



**La Serena**

LA SERENA,

22 OCT. 2020

DECRETO N° 1074

**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° 32, de fecha 15 de octubre de 2020, de la Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres; el Ord. N° 0200-00722/20, de fecha 20 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 "Abastecimiento de Agua Potable por Emergencia Déficit Hídrico" de la Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres y remite tres ejemplares aprobados por la Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres 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 "Abastecimiento de Agua Potable por Emergencia Déficit Hídrico" de la Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres 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 "Abastecimiento de Agua Potable por Emergencia Déficit Hídrico" de la Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la Política de Prestación de Servicios de "Abastecimiento de Agua Potable por Emergencia Déficit Hídrico" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
  - Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres.
  - 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 Gestión de Riesgos de Desastres
  - Dirección Asesoría Jurídica
  - Oficina de Partes
- RJJ/HLMV/MPVV/mscg.



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE POR  
EMERGENCIA DÉFICIT HÍDRICO**

VERSIÓN

2020

PÁGINA

1 de 6

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**

Como es de conocimiento, nuestro país enfrenta desde varios años una creciente situación de escasez hídrica que ha implicado que desde el año 2010 a la fecha, a través de los fondos "Para atender Situaciones de Emergencia", administrados por la Subsecretaría del Interior, se han financiado acciones tendientes a asegurar el acceso al agua para consumo humano de las personas que habitan los lugares donde esta situación ha tenido impacto.

La Ilustre Municipalidad de La Serena, en su calidad de contraparte técnica, supervisa y certifica la correcta entrega del servicio en cada una de las localidades para las cuales se ha solicitado la entrega de agua a través de camiones aljibe. Las personas y grupos familiares afectados por la situación de déficit hídrico deberán contar la aplicación de la ficha FIBE vigente y registrada en el sistema del Ministerio de Desarrollo Social.

Las municipalidades conforme al Artículo 4º, de la Ley 18.695, en el ámbito de su territorio, pueden desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes como la existente producto de la sequía.

Por otra parte la Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres tiene por función planificar, organizar y coordinar los recursos municipales en materias de prevención, mitigación, preparación, respuesta y rehabilitación referidas a emergencias, desastres y catástrofes en conformidad con los lineamientos estratégicos establecidos para tal efecto.

(Mesa técnica de Intendencia-ONEMI Regional, para prestar servicios a la comuna de La Serena)



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE POR  
EMERGENCIA DÉFICIT HÍDRICO**

VERSIÓN

2020

PÁGINA

2 de 6

**II. SERVICIOS**

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
<p>De Abastecimiento de Agua Potable por Emergencia Déficit Hídrico</p>	<p>Servicio establecido para apoyar a los crianceros y pequeños agricultores del sector rural de la comuna de La Serena, los que se han visto afectados por la prolongada sequía, principalmente en el secado de sus fuentes captadoras de agua, tales como; norias, pozos, vertientes, entre otras.</p> <p>Para acceder al servicio se debe validar que la persona pertenezca al registro único de crianceros, perteneciente a la Gobernación Provincial del Elqui, o ser usuario de los programas Prodesal o Indap. Debe contar con Registro social de hogar en el sector rural.</p> <p>Se aplica una Ficha Básica de Emergencia, instrumento del Ministerio de Desarrollo Social, con el objetivo de justificar que la persona fue afectada por el déficit hídrico.</p> <p>Cabe señalar que este servicio es de forma gratuita y no implica costo alguno para quien postula.</p>

**III. COMPROMISOS DE CALIDAD**

**Transparencia:** Que todos los potenciales beneficiarios de los Subsidio Municipales y Estatales puedan acceder, de manera igualitaria a los servicios señalados.

**Pertinencia y Objetividad:** Que los beneficios señaladas sean entregados adecuadamente de acuerdo al perfil del usuario que se estipula en el Manual de Procedimiento.

**Oportunidad:** Que los beneficios sean entregados en el momento de que la necesidad sea presentada por el usuario.

**Focalización:** Que los beneficios municipales y estatales sean entregados priorizando a las familias más vulnerables de la comuna, de acuerdo al instrumento de estratificación vigente.



**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
Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres	Calle Colón N° 824	De Abastecimiento de Agua Potable por Emergencia Déficit Hídrico	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
De Abastecimiento de Agua Potable por Emergencia Déficit Hídrico	Presencial	Los trámites asociados al servicio se realizan en La Dirección de Gestión de Riesgos de Desastres, Departamento de Reducción de riesgos. En dicho lugar se entrega la información a quien la requiera sobre el servicio y la manera en que se postula.
	Electrónico	La comunidad podrá consultar por información del servicio al correo <a href="mailto:gestionderiesgos@laserena.cl">gestionderiesgos@laserena.cl</a>
	Telefónico	La comunidad podrá consultar por información del servicio al <b>+56-51-2-207810 / 206658</b>



La Serena



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE POR  
EMERGENCIA DÉFICIT HÍDRICO**

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 6

**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 ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE POR  
EMERGENCIA DÉFICIT HÍDRICO**

**VERSIÓN**

**2020**

**PÁGINA**

**5 de 6**

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



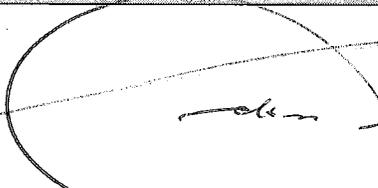
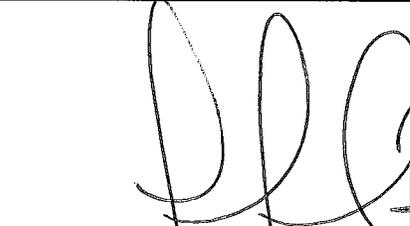
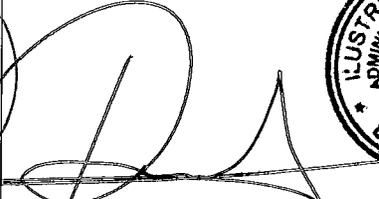
**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE POR  
EMERGENCIA DÉFICIT HÍDRICO**

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Michael Rivera Aracena Departamento de Reducción de Riesgos		
 Paola Rojas Robledo Departamento de Reducción de Riesgos	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
 Aico Cortes Guerrero Director de Gestión de Riesgos de Desastres		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
01/10/2020	14/10/2020	