita intervenir en los procesos que se han identificado como Oportunidades de Mejora, en el entendido que al fortalecer prácticas de gestión interna se impactará en el corto y mediano plazo en los resultados globales de los Servicios Municipales.

**DECRETO:**

- 1.- **APRUÉBENSE** la Política de Prestación de Servicios de "Secretaría Municipal" de la Secretaría Municipal de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la Política de Prestación de Servicios de la Secretaría Municipal aprobada, a las siguientes unidades municipales:
  - Secretaría Municipal
  - Administrador Municipal.
  - Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



**HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**ROBERTO JACOB JURE**  
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Sr. Administrador Municipal
  - Secretaría Municipal
  - Dirección Asesoría Jurídica
  - Oficina de Partes
- RJJ/HLMV/MPVV/mscg.

Los servicios de la Ilustre Municipalidad de La Serena están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias considerando **calidad, inclusividad, igualdad, equidad de género y participación ciudadana.**

### I. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

La Secretaría Municipal está a cargo del Secretario Municipal y tiene como objetivo otorgar un adecuado apoyo administrativo a la Alcaldía y al Concejo Municipal, debiendo el Secretario Municipal desempeñarse como Ministro de Fe en todas las actuaciones municipales. Distinguiendo entre los servicios principales:

1. Entrega de información y orientación al usuario
2. Recepción y tramitación de requerimientos
3. Registro y actualización de personalidad jurídica de organizaciones sociales

### II. SERVICIOS

| NOMBRE DEL SERVICIO  | CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO   |
|--|--|
| Entregar información y orientación al usuario                                | <p>Consiste en orientar a los usuarios en cuanto a forma de realizar sus requerimientos y la forma de obtener respuesta a sus necesidades.</p> <p>Entregar información a consultas de usuarios tanto de forma presencial como a través de la central telefónica del municipio.</p> <p>Atención de forma clara y precisa de acuerdo a cada tipo de solicitud.</p> |
| Recepción y Tramitación de requerimientos                                    | <p>Consiste en atender en forma presencial en la oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, entregando formularios para sus requerimientos</p> <p>Entregar copia de documentos previa solicitud.</p> <p>Derivar a la unidad correspondiente</p>   |
| Registro y actualización de personalidad jurídica de organizaciones sociales | <p>Inscribir las Organizaciones Territoriales y Funcionales en el registro Público, conforme lo establece la normativa vigente sobre las Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias y certificar.</p>   |



La Serena



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

DE SECRETARÍA MUNICIPAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

2 de 7

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Mantener el Registro Público de Directivas de las Organizaciones Comunitarias, en conformidad a la normativa vigente sobre Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias</p> <p>Tramitar la Designación de Ministro de Fe para la Constitución de las Organizaciones Comunitarias.</p> <p>Inscribir y mantener actualizado el Registro de Personas Jurídicas Receptoras de Transferencias, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.862.</p> <p>Tramitar la Designación de Ministro de Fe para la constitución de nuevas Corporaciones y Fundaciones, modificaciones y disolución de las existentes antes de la ley N° 20.500 del 16 de Febrero de 2011.</p> |
|--|---|

**III. COMPROMISOS DE CALIDAD**

**Atención cordial:** Siendo amable con los usuarios para obtener una mayor satisfacción y mejorar la imagen de nuestro municipio.

**Calidad en la tramitación de requerimientos:** Gestionar las solicitudes de acuerdo a lo solicitado acorde a los tiempos adecuados como Municipio.

**Oportunidad:** Otorgar a todos los usuarios y usuarias, las mismas oportunidades y condiciones de realizar un requerimiento a la Municipalidad.

**Calidad en requerimiento Final:** que la respuesta entregada satisfaga al usuario, en el caso que sea necesario se llamará al usuario previamente si así lo amerita su requerimiento.



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

DE SECRETARÍA MUNICIPAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 7

**IV. DEPENDENCIAS DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS**

Unidad o unidades que prestan el o los servicios descritos en la presente política.

| UNIDAD MUNICIPAL                                       | UBICACIÓN   | SERVICIO   | HORARIO DE ATENCIÓN |               |               |
|--|---|--|---------------------|---------------|---------------|
|  |   |  | LUNES A JUEVES      |               | VIERNES       |
| OIRS (Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias) | Edificio Consistorial, Arturo Prat #451, primer piso, La Serena | Entregar información y orientación al usuario                                | MAÑANA              | 8:30 a 14:00  | 08:30 a 14:00 |
|  |   |  | TARDE               | 15:00 a 17:30 | 15:00 a 16:30 |
| Sección de Partes e Informaciones                      | Edificio Consistorial, Arturo Prat #451, primer piso, La Serena | Recepción y Tramitación de requerimientos                                    | MAÑANA              | 8:30 a 14:00  | 08:30 a 14:00 |
|  |   |  | TARDE               | 15:00 a 17:30 | 15:00 a 16:30 |
| Sección de Registro de Organizaciones Comunitarias     | Brasil N°419 La Serena  | Registro y actualización de personalidad jurídica de organizaciones sociales | MAÑANA              | 8:30 a 14:00  | 08:30 a 14:00 |
|  |   |  | TARDE               | 15:00 a 17:30 | 15:00 a 16:30 |

