



La Serena

LA SERENA, 22 OCT. 2020

DECRETO N° 1075

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° 1598, de fecha 14 de octubre de 2020, de la Dirección de Obras Municipales; 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 "Obras Municipales" de la Dirección de Obras Municipales y remite tres ejemplares aprobados por la Dirección de Obras Municipales 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;

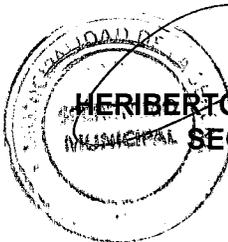
CONSIDERANDO:

- 1.- La Política de Prestación de Servicios de "Obras Municipales" de la Dirección de Obras Municipales 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.- **APRUEBENSE** la Política de Prestación de Servicios de "Obras Municipales" de la Dirección de Obras Municipales de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la Política de Prestación de Servicios de "Obras Municipales" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Obras Municipales
 - 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 Obras Municipales
 - Dirección Asesoría Jurídica
 - Oficina de Partes
- RJJ/HLMV/MPV/mcsg.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE OBRAS MUNICIPALES

VERSIÓN

2020

PÁGINA

1 de 5

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

I. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

Los servicios que otorga la Dirección de Obras Municipal tienen como origen regular las edificaciones y desarrollo urbano en la comuna, además de administrar el uso de Bien Nacional de Uso Público.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Servicio de Aprobación y recepción de Obras de Edificación	Revisión de los distintos Proyectos de Edificación a construir en la comuna, basándose en la Ley de Urbanismo y Construcción, además de Recepcionar dichas Obras para garantizar el cumplimiento de lo Autorizado en el Permiso de Edificación.
Servicio de Aprobación y Recepción de Obras de Urbanización	Revisión y Recepción de Proyectos de Obras de Urbanización de acuerdo a lo estipulado en las Normas vigentes y al Plan Regulador Comunal. Garantizando la construcción de espacios Urbanos.
Servicio de Autorización de Uso del Bien Nacional de Uso Publico	Revisión y aprobación, si corresponde, de la Ocupación de Bien Nacional de Uso Público, por parte de una persona natural o jurídica, con motivo de realizar alguna actividad la cual este permitida por la Municipalidad
Servicio de Certificados de Urbanismo	Dar a conocer las características urbanísticas que posee cada predio según su Zona, sector o Ubicación, de acuerdo a lo estipulado en el Plan Regulador Comunal vigente.
Servicio de Copia de Documentos	El propietario de una obra de edificación, profesional patrocinante del proyecto u otra persona con poder notarial del propietario, puede solicitar desarchivar el expediente del proyecto de Edificación o Urbanización, con la finalidad de obtener copia de algún documento específico, para dicho trámite debe adjuntar escritura de la propiedad.



III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Profesional: La Dirección de Obras Municipal entregara un servicio de calidad basada en las normas preestablecidas en las Leyes y Ordenanzas, gracias al profesionalismo de sus funcionarios.

Eficiencia: Optimizar los plazos establecidos tanto por la Ley y Ordenanza de Urbanismo y construcción, como por la Ley de Orgánica Constitucional Municipal, de esta manera disminuir los tiempos de respuestas de las distintas solicitudes.

Informativo: Dar orientación o conocimientos técnicos respecto a las obras de construcción u otras materias que involucren a la Dirección de Obras Municipal.

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 Obras Municipales	Calle Los Carrera #301, 3er piso.	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Aprobación y recepción de Obras de Edificación Servicio de Aprobación y Recepción de Obras de Urbanización Servicio de Autorización de Uso del Bien Nacional de Uso Publico Servicio de Certificados de Urbanismo Servicio de Copia de Documentos 	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	-	-



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE OBRAS MUNICIPALES

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 5

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
Servicio de Aprobación y recepción de Obras de Edificación	Presencial	El usuario podrá realizar consultas Técnicas, entregar de documentos solicitados, entrega de proyecto para su revisión, o retiro de Documentos.
	Electrónico	El requirente podrá consultar al correo dom.directo@laserena.cl o al profesional correspondiente por el estado de su Expediente.
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono +56-51-2-206502.
Servicio de Aprobación y Recepción de Obras de Urbanización	Presencial	El usuario podrá realizar consultas Técnicas, entregar de documentos solicitados, entrega de proyecto para su revisión, o retiro de Documentos.
	Electrónico	El requirente podrá consultar al correo dom.directo@laserena.cl o al profesional correspondiente por el estado de su Expediente.
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono +56-51-2-206759
Servicio de Autorización de Uso del Bien Nacional de Uso Publico	Presencial	El usuario podrá entregar solicitud de Ocupación de Bien Nacional de Uso Público adjuntando los documentos requeridos según la actividad a realizar, además de poder realizar el retiro de su autorización si corresponde.
	Electrónico	El requirente podrá consultar al correo dom.directo@laserena.cl o al profesional que sea responsable de su solicitud.
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono +56-51-2-427842 o +56-51-2-206767
Servicio de Certificados de Urbanismo	Presencial	El usuario podrá solicitar o retirar Certificado de Urbanismo de una propiedad individualizada según su rol.
	Electrónico	El requirente podrá consultar al correo dom.directo@laserena.cl o al profesional correspondiente por el estado de su Certificado.
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono +56-51-2-206759 o +56-51-2-206767
Servicio de Copia de Documentos	Presencial	El usuario podrá solicitar copia de documentos cumpliendo con las condiciones de ser propietario, profesional de la Obra u otra persona con un poder notarial del propietario, adjuntando escritura de la propiedad.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por el estado de su solicitud al correo dom.directo@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono +56-51-2-206767



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>http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad</p>
<p>De acuerdo a lo señalado en el artículo N° 17, las personas en sus relaciones con la Dirección de Obras Municipal tendrán derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; b) Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos; c) Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración; d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley; 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; 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; g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente; 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, i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes. 	<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>Los usuarios tendrán como plazo de respuesta definidos en el Art 1.4.4 y Art 1.4.10 de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, para los distintos trámites relacionados con información Urbanística y con Permisos asociados a la Ley General de Urbanismo y Construcción.</p>	<p>Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.</p>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

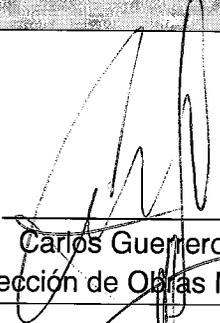
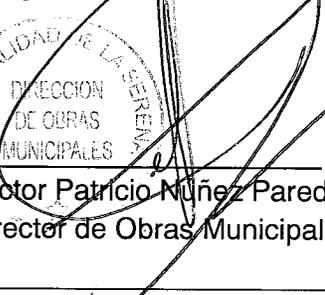
DE OBRAS MUNICIPALES

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Carlos Guerrero Jabre Dirección de Obras Municipales		
  Héctor Patricio Núñez Paredes Director de Obras Municipales	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	  Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
FECHA ELABORACIÓN		
14 de octubre de 2020	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
	14 de octubre de 2020	