



Ilustre Municipalidad de
La Serena

LA SERENA,

30 OCT. 2020

DECRETO N° 1121

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.- **APRUÉBESE** el instrumento denominado **POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS del Centro Cultural Santa Inés**, 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.
 - 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 Cultura
- Administrador Municipal
- Dirección de Turismo y Patrimonio
- Asesoría Jurídica
- RJJ/CSA/MPV/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

Centro Cultural Santa Inés dependiente del departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio, es uno de los recintos con mayor demanda, que se facilita y 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.

Este recinto fue restaurado a través del programa Puesta en Valor del Patrimonio del Fondo de Desarrollo Regional FNDR, y en su inicio estaba destinado al Centro de Interpretación del Patrimonio Religioso y que con el tiempo se ha transformado en un Centro Cultural, con un alto porcentaje de asistencia y actividades para el público juvenil y adulto joven.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Visitas guiadas del Centro Cultural Santa Inés	<p>Servicio orientado a difundir la historia del inmueble, la Ex Iglesia Santa Inés, declarada como monumento nacional y que es una de las mas antigua de nuestra ciudad, fundada alrededor de 1678.</p> <p>Además del objetivo principal de este lugar, es entregar información importante de la relación con la creación de la ciudad y del sector en donde se ubica, considerado uno de los barrios más antiguo del país.</p>
Facilitar espacio para desarrollar actividades, expresiones artísticas, encuentros, seminarios, exposiciones, talleres, cine, entre otros.	Abrir este espacio a diferentes actividades, encuentros, eventos entre otros, potenciando el lugar y permitir a más personas conocer a este monumento nacional.
Realizar Actividades y diferentes acciones desarrolladas con los vecinos del barrio Almagro y a quienes nos quieran acompañar	Facilitar y disponer de este espacio a cualquier iniciativa y actividades realizadas por las organizaciones y vecinos del barrio Almagro, que tenga como objetivo potenciar nuestro patrimonio vivo, salvaguardando nuestra identidad e historia.

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
Centro Cultural Santa Inés	Diego de Almagro # 682, La Serena	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas guiadas del Centro Cultural Santa Inés • Facilitar espacio para desarrollar actividades, expresiones artísticas, encuentros, seminarios, exposiciones, talleres, cine, entre otros. 	MAÑANA	9:30 - 14:00	9:30 - 14:00
			TARDE	15:00 - 18:30 Con extensión horaria cuando se requiera y coordine	15:00 - 17:30 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. Los canales habilitados son presenciales en los horarios establecidos, contacto telefónico, correos institucionales y diferentes redes sociales que serán respondidos antes cualquier consulta realizada.

SERVICIO	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
1. Visitas guiadas del Centro Cultural Santa Inés 2. Facilitar espacio para desarrollar actividades, expresiones artísticas, encuentros, seminarios, exposiciones, talleres, cine, entre otros. 3. Realizar Actividades y diferentes acciones desarrolladas con los vecinos del barrio Almagro y a quienes nos quieran acompañar	Presencial	Los usuarios podrán requerir información y solicitar acceder a los servicios de forma presencial directamente en el Centro Cultural Santa Inés, de acuerdo al horario de atención definido.
	Electrónico	Los usuarios podrán utilizar los siguientes canales electrónicos para requerir información Correo electrónico: ccsantaines@laserena.cl Facebook @laserenasantaines @culturalaserena Twitter @ccsantaines @culturalaserena
	Telefónico	Los usuarios podrán requerir información al teléfono: +56-51-2-217415



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 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

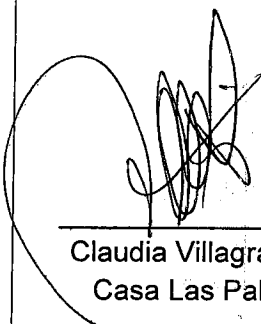
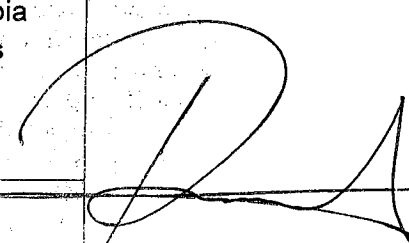
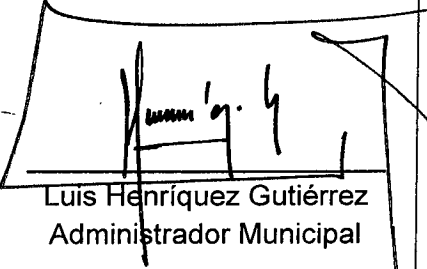

CENTRO CULTURAL SANTA INÉS

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Claudia Villagrán Tapia Casa Las Palmeras	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
 Claudio Godoy Aros DIRECCIÓN Dirección de Turismo y Patrimonio		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
20 de octubre de 2020	20 de octubre de 2020	