



Ilustre Municipalidad de
La Serena

LA SERENA, 30 OCT. 2020

DECRETO N°

1123

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 de la Cultura de Las Compañías**, 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.



CESAR 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



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 la Cultura de las Compañías dependiente del Departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio, dispone de una cartelera cinematográfica constante con amplio contenido audiovisual, cine arte Chileno, Sudamericano y Cine en general, dirigido a todos los grupos etarios (Niños, Jóvenes y Publico general), trabajando en la Preparación de audiencias.

El trabajo de nuevos público tiene como objetivo acercar a las personas a las artes y cultura y que en un futuro nuestra sociedad demanda y consume más cultura, por ello es muy importante comenzar con grupos etarios infantiles y jóvenes.

Adicionalmente en su rol de fomento de las culturas y las artes, desde su fundación el año 2011, ha estado desarrollando además una amplia gama de talleres todos vinculados a las temáticas Culturales, artísticas que demanda el sector tales como danza, teatro, música, pintura etc.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO
Cine para todos	Disponer de una cartelera atractiva de películas Chilenas, cine arte sudamericano dos días a la semana en un horario fijo y constante los días Martes y Jueves a las 19:00. Servicio de sala de exposición de películas,
Acercando el Cine	Ciclos de cine nacional que busca la formación de nuevos espacios públicos para el arte cinematográfico con exhibiciones comentadas de cine en las que se incluyen conversatorios y análisis junto a directores de las obras.
Talleres Artísticos culturales	Disponer de clases semanales de dos horas con profesionales de cada área durante un mínimo de 6 meses donde los participantes adquieran los conocimientos básicos hasta lograr avances destacados en un periodo de tiempo de 2 años.



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 de la Cultura de Las Compañías	Avenida Argentina #2977 Cía. Alta, La Serena	Cine para todos (De acuerdo a cartelera)	MAÑANA	11:00 a 12:30	11:00 a 12:30
			TARDE	15:00 a 16:30 19:30 a 21:00	15:00 a 16:30 19:30 a 21:00
		Acercando el Cine (De acuerdo a planificación)	MAÑANA	11:00 a 12:30	11:00 a 12:30
			TARDE	19:30 a 21:00	19:30 a 21:00
		Talleres	MAÑANA	-	-
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 17:00



V. CANALES DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Señalar los canales habilitados para entrega de información y tramitación de los servicios.

SERVICIOS	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
<p>Cine Para Todos</p> <p>Acercando El Cine</p> <p>Talleres</p>	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 de la Cultura de Las Compañías.
	Electrónico	<p>El usuario podrá consultar por información de los servicios y cartelera a los correos:</p> <p>cculturalascias@laserena.cl</p> <p>Facebook @cultura.lascompañias @culturalaserena</p> <p>Twitter @culturalaserena</p>
	Telefónico	<p>Los usuarios podrán consultar por información de los servicios al teléfono:</p> <p>+56-51-2-207824</p>



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

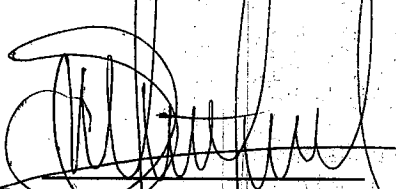
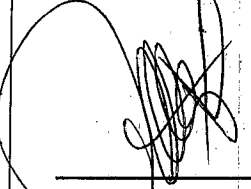
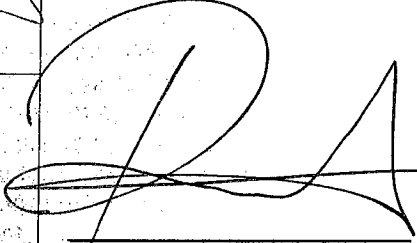
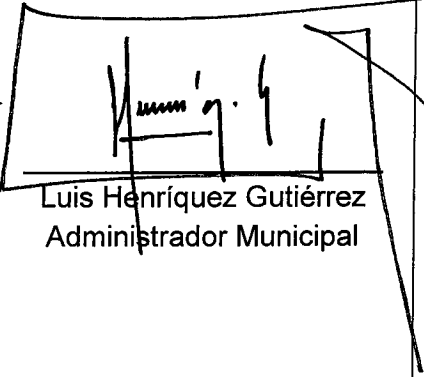
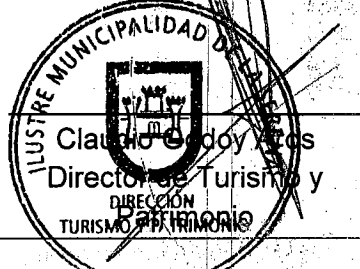
CASA DE LA CULTURA DE LAS COMPAÑIAS

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Flavio Escobar Pizarro Dirección de Turismo y Patrimonio		
 Claudia Villagran Tapia Departamento de Cultura	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
 Claudio Eddoy Yebes Director de Turismo y Patrimonio		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
20 de octubre de 2020	20 de octubre de 2020	