



La Serena

LA SERENA, 11 NOV. 2020

DECRETO N° 1177

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El Ord. N° 0200-00777/20, de fecha 6 de noviembre de 2020, del Administrador Municipal a la Dirección Asesoría Jurídica, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe la Política de Prestación de Servicios de "Alumbrado Público", de la Dirección de Servicios a la Comunidad; el Memo N° 651, de fecha 4 de noviembre de 2020, de la Dirección de Servicios a la Comunidad al Administrador Municipal; el Decreto Alcaldicio N° 2047, de fecha 24 de diciembre de 2019, que aprobó el Programa de Mejoramiento a la Gestión Municipal (PMG) para el año 2020, fijando como meta institucional el que cada Dirección preparara y definiera las políticas de servicios de las distintas unidades, modificado por los Decretos Alcaldicios N°s. 748 y 1028, de fecha 14 de abril y 27 de julio, ambos de 2020; 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° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y las facultades propias de mi cargo:

DECRETO:

1. **APRUÉBASE** la Política de Prestación de Servicios de "Alumbrado Público" de la Dirección de Servicios a la Comunidad de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
2. **REMÍTASE** un ejemplar de la Política de Prestación de Servicios de "Alumbrado Público" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Servicios a la Comunidad
 - Sección de Alumbrado Público
 - Dirección Administrador Municipal
 - Oficina de Partes

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Dirección de Servicios a la Comunidad
- Sección Alumbrado Público
- Dirección Administración Municipal
- Dirección Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes

RJJ/HCMV/VRS/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

El municipio, dentro de su Rol, debe mantener operativo el sistema de alumbrado público de la comuna. Para ello y a través de la Sección de Alumbrado Público, perteneciente al Departamento de Servicios de la Dirección de Servicios a la Comunidad, supervisa y desarrolla un servicio continuo, de cobertura comunal, con el objetivo de aumentar el nivel de seguridad de peatones y vehículos; fomentando la eficiencia energética y que contribuya a reducir los costos de operación y mantenimiento, con instalaciones y tecnologías aprobadas por las normas vigentes y realizada por equipos técnicos idóneos.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Atención de Reclamos de Alumbrado Público	Reparaciones de alumbrado público defectuoso, a través del ingreso de reclamos vía telefónica o vía correo por los usuarios y usuarias de la comuna.
Atención de Requerimiento de Conexión	Realizar conexión de empalme para eventos organizados por la municipalidad o a requerimiento de las autoridades municipales, con autorización del alcalde.
Atención de Expansión y Recepción de Alumbrado Publico	Inspeccionar y aprobar obras de alumbrado público nuevas, que cumplan con los requerimientos establecidos por la sección para emitir un certificado de recepción.

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Disponibilidad:** Mantener en buen estado el alumbrado público de la comuna, reparando aquel que se encuentre defectuoso en un plazo no mayor a 3 días hábiles, contados desde la fecha de ingreso del reclamo.
- **Oportunidad:** Entregar un servicio oportuno a los vecinos de la comuna, según los requerimientos ingresados por la sección.
- **Transparencia:** Todos los usuarios y usuarias del servicio podrán conocer y acceder a los servicios que presta la Sección.



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
Departamento de Servicios, Sección de Alumbrado Público	Colón #824	<ul style="list-style-type: none"> Atención de Reclamos de Alumbrado Público Atención de Requerimiento de Conexión Atención de Expansión y Recepción de Alumbrado Público 	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
Atención de Reclamos de Alumbrado Público	Presencial	El usuario podrá ingresar el reclamo a través de la OIRS Municipal o directamente en las dependencias de la Sección de Alumbrado Público, para ambos casos se registra la información provista por los usuarios y usuarias. Posteriormente la unidad informará sobre las condiciones y plazo de reparación.
	Electrónico	El requirente podrá realizar reclamos y consultar por su estado al correo: diserco@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá ingresar reclamos y consultar por información al teléfono de la sección: +56-51-2-206739 o +56-51-2-206740 , donde se registrará la información provista por el usuario o usuaria, se le informará sobre las condiciones y plazo de reparación.
Atención de Requerimiento de Conexión	Presencial	Los usuarios y usuarias que presenten requerimiento de conexión, deben contar con autorización de autoridades municipales y visto bueno por el encargado de la sección. La conexión deberá ser realizada en conformidad del marco legal y normativo que rigen los empalmes eléctricos, en equipos y tableros propiedad del municipio, previa aprobación de factibilidad de conexión, cuyo plazo es de 3 días hábiles.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ALUMBRADO PÚBLICO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 5

	Electrónico	El requirente podrá realizar la solicitud de conexión a los correos: diserco@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la sección: +56-51-2-206739 / +56-51-2-206740
Atención de Expansión y Recepción de Alumbrado Publico	Presencial	Los usuarios y usuarias que requieran este servicio, deberán presentar todos los antecedentes requeridos para la tramitación, cumplido esto se coordinara con el solicitante una inspección en terreno del proyecto, para luego emitir un certificado de recepción.
	Electrónico	El requirente podrá consultar sobre este trámite al correo: diserco@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de la sección: +56-51-2-206739 / +56-51-2-206740

VI. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y NORMATIVA

DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA LEGAL
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.	Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada expresado en el procedimiento Municipal publicado en: http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad
De acuerdo a lo señalado en el artículo N° 17, las personas en sus relaciones con la Administración tendrán derecho a: 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	Ley N°19.880, establece Bases de los procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado. Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ALUMBRADO PÚBLICO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 5

<p>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;</p> <p>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;</p> <p>g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;</p> <p>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,</p> <p>i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.</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

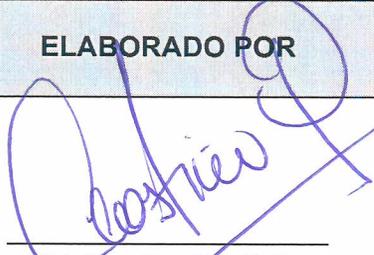
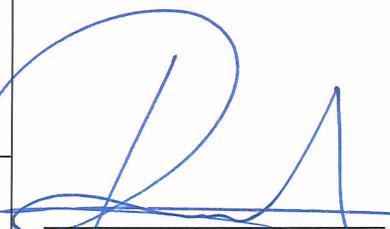
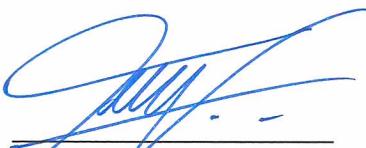
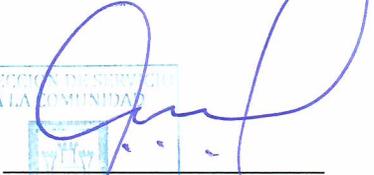
ALUMBRADO PÚBLICO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 5

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Cristian Castillo Ortiz Encargado Sección Alumbrado Público	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
 Edwin Muñoz Vega Sección de Alumbrado Público		
 Felipe Valdés Ramírez Sección de Alumbrado Público		
  Jesús Parra Parraguez Director de la Dirección de Servicios a la Comunidad		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
26 de Octubre de 2020	30 de octubre de 2020	