



Ilustre Municipalidad de
La Serena

LA SERENA, 30 OCT. 2020

DECRETO N° 1125

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° 0200-00743/20, de fecha 27 de octubre del 2020, del Administrador Municipal, dirigido a la Dirección de Asesoría Jurídica, solicitando la tramitación de Decreto Alcaldicio que aprueba Políticas de Servicios de Atención al Adulto Mayor; el Ord. N° 07/1516, de fecha 20 de octubre del 2020, del Director de Desarrollo Comunitario, dirigido al Administrador Municipal, mediante el cual se remiten las Políticas de Prestación de Servicios de Atención al Adulto Mayor; 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 de Atención al Adulto Mayor**, de la Dirección de Desarrollo Comunitario, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un ejemplar del instrumento señalado en el numeral anterior, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Desarrollo Comunitario
 - Administrador Municipal

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



CÉSAR SANHUEZA ALBORNOZ
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

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



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

VERSIÓN

2020

PÁGINA

1 de 8

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 del Adulto Mayor surge de la necesidad de brindar respuesta a los requerimientos de la población de 60 años y más edad de la comuna en materia de asistencia social, recreativa, psicológica, entre otros, en el marco de la entrega de una atención de calidad y principios de dignificación de la población mayor, facilitando el acceso a las diversas prestaciones que realiza el municipio hacia las personas adultas/os mayores.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Orientación, atención y gestión en materia social.	Orientación en materia social: apoyo para postulación a comodato de vivienda, gestión de ingreso a Establecimientos de Larga Estadía, demandas por vulneración de derechos, orientación legal, acceso a la oferta local, información para la conformación de organizaciones de adulto mayor, gestión de aportes económicos, gift card u otro que permita contribuir la mejora de la situación actual de la persona adulto mayor.
Apoyo, orientación y gestión territorial a Organizaciones de Adultos Mayores.	Apoyo, orientación y gestión en terreno a organizaciones de adultos mayores (informar de los servicios y beneficios prestados por la sección y la oferta a nivel local y nacional para dicha población).
Atención Psicológica.	Atención psicológica clínica. Talleres grupales de autocuidado y materia psicoafectivas relativas a la etapa del ciclo vital. Servicio gratuito a las personas de 60 años y más edad, prestando contención al adulto mayor por demanda espontánea y/o grupo familiar en el caso que lo requiera. Permitiendo una contribución significativa en el bienestar psicológico de la persona mayor.
Atención, gestión y seguimiento de casos de VIF - Tribunal de Familia.	Recepción del caso, estudio, seguimiento y constitución en el domicilio de la persona mayor para verificar su estado de situación actual, elaboración de informe social, activación de redes, presentación ante



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

VERSIÓN

2020

PÁGINA

2 de 8

	juicio oral y a su vez corroborar que se encuentren dando cumplimiento las medidas establecidas por el Tribunal de Familia respecto al caso.
Orientación y gestión de trámites (subsido de agua potable, exención de aseo domiciliario).	<p>Orientación sobre el trámite a las personas de 60 años y más edad que cumplan con los requisitos:</p> <p>Requisitos subsidio de agua potable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 años o más edad. - Cédula de identidad. - Registro Social de Hogares. - Última boleta del servicio pagada al día. - Comprobante de pago. <p>Requisitos Exención Aseo Domiciliario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 años o más edad. - Cédula de identidad. - Registro Social de Hogares. - Últimas tres colillas de pago de la pensión.
Desarrollo de actividades recreativas	Realización de diversas actividades recreativas dirigidas a la población adulto mayor de la comuna, por ejemplo: celebración o conmemoración de un hito relevante, malones, baile entretenido, visitas culturales, dirigidas a fortalecer la integración con sus pares, entre otros, con el objetivo de brindar una ciudad amigable para las personas mayores.
Orientación y apoyo en elaboración de proyectos dirigidos a organizaciones de adulto mayor.	Orientación y colaboración en la presentación de proyectos de Fondos Concursables dirigidos a organizaciones para adultos mayor, por ejemplo: Fondo Presidente de la República, Proyectos Gobierno Regional, Fondos Concursables Autogestionados Senama, Chile de Todos y Todas, Subvenciones municipales, Fondo Fortalecimiento a las organizaciones de interés público, entre otros.
Visita y seguimiento de casos sociales con hospitalización.	Seguimiento del estado de la persona mayor hospitalizada en la Unidad Geriátrica de Agudos del Hospital de La Serena con el objetivo de brindar apoyo e información vinculada a las prestaciones de la sección post alta, permitiendo la detección o descartando alguna situación de vulneración y activando sus redes.
Gestión en velorios y sepulturas.	Colaboración y orientación en las gestiones de tramitación en decesos (orientación respecto a gestión de cuota mortuoria).
Viajes sociales SERNATUR.	Postulación para el acceso a una tarifa preferencial a las personas mayores para que puedan realizar viajes mediante Sernatur a un costo menor.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 8

