



Ilustre Municipalidad de  
La Serena

Rodrigo Goni do



LA SERENA,

30 OCT. 2020

DECRETO N° 1122

**VISTOS y CONSIDERANDO:**

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° 0200-00742/20, del 27/10/2020, del Administrador Municipal, remitiendo y solicitando Decreto Alcaldicio que aprueba las Políticas de Servicios de Atención a la Mujer y Equidad de Género, de la Dirección de Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 07/1539, del 19 de octubre del año 2020, del Director de Desarrollo Comunitario al Administrador Municipal, enviando las Políticas de Prestación de Servicios; 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 **Política de Prestación de Servicios de "Atención a la Mujer y Equidad de Género"**, de la Dirección Desarrollo Comunitario, que se adjunta
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar del instrumento denominado Política de Prestación de Servicios a las siguientes unidades municipales:
  - Dirección de Desarrollo Comunitario
  - Administrador Municipal

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



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



**ROBERTO JACOB JURE**  
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Administrador Municipal
- Dir. Asesoría Jurídica
- RJJ/CSA/MPVV/cpl



La Serena



## POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE ATENCIÓN A LA MUJER Y DE EQUIDAD DE GÉNERO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

1 de 6

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 Sección de la Mujer y Equidad de Género, es un espacio que desarrolla un conjunto de modelos programáticos, tendientes a fortalecer las tres autonomías (económica, física y derechos sexuales, en la toma de decisiones) implementadas por la CEPAL; pues son bajo estas autonomías que se diseña la Agenda Comunal de Género 2018-2021 la cual se convierte en la base del trabajo de la Sección en estos últimos cuatros años.

Al enmarcar lo anterior en el quehacer municipal, ha permitido que la Municipalidad a través de la sección, pueda impulsar programas y proyectos para avanzar en la equidad de género, propendiendo a mejorar la calidad de vida de las mujeres, a promover la participación en espacios públicos, entregando asesoría y reeducando a grupos de la comunidad y manteniendo redes intersectoriales que aporten al trabajo colaborativo.

Por lo tanto, los servicios prestados por esta unidad se cuadran según el contexto y las necesidades de las mujeres en la comuna, las cuales han sido pesquisadas por dos diagnósticos comunales de género los cuales han dado origen a dos Agendas de Género Comunal (2012-2015) (2018-2021), es así como estos servicios se dividen en tres áreas:

- Área formativa talleres e inducciones de género, hacia las organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas y establecimientos educacionales. Y se ofrecen capacitaciones en oficios certificadas.
- Área psicológica y de desarrollo personal, atenciones psicológicas y estrategias de autocuidado con enfoque de género.
- Área comunitaria, talleres de género y cotidianidad a organizaciones de la Comuna de La Serena; actividades con la comunidad orientadas a abordar brechas de género en el área legal, salud, laboral y difusión de beneficios sociales para mujeres.



II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
<p>De capacitación e inducción en materias de género.</p>	<p>Realización de espacios educativos en materias de género, enfocados en distintos grupos de la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materias de género a funcionarios y funcionarias municipales.</li> <li>• en materias de género a funcionarios y funcionarias de instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Materias de género a funcionarios y funcionarias y estudiantes de establecimientos educacionales.</li> <li>• Materias de género y cotidianidad a organizaciones sociales.</li> <li>• Materia de Crecimiento personal</li> </ul> <p>Cada inducción, capacitación, taller desarrolla los mismos temas, pero con un lenguaje acotado al perfil de cada participante esto con el fin de poder ser pertinentes y objetivos al momento de ejecutar las actividades.</p> <p>También se priorizará la llegada transversal a las distintas instituciones tanto privadas como públicas, educativas y de la sociedad civil, permitiendo así poder informar y educar de forma integral.</p>
<p>De capacitación en técnica de peluquería, gastronomía y oficios no tradicionales.</p>	<p>Realización de capacitaciones certificadas por OTEC Municipal; pero ejecutada por la Sección.</p> <p>Las capacitaciones serán otorgadas de acuerdo al nivel socioeconómico entregado por el RSH, con el objetivo de poder entregar un servicio a las mujeres más vulnerables de la comuna. Posterior a este proceso, se realizará una entrevista previa de motivación y de análisis de sus necesidades económicas y familiares, con el objetivo de entregar el beneficio a quien más lo necesite.</p>
<p>De apoyo o intervención terapéutica</p>	<p>Realización de atenciones psicológicas con enfoque de género, de modalidad individual y grupal.</p> <p>Todas las mujeres sin importar su nivel socioeconómico tendrán acceso a intervención terapéutica, en el momento que ella lo necesite, ya que, al tratarse de salud mental, es importante realizar un trabajo con toda mujer que lo requiera.</p>