**V. CANALES DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN**

Señalar los canales habilitados para entrega de información y tramitación de los servicios.

| SERVICIO   | TIPO        | DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN   |
|--|-------------|---|
| Entregar información y orientación al usuario                                | Presencial  | Atención de público para solicitudes de información y/o orientación en Prat 451 primer piso.  |
|  | Electrónico | El usuario podrá hacer consultas por su requerimiento vía correo electrónico al canal habilitado <a href="mailto:oficinadepartes@laserena.cl">oficinadepartes@laserena.cl</a> donde se gestionará en forma interna para cumplir con los plazos según ordenanza de participación ciudadana.  |
|  | Telefónico  | El usuario podrá realizar sólo consultas al teléfono de la mesa central 512206600, siendo derivado a la unidad correspondiente si así lo amerita.   |
| Recepción y Tramitación de requerimientos                                    | Presencial  | En las dependencias de la Municipalidad de La Serena, Prat 451 primer piso siendo ingresada para su tramitación con la jefatura de la Sección de Partes e Informaciones, piso 3 del Edificio.   |
|  | Electrónico | El solicitante podrá consultar a la cuenta de correo <a href="mailto:oficinadepartes@laserena.cl">oficinadepartes@laserena.cl</a> o también a <a href="mailto:secretaria@laserena.cl">secretaria@laserena.cl</a> donde se gestionará en forma interna para cumplir con los plazos según ordenanza de participación ciudadana.   |
|  | Telefónico  | El usuario podrá realizar consultas al teléfono de la mesa central 512206600, siendo derivado a la unidad correspondiente si así lo amerita.  |
| Registro y actualización de personalidad jurídica de organizaciones sociales | Presencial  | En las dependencias de la Sección, programando la atención con el profesional del área correspondiente.   |
|  | Electrónico | El usuario podrá consultar por estado de su requerimiento a través de los correos electrónicos <a href="mailto:oficinadepartes@laserena.cl">oficinadepartes@laserena.cl</a> o también a <a href="mailto:secretaria@laserena.cl">secretaria@laserena.cl</a> donde se gestionará en forma interna con los funcionarios de la Sección de registro de organizaciones sociales |
|  | Telefónico  | Se reciben sólo consultas a los teléfonos 512206542, 512206536 de Registro de Organizaciones Comunitarias atendidas por los funcionarios de la Sección de Registro de Organizaciones Sociales.  |



VI. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y NORMATIVA

| DERECHOS DE LOS USUARIOS   | NORMATIVA LEGAL  |
|--|--|
| <p>Acorde a la Política de Privacidad que mantiene el Municipio, el Usuario/a podrá en todo momento ejercer los derechos consagrados en la Ley N° 19.628 referida al almacenamiento, uso y eliminación de la información personal.</p>   | <p>Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada expresado en el procedimiento Municipal publicado en:</p> <p><a href="http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad">http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad</a></p> |
| <p>De acuerdo a lo señalado en el artículo N° 17, las personas en sus relaciones con la Administración tendrán derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa;</li> <li>b) Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;</li> <li>c) Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración;</li> <li>d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley;</li> <li>e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales;</li> <li>f) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución;</li> <li>g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;</li> <li>h) Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar;</li> <li>i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.</li> </ul> | <p>Ley N°19.880, establece Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.</p> <p>Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.</p>   |



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

DE SECRETARÍA MUNICIPAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 7

Exigir que los plazos en que el municipio deberá dar respuesta a las presentaciones realizadas en ningún caso, sean superiores a treinta días, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la ley N° 19.880.

Ley N° 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

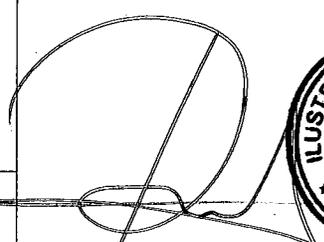
DE SECRETARÍA MUNICIPAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

7 de 7

| ELABORADO POR   | REVISADO POR   | APROBADO POR   |
|---|--|--|
| <br>Macarena Garrido Angel<br>Departamento Central de Documentación  | <br><br>Rodrigo Garrido Angel<br>Administración Municipal | <br>Luis Henríquez Gutiérrez<br>Administrador Municipal |
| <br><br>Luciano Maluenda Villegas<br>Secretario Municipal |  |  |
| FECHA ELABORACIÓN   | FECHA REVISIÓN   | FECHA APROBACIÓN   |
| 28 de septiembre de 2020  | 08 de octubre de 2020  | 08 de octubre de 2020  |