



La Serena

LA SERENA,

22 OCT. 2020

DECRETO N° 1073 ,

**VISTOS:**

El Programa de Mejoras de la Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008; el Oficio N° 07/1478, de fecha 13 de octubre de 2020, de la Dirección de Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 0200-00709/20, de fecha 19 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 Intermediación y Capacitación Laboral" del Departamento de Desarrollo Económico y Local de la Dirección de Desarrollo Comunitario y remite tres ejemplares aprobados por la Dirección de Desarrollo Comunitario 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;

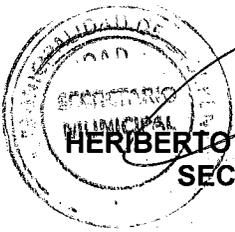
**CONSIDERANDO:**

- 1.- La Política de Prestación de Servicios "De Intermediación y Capacitación Laboral" del Departamento de Desarrollo Económico y Local de la Dirección de Desarrollo Comunitario 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 Intermediación y Capacitación Laboral" del Departamento de Desarrollo Económico y Local de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la Política de Prestación de Servicios "De Intermediación y Capacitación Laboral" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
  - Dirección de Desarrollo Comunitario.
  - Depto. de Desarrollo Económico y Local
  - 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
  - Dirección de Desarrollo Comunitario
  - Depto. de Desarrollo Económico y Local
  - 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

El municipio, tiene como objetivo desarrollar acciones que permitan ayudar a satisfacer las necesidades de la comunidad local, promoviendo la participación en el progreso económico, social y cultural de los habitantes de la comuna. Para esto, el municipio ejecuta una serie de acciones de trabajo coordinado y en equipo entre las diversas unidades que lo componen, con personal capacitado y comprometido con la gestión municipal, aplicando los contenidos de la visión, misión y valores institucionales.

En este sentido, y a raíz de la nueva Estructura y Funciones del Municipio, es que mediante el Decreto N° 1730 del 10 de Octubre 2019, se crea la Sección de Intermediación y Capacitación Laboral, la cual tiene por objeto generar, planificar y realizar líneas programáticas destinadas al desarrollo de la intermediación laboral y, a través de esto, apoyar en la generación y desarrollo de competencias laborales de los trabajadores, a fin de contribuir a un adecuado nivel de empleabilidad en la comuna, mejorando la productividad y la calidad de los procesos productivos.

Para entregar sus servicios, la Sección de Intermediación Laboral realiza un trabajo conjunto entre tres oficinas, las cuales son: la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), el Organismo Técnico de Capacitación Municipal (OTEC) y la Oficina Municipal de Capacitación en Inglés (OMCI), las cuales tienen la capacidad de entregar sus servicios tanto de forma presencial como en formato online.

**II. SERVICIOS**

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Servicio de Intermediación Laboral	Este servicio tiene por objeto promover y fortalecer instancias que favorezcan la empleabilidad, para lo cual se trabaja tanto con personas naturales entregando servicios de Información, Orientación y Vinculación Laboral, como con empresas apoyándolas en el proceso de reclutamiento de personal.
Servicio de Información Laboral	El servicio de Información Laboral tiene como objetivo el entregar información del mercado laboral y de los distintos programas e instrumentos públicos y privados de empleo y empleabilidad existentes en el territorio. Este servicio conlleva el levantamiento de necesidades y antecedentes de cada usuario/a, la entrega de información explicando las características del servicio y los posibles canales de derivación para promover oportunidades de desarrollo laboral.
Servicio de Orientación Laboral	El servicio de orientación laboral se basa en la relación de apoyo y asesoría, esto, con el fin de ayudar a los usuarios a encontrar el camino laboral que desea transitar, facilitando las herramientas necesarias para que quien requiera este servicio pueda emprender una búsqueda autónoma de empleo con un resultado exitoso.
Servicio de Vinculación Laboral	Este servicio tiene por finalidad generar una vinculación adecuada y oportuna entre la oferta y demanda de empleo, a través de un proceso de adecuación entre las habilidades e intereses de las personas que buscan un empleo y las vacantes proporcionadas por el sector productivo.
Servicio de Capacitación Laboral vía OTEC	Potenciar las competencias de los habitantes de la comuna de La Serena, abarcando población tanto del área rural como urbana y así incrementar sus posibilidades de inserción laboral, ya sea como dependiente e independiente. Sumado a lo anterior, también está el servicio de asesoría a empresas en el uso de franquicia SENCE para la realización de capacitaciones a sus trabajadores.

Servicio de Capacitación Laboral en Inglés	Capacitar de manera gratuita a los habitantes de la comuna de La Serena, que sean mayores de edad, de distintos ámbitos del sector productivo de la ciudad y que por sus trabajos requieran de esta capacitación, para comunicarse en situaciones cotidianas utilizando el idioma inglés.
--	---

### III. COMPROMISOS DE CALIDAD

**Atención Cordial y de Calidad:** Mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestra atención, proporcionando un trato amable y cordial con nuestros usuarios, velando siempre porque los distintos servicios se brinden con el mayor nivel de calidad que esté a nuestro alcance.