La Serena



## POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE ATENCIÓN A LA MUJER Y DE EQUIDAD DE GÉNERO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 6

### III. COMPROMISOS DE CALIDAD

• **Calidad en la atención**

- Atención con enfoque de género, entendiendo las brechas que existen entre hombres y mujeres.
- Atención igualitaria y de acceso universal, se atenderá a usuarias y usuarios sin importar su situación socioeconómica, garantizando un acceso igualitario al servicio.

• **Calidad en la tramitación**

- Tramitación oportuna y pertinente en gestiones relacionadas con la atención de servicio, con un enfoque de género en su quehacer propendiendo a disminuir la sobre intervenciones. En materia de violencia contra la mujer se prioriza el acceso al acceso institucional según protocolos.

• **Calidad en la respuesta**

- Respuesta efectiva en el tiempo, las respuestas a las necesidades de las usuarias y usuarios deben ser en un tiempo óptimo y personalizado facilitando las vías de comunicación más expeditas; en especial manera las derivaciones por violencia de género.

### 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	
Sección de la Mujer y Equidad de Género	Colo Colo #1090, La Serena	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De capacitación e inducción en materias de género.</li> <li>• De capacitación en técnica de peluquería, gastronomía y oficios no tradicionales.</li> <li>• De apoyo o intervención terapéutica</li> </ul>	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	16:00 a 17:30

**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
De capacitación e inducción en materias de género. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción en materias de género a funcionarios y funcionarias municipales.</li> <li>• Inducción en materias de género a funcionarios y funcionarias públicos o de instituciones privadas.</li> <li>• Inducción en materias de género a funcionarios y funcionarias y estudiantes de establecimientos educacionales.</li> <li>• Taller de género y cotidianidad a organizaciones sociales.</li> <li>• Talleres de Crecimiento personal.</li> </ul>	Presencial	Se realiza presencialmente en dependencias municipales, según número de participantes.
	Electrónico	Se podrá confirmar su asistencia o requerir información al correo <a href="mailto:seccionmujeryeg@laserena.cl">seccionmujeryeg@laserena.cl</a>
	Telefónico	Para coordinar taller, requerir información, y confirmar asistencia se debe llamar al número 512206766 / 512206672
Capacitaciones en técnicas de peluquería, gastronomía, y oficios no tradicionales certificadas por OTEC municipal.	Presencial	La entrevista motivacional y la ejecución propia del taller se realizan de forma presencial
	Telefónico	La usuaria podrá solicitar inscripción e información llamando al número 512206766 / 512206672.
	Electrónico	La usuaria podrá solicitar su inscripción e información del curso al correo <a href="mailto:seccionmujeryeg@laserena.cl">seccionmujeryeg@laserena.cl</a>
Intervención terapéutica con enfoque de género.	presencial	La solicitud de una atención psicológica y su realización son presenciales
	telefónica	La usuaria puede solicitar una hora llamando al número 512206766 / 512206672.
	Electrónico	La usuaria puede solicitar una hora enviando al correo electrónico <a href="mailto:seccionmujeryeg@laserena.cl">seccionmujeryeg@laserena.cl</a>



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





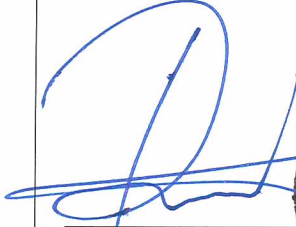
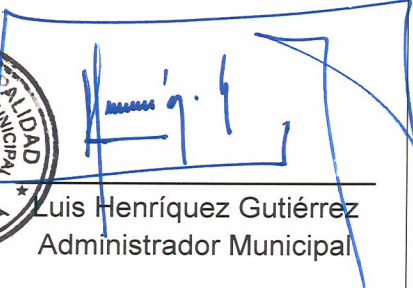
**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
DE ATENCIÓN A LA MUJER Y DE EQUIDAD DE GÉNERO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Daniela Tirado Chepillo Sección de la Mujer y Equidad de Género		
 Priscila Rojas Opazo Sección de la Mujer y Equidad de Género	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
 Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario		
<b>FECHA ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>
02 de Junio de 2020	15 de octubre de 2020	