



Ilustre Municipalidad de  
La Serena

LA SERENA, 30 OCT. 2020

DECRETO N° 1120

**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;

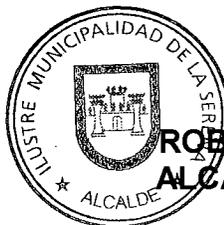
**DECRETO:**

- 1.- **APRUEBESE** el instrumento denominado **POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS de la Casa Las Palmeras**, 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 Cultura
  - Administración 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 Cultura
  - Administrador Municipal
  - Dirección de Turismo y Patrimonio
  - Asesoría Jurídica
- RJJ/CSA/MPVV/cpl

(2)



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**

La casa de Las Palmeras Gabriela Mistral dependiente del Departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio, es una casa museo que permanentemente recibe a público general, delegaciones, turistas y estudiantes, entre otros, brindando un recorrido por la casa y su historia, como también la relación de nuestra insigne Gabriela Mistral y su familia.

Además del objetivo principal que es su recorrido e historia, facilita el espacio exterior para realizar diferentes actividades y eventos culturales, artístico y actividades públicas.

Por otra parte, se desarrollan actividades e iniciativas en conjunto con la Biblioteca Regional Gabriela Mistral, para beneficiar a ambos recintos, enmarcado en un convenio de colaboración entre ambas instituciones.

**II. SERVICIOS**

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
<p>Visitas guiadas por la casa Las Palmeras Gabriela Mistral</p>	<p>Servicio orientado a difundir la historia del inmueble y su relación con la poeta insigne y su familia.</p> <p>Además del objetivo principal de la casa también se entrega información importante a los visitantes de la historia de Gabriela Mistral más allá de la poeta, como mujer, embajadora, activista social etc.</p>
<p>Facilitar espacio exterior para desarrollar actividades, encuentros, eventos entre otros, público o privado.</p>	<p>Abrir este espacio a diferentes actividades, encuentros, eventos entre otros, potenciando el lugar y permitiendo a más personas conocer este monumento nacional e historia de Gabriela Mistral.</p>
<p>Actividades y diferentes acciones desarrolladas por la Municipalidad y la Biblioteca Regional Gabriela Mistral, en forma conjunta o separada. Dependiendo que institución la organice, esta se hace responsable de la difusión, envío de invitaciones y la operación de la actividad.</p>	<p>Actividades y acciones como Encuentros literarios. Conciertos musicales. Danza y baile. Seminarios etc.</p>

### III. COMPROMISOS DE CALIDAD

**Atención Cordial:** Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención, 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
Casa Las palmeras Gabriela Mistral	Avenida Francisco de Aguirre #0300, La Serena	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas guiadas por la casa Las Palmeras Gabriela Mistral</li> <li>• Facilitar espacio exterior para desarrollar actividades, encuentros, eventos entre otros, público o privado.</li> </ul>	MAÑANA	9:30 - 14:00	9:30 - 14:00
			TARDE	14:30 - 18:30	14:30 - 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.

SERVICIO	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
Visitas guiadas por la casa Las Palmeras Gabriela Mistral  Solicitar la casa para una actividad.	Presencial	El usuario podrá consultar por los servicios y programar su atención de acuerdo a la disponibilidad de estos, directamente en las dependencias de la Casa Las Palmeras Gabriela Mistral.
	Electrónico	Correo electrónico y redes sociales <u><a href="mailto:casalaspalmerasgm@laserena.cl">casalaspalmerasgm@laserena.cl</a></u>  <b>Facebook</b> @culturalaserena  <b>Twitter</b> @culturalaserena

**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:  <u><a href="http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad">http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad</a></u>



<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>
<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

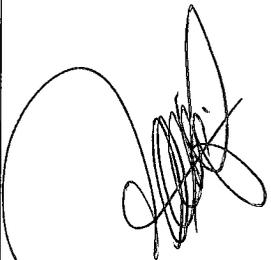
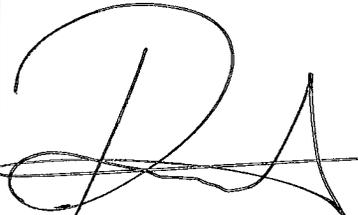
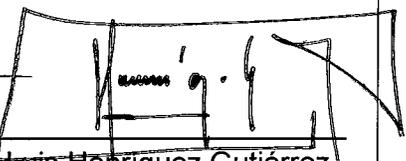
CASA LAS PALMERAS

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Claudia Villagrán Tapia Casa Las Palmeras		
  Claudia Godoy Directora de Turismo y Patrimonio DIRECCIÓN TURISMO Y PATRIMONIO	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henriquez Gutierrez Administrador Municipal
<b>FECHA ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>
20 de octubre de 2020	20 de octubre de 2020	