



Ilustre Municipalidad de
La Serena

30 OCT. 2020

LA SERENA,

DECRETO N° 1119

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; 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;

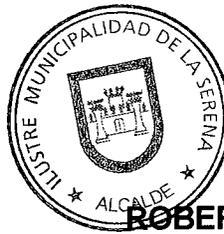
DECRETO:

- 1.- **APRUEBESE** el instrumento denominado **POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS del Teatro Municipal**, del Departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio 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.



CÉSAR 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 Teatro Municipal dependiente del departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio, facilita y en ocasiones arrienda el lugar a la comunidad, organizaciones comunitarias, culturales, educativas, sociales, artistas, gestores culturales, academias, unidades municipales, público de gobierno y privada, de un espacio para la realización de actividades, eventos y diversas acciones durante el año.

Actividades y eventos especialmente en área artísticos cultural como, conciertos de música clásica y popular, audiovisual, obras de teatro entre otras.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO
Realizar, arrendar o facilitar el lugar para Diversas actividades y eventos culturales, facilitando o arrendando el recinto a artistas, organizaciones, academias, fundaciones y gestores culturales.	De acuerdo a la demanda y tipo de estas se ve la disponibilidad, en el caso de actividades privadas se reserva y se indica los pasos a seguir, una vez dando cumplimiento de ello se confirma la reserva. En caso de actividades públicas o sin costo estas deben realizarse a través de una carta dirigida a la autoridad indicando el objetivo, una vez respondida la carta se confirma y se facilita el lugar.
Facilitar o arrendar el espacio a diferentes entidades pública y/o privadas	Permitir a las entidades a realizar sus actividades como academias, licenciaturas, presentaciones culturales, cuentas públicas etc., que van dirigida especialmente a sus integrantes, familiares y público en general, para acceder a estas instancias. De acuerdo a la demanda y tipo de estas se ve la disponibilidad, en el caso de actividades privadas se reserva y se indica los pasos a seguir, una vez dando cumplimiento de ello se confirma la reserva. En caso de actividades públicas o sin costo estas deben realizarse a través de una carta dirigida a la autoridad indicando el objetivo, una vez respondida la carta se confirma y se facilita el lugar
Actividades y diferentes acciones desarrollada por la Municipalidad y sus unidades o departamento, a diferencia de la anterior estas son actividades y acciones Municipales	En este caso hablamos de actividades municipales, la que deben ser solicitadas con tiempo para ver la disponibilidad del recinto, en caso de ser actividades relevantes se dará prioridad ante otra actividad agendada.



III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Atención Cordial: realizar una atención de calidad, proporcionando un trato amable en el marco de la legislación vigente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.

Disponer de un Espacio: contar con un espacio con equipamiento básico que permita realizar actividades de diverso índole, enfocado especialmente al área patrimonial y artístico cultura abierta a la comunidad.

Disposición del personal: contar con personal a disposición de la comunidad en información, asesoría y apoyo en actividades y acciones enfocadas especialmente al área patrimonial y artístico cultura abierta a la comunidad.

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
Teatro Municipal	Benavente #580, La Serena	1. Realizar, arrendar o facilitar el lugar para Diversas actividades y eventos culturales, facilitando o arrendando el recinto a artistas, organizaciones, academias, fundaciones y gestores culturales. 2. Facilitar o arrendar el espacio a diferentes entidades pública y/o privadas 3. Actividades y diferentes acciones desarrollada por la Municipalidad y sus unidades o departamento., a diferencia de la anterior estas son actividades y acciones Municipales	MAÑANA	9:30 - 14:00	9:30 - 14:00
			TARDE	15:00 - 18:30 Con extensión horaria cuando se requiera y coordine	15:00 - 18:30 Con extensión horaria cuando se requiera y coordine



V. CANALES DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Señalar los canales habilitados para entrega de información y tramitación de los servicios. Para la información y contacto de actividades y eventos en el Teatro municipal existe varios canales, pero para la solicitud del recinto estas deben realizarse por contacto presencial o correo electrónico, asegurando la recepción de esta.

SERVICIO	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
1. Realizar, arrendar o facilitar el lugar para diversas actividades y eventos culturales, facilitando o arrendando el recinto a artistas, organizaciones, academias, fundaciones y gestores culturales. 2. Facilitar o arrendar el espacio a diferentes entidades pública y/o privadas 3. Actividades y diferentes acciones desarrollada por la Municipalidad y sus unidades o departamento., a diferencia de la anterior estas son actividades y acciones Municipales	Presencial	Los usuarios podrán consultar por los servicios y programar su atención de acuerdo a la disponibilidad de estos, directamente en las dependencias del Teatro Municipal.
	Electrónica	Los usuarios podrán consultar por información de los servicios y cartelera a los correos: <u>teatromunicipal@laserena.cl</u> Facebook @teatrolaserena @culturalaserena Twitter @teatrolaserena @culturalaserena
	Telefónico	información de la reserva pueden llamar al 51-2427824



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 Administración 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>Exigir que los plazos en que el municipio deberá dar respuesta a las presentaciones realizadas enningún 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

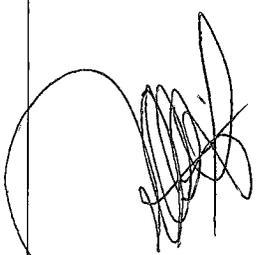
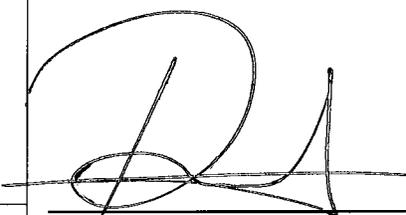
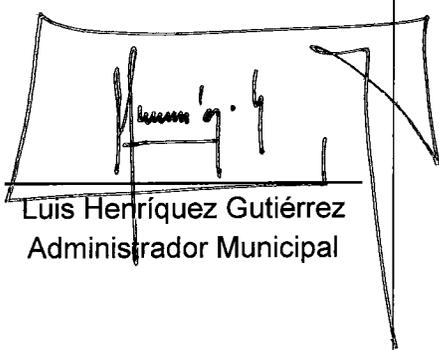
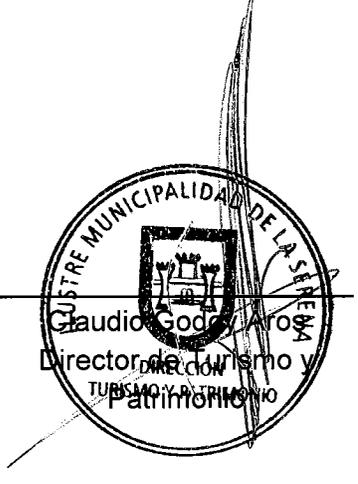
TEATRO MUNICIPAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Claudia Villagrán Tapia Departamento de Cultura	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Herrería Gutiérrez Administrador Municipal
 Claudio Godoy Director de Turismo y Patrimonio		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
20 de octubre de 2020	20 de octubre de 2020	