



La Serena

LA SERENA,

04 NOV. 2020

DECRETO N° 1140

VISTOS:

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° 1037/2020, de fecha 28 de octubre de 2020, de la Tesorería Municipal; el Ord. N° 0200-00764/20, de fecha 2 de noviembre de 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe la Política de Prestación de Servicios "Recaudación de Derechos Municipales" de la Sección Tesorería Municipal de la Dirección de Administración y Finanzas y remite tres ejemplares aprobados por la Dirección de Obras Municipales y del Comité de Gestión de Calidad; 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;

CONSIDERANDO:

- 1.- La Política de Prestación de Servicios "Recaudación de Derechos Municipales" de la Sección Tesorería Municipal de la Dirección Administración y Finanzas de la Ilustre Municipalidad de La Serena.
- 2.- La necesidad de implementar un instrumento de planificación que permita intervenir en los procesos que se han identificado como Oportunidades de Mejora, en el entendido que al fortalecer prácticas de gestión interna se impactará en el corto y mediano plazo en los resultados globales de los Servicios Municipales.

DECRETO:

- 1.- **APRUEBESE** la Política de Prestación de Servicios "Recaudación de Derechos Municipales" de la Sección Tesorería Municipal de la Dirección Administración y Finanzas de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la Política de Prestación de Servicios "Recaudación de Derechos Municipales" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Obras Municipales
 - Administrador Municipal.
 - Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.


HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
 SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO JACOB JURE
 ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Sr. Administrador Municipal
 - Dirección de Administración y Finanzas
 - Sección Tesorería Municipal
 - Dirección Asesoría Jurídica
 - Oficina de Partes
- RJJ/HLMV/MPVW/mscg.

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

Recaudar y percibir los ingresos correspondientes a impuestos, contribuciones, derechos municipales, pago de multas y Servicios Prestados por las distintas unidades, así como también, otros ingresos requeridos por el marco legal vigente.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
De recaudación de derechos Municipales	Ingresar los pagos realizados por los contribuyentes a través de las cajas municipales, transferencias, depósitos a la Contabilidad Gubernamental.

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Respeto y cortesía: Atender con buena disposición, respetando el tiempo del usuario, y demostrando empatía, realizando una atención cordial y amena.

Igualdad y Oportunidad: Otorgar a todos los usuarios y usuarias, las mismas oportunidades y condiciones ante el servicio prestado.

Disponibilidad: Que el servicio sea prestado de acuerdo a condiciones estándar y en el horario determinado para ello, facilitando el acceso a los usuarios.

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
Tesorería Municipal Sección de Tesorería, Oficina Central	Los Carrera #301	Recaudación de derechos Municipales	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:00	15:00 a 16:00
Tesorería Municipal Oficina Dirección de Transito	Prat #255	Recaudación de derechos Municipales	MAÑANA	8:30 a 13:45	8:30 a 13:45
			TARDE	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
Recaudación de derechos municipales	Presencial	El requirente podrá hacer consultas en mesón de atención de público y/o con el Tesorero
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo tesoreriamunicipal@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de +56-51-2427832 (mesón atención de público)



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE RECAUDACIÓN DE DERECHOS MUNICIPALES

VERSIÓN 2020 PÁGINA 3 de 4

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 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



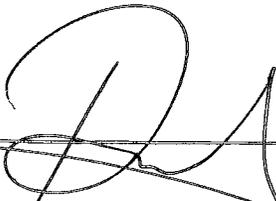
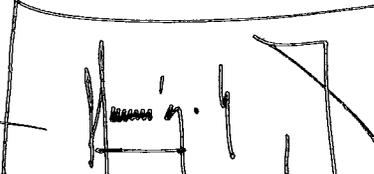
POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE RECAUDACIÓN DE DERECHOS MUNICIPALES

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 4

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
  Paola Robles Sandoval Jefe de Sección de Tesorería Municipal	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
  María Aliaga Ramírez Director de Administración y Finanzas		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
28 de octubre de 2020	28 de octubre de 2020	