



Ilustre Municipalidad de  
La Serena

LA SERENA, 30 OCT. 2020

DECRETO N° 1177

**VISTOS Y CONSIDERENADO:**

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° 0200-00748/20 del 28 de octubre del 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual se solicita elaboración y tramitación de Decreto Alcaldicio, aprobatorio sobre Política de Prestación de Servicios de Información Turística; el Ord. N° 036/2020, de fecha 28 de octubre del 2020, del Director de Turismo y Patrimonio, dirigido al Administrador Municipal, remitiendo formularios de las dependencias de cada dirección; 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;

**DECRETO:**

- 1.- **APRUEBESE** el instrumento denominado **POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, de Información Turística**, del Departamento de Turismo de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar del instrumento señalado en el numeral anterior, a las siguientes unidades municipales:
  - Departamento de Turismo.
  - Administrador Municipal
  - Dirección de Turismo y Patrimonio

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



**CESAR SANHUEZA ALBORNOZ**  
**SECRETARIO MUNICIPAL (S)**



**ROBERTO JACOB JURE**  
**ALCALDE DE LA SERENA**

Distribución:  
- Departamento de Turismo  
- Administrador Municipal  
- Dirección de Turismo y Patrimonio  
- Asesoría Jurídica  
RJJ/CSA/MPVV/cpl



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 Departamento de Turismo de la Ilustre Municipalidad de La Serena se encarga de la atención de los módulos de información turística para orientar a los turistas y visitantes, usuarios que llegan a la ciudad de La Serena, con una entrega de información eficiente y de calidad para que cada persona atendida quede clara con la información entregada. La persona que trabaja como informador turístico es un profesional bilingüe, capacitado para atender a personas con capacidades diferentes (inclusivo).

El punto de información turística durante todo el año es: Módulo Iglesia La Merced  
Calle Arturo Prat esquina José Manuel Balmaceda

Durante la temporada alta se habilita el módulo en la Delegación Avenida del Mar.

Cabe destacar que el Departamento de Turismo se encuentra ubicado en la Casa Jiliberto (Delegación Centro), calle Cienfuegos #226, en donde los profesionales pueden orientar a los usuarios, turistas y visitantes que llegan a realizar sus dudas, consultas e inquietudes.

**II. SERVICIOS**

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Atención e información al turista, visitante y usuarios en general sobre consultas, reclamos, entre otros. La atención puede ser presencial, telefónica o a través de correo electrónico.	Entregar información clara y precisa de la ciudad de La Serena y Región de Coquimbo en el momento de la solicitud.

**III. COMPROMISOS DE CALIDAD**

**Atención Cordial:** Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención hacia los turistas, visitantes, usuarios en general, proporcionando un trato amable en el marco de la legislación vigente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.

**Calidad en la atención:** Nos comprometemos a mejorar los tiempos de atención a los usuarios, para atender sus dudas o consultas respecto a la comuna, Región, entre otros.

**Calidad en la respuesta:** Nos aseguraremos que la entrega de la información es confiable, para los turistas, visitantes y usuarios, ya que los módulos de atención son atendidos por profesionales



con estudios a fines del rubro turístico. Se le entregará material y apoyo para su orientación respecto a sus dudas, consultas, reclamos, entre otros.

**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
Departamento de Turismo	Módulo Iglesia La Merced Calle Arturo Prat esquina José Manuel Balmaceda	Atención e información al turista, visitante y usuarios en general	MAÑANA	10:00 a 14:00	10:00 a 14:00
			TARDE	14:30 a 18:00	14:30 a 18:00
	Casa Jiliberto Calle Cienfuegos #226	Atención e información al turista, visitante y usuarios en general	MAÑANA	8:30 a 14:00	8:30 a 14:00
			TARDE	14:30 a 17:30	14:30 a 16:30
	Módulo Delegación Avenida del Mar Avenida del Mar S/N	Atención e información al turista, visitante y usuarios en general	MAÑANA	10:00 a 14:00	10:00 a 14:00
			TARDE	14:30 a 18:00	14:30 a 18:00



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

SERVICIO	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
Atención e información al turista, visitante y usuarios en general.	Presencial	Entrega de información en los módulos de información turística que existen en la comuna (La Merced, edificio, Delegación Avenida del Mar, oficina Casa Jiliberto).
	Electrónico	Los usuarios podrán escribir al siguiente correo: <a href="mailto:turismoypatrimonio@laserena.cl">turismoypatrimonio@laserena.cl</a> Facebook: @visitalaserenachile Twitter: @visitalaserena Instagram: @visitalaserenachile Página web: <a href="http://www.visitalaserena.cl">www.visitalaserena.cl</a>
	Telefónico	Para contacto podrá comunicarse a los teléfonos: +56-51-2-206544 +56-51-2-206632

**VI. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y NORMATIVA**

DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA LEGAL
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.	Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada expresado en el procedimiento Municipal publicado en:  <a href="http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad">http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad</a>
De acuerdo a lo señalado en el artículo N° 17, las personas en sus relaciones con la Administración tendrán derecho a: 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;	Ley N°19.880, establece Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.  Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.



<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>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS


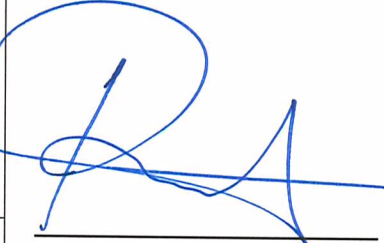
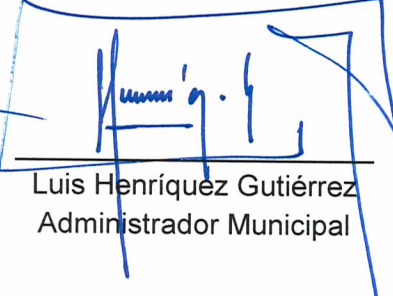


DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Flavio Escobar Pizarro Dirección de Turismo y Patrimonio	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
  Gladys Goñoy Aros Director de Turismo y Patrimonio		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
27 de octubre de 2020	27 de octubre de 2020	