	<p>Gestión de los cupos sociales, difusión de destinos, plazos de pago y fechas de viajes.</p> <p>Requisitos de postulación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 años o más edad. - Cédula de identidad. - Residente de la comuna de La Serena. - Registro Social de Hogares hasta el 80%.
Talleres y capacitaciones a clubes y adultos mayores.	Realización de talleres y capacitaciones dirigidas a organizaciones y/o adultos mayores de la comunidad que tengan interés por formarse respecto a la temática impartida por ejemplo: seguridad, autocuidado, estimulación cognitiva, capacitación de dirigentes sociales, salud, tejido, bordado, pintura al óleo, educación financiera, alfabetización digital, uso de teléfonos inteligentes, entre otros.
Apoyo a Unión Comunal de Adultos Mayores.	Trabajo colaborativo con la Unión Comunal de Adultos Mayores con el objetivo de facilitar espacios y prestar la orientación necesaria a las demandas de la población mayor representada por dicha organización.

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Atención Cordial y de Calidad: Mantener y mejorar la calidad de nuestra atención, proporcionando un trato amable, cordial, respetuoso, profesional y de contención hacia nuestros usuarios y nuestras usuarias.

Calidad en la Tramitación o Prestación: Realizar las acciones necesarias para que las respuestas a las consultas ciudadanas lleguen en un plazo máximo de siete días hábiles.

Oportunidad: Toda la población mayor de 60 años y más edad de la comuna tendrán las mismas oportunidades y condiciones de ser atendidos por la sección y de postular a los servicios de la sección, siempre que cumplan los requisitos para ello.

En caso contrario, se les orientará, apoyará y gestionará para que tengan igualdad de oportunidad de acceso a la oferta.

Calidad en la Respuesta o Entrega de Producto Final: Asegurar que la respuesta brindada sea pertinente al requerimiento del solicitante y en un plazo máximo de siete días hábiles.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 8

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 Adulto Mayor	Los Carrera #565, La Serena	1. Orientación, atención y gestión en materia social. 2. Apoyo, orientación y gestión territorial a Organizaciones de Adultos Mayores. 3. Atención Psicológica. 4. Atención, gestión y seguimiento de casos de VIF - Tribunal de Familia. 5. Orientación y gestión de trámites (subsidio de agua potable, exención de aseo domiciliario). 6. Desarrollo de actividades recreativas. 7. Orientación y apoyo en elaboración de proyectos dirigidos a organizaciones de adulto mayor. 8. Visita y seguimiento de casos sociales con hospitalización. 9. Gestión en velorios y sepulturas. 10. Viajes sociales SERNATUR. 11. Talleres y capacitaciones a clubes y adultos mayores. 12. Apoyo a Unión Comunal de Adultos Mayores.	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30

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
Orientación, atención y gestión en materia social.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Apoyo, orientación y gestión territorial a Organizaciones de Adultos Mayores.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la organización, previa coordinación de la visita.
Atención Psicológica.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección.
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Atención, gestión y seguimiento de casos de VIF - Tribunal de Familia.	Presencial	Se realiza presencialmente en el domicilio de los causantes.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Orientación y gestión de trámites (subsido de agua potable, exención de aseo domiciliario).	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Desarrollo de actividades recreativas.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección o en el lugar definido para el desarrollo de las actividades.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Orientación y apoyo en elaboración de	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 8

proyectos dirigidos a organizaciones de adulto mayor.	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Visita y seguimiento de casos sociales con hospitalización.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias del Hospital de La Serena.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Gestión en velorios y sepulturas.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección y acompañamiento en el establecimiento de velatorio o sepultura.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Viajes sociales SERNATUR.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Talleres y capacitaciones a clubes y adultos mayores.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629
Apoyo a Unión Comunal de Adultos Mayores.	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la Sección.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico habilitado para tal efecto: adultomayor@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la Sección: 512 206794 o al +569 76962629



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

VERSIÓN

2020

PÁGINA

7 de 8

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

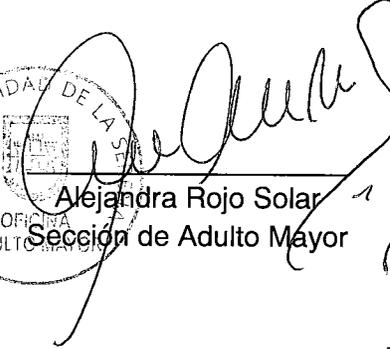
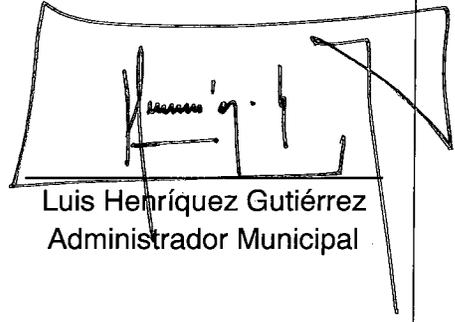
ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

VERSIÓN

2020

PÁGINA

8 de 8

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
  Alejandra Rojo Solar Sección de Adulto Mayor	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
  Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
23 de junio de 2020	19 de octubre de 2020	