**Calidad en la Tramitación o Prestación:** Realizar las acciones necesarias para que las tramitaciones y gestiones de nuestros usuarios se realicen en los estándares, tiempos y formatos adecuados, según corresponda a cada servicio.

**Oportunidad:** Todos los habitantes de la comuna tendrán las mismas oportunidades y condiciones de postular a los servicios de la Sección.

### I. DEPENDENCIAS DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS

UNIDAD MUNICIPAL	UBICACIÓN	SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN		
			LUNES A JUEVES		VIERNES
OMIL	Gregorio Cordovez # 271 Plaza Santo Domingo	Información, Orientación y Vinculación Laboral	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	-	-
OTEC		Capacitación Laboral vía OTEC	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	-	-
OMCI	Almagro #240	Capacitación Laboral en Inglés	MAÑANA	Horario de clases según programa estudio de cada curso.	
			TARDE		

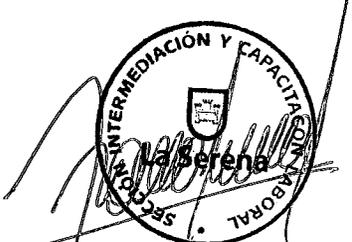
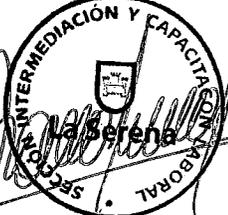
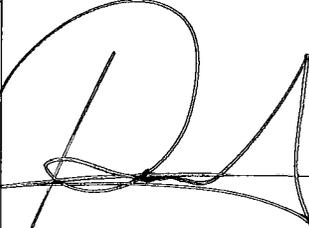
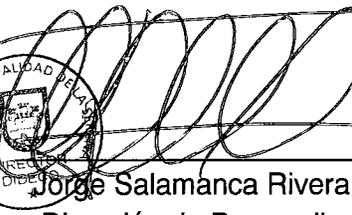
**CANALES DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN**

SERVICIO	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
Información, Orientación y Vinculación Laboral.	Presencial	Los usuarios pueden acercarse a la Oficina ubicada en Gregorio Cordovez N° 271, Plaza Santo Domingo y ser atendidos por el personal de la unidad.
	Electrónico	Adicionalmente, podrá consultar por estado de sus gestiones y orientaciones al correo electrónico: <a href="mailto:omil.laserena@laserena.cl">omil.laserena@laserena.cl</a>  Y acceder a información dispuesta en la fanpage: <a href="https://www.facebook.com/laserenaomil/">https://www.facebook.com/laserenaomil/</a>
	Telefónico	+56-51-2-206624
Capacitación OTEC	Presencial	Los usuarios pueden acercarse a la Oficina ubicada en Gregorio Cordovez N° 271, Plaza Santo Domingo y ser atendidos por el personal de la unidad.
	Electrónico	Adicionalmente, podrá consultar por estado de sus gestiones y orientaciones sobre cursos disponibles al correo electrónico: <a href="mailto:otec@laserena.cl">otec@laserena.cl</a>
	Telefónico	Los usuarios de pueden solicitar información de los servicios al teléfono +56-51-2-206698
Capacitación en Inglés	Presencial	Los usuarios pueden acercarse a la Oficina ubicada en Almagro N° 240, donde podrán obtener información sobre cursos disponibles.
	Electrónico	Adicionalmente, podrán consultar por información al correo <a href="mailto:otec@laserena.cl">otec@laserena.cl</a>
	Telefónico	+56-51-2-206698

**II. 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>Tiene derecho además de ejercer todo lo señalado en el mismo sentido del punto anterior, lo que expresa la Política de Privacidad de la Bolsa Nacional de Empleos.</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/politic as-de-privacidad">http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politic as-de-privacidad</a></p> <p>Política de Privacidad de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) expresada en:</p> <p><a href="https://www.bne.cl/politica-privacidad">https://www.bne.cl/politica-privacidad</a></p>
<p>Los usuarios/as de la comuna tienen derecho a conocer por parte de la Sección de Intermediación y Capacitación Laboral, las distintas opciones que existen con respecto a empleabilidad y capacitación, para mejorar sus posibilidades de inserción y desempeño en el plano laboral.</p>	<p>Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.</p> <p><b>Título I, Artículo IV</b></p> <p>Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con:</p> <p><b>d) La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo;</b></p> <p><b>Título I, Artículo XXII</b></p> <p>La unidad encargada del desarrollo comunitario como tendrá como funciones específicas:</p> <p><b>c) Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, <b>capacitación laboral</b>, deporte y recreación, <b>promoción del empleo</b>, <b>fomento productivo local</b> y turismo.</b></p>
<p>De acuerdo a lo señalado en el artículo N° 17, las personas en sus relaciones con la Administración tendrán derecho a:</p> <p>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</p>	<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>

<p>mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>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</p>	<p>Ley N° 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
  Francisco Narváez González Sección de Intermediación y Capacitación laboral		
  Paola Santander Ossandón Departamento de Desarrollo Económico Local	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
  Jorge Salamanca Rivera Dirección de Desarrollo Comunitario		
<b>FECHA ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>
08 de octubre de 2020	09 de octubre de 2020	