



La Serena

LA SERENA, 11 NOV. 2020

DECRETO N° 1178

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 "Áreas Verdes" 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 "Áreas Verdes" 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 "Áreas Verdes" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Servicios a la Comunidad
 - Sección de Áreas Verdes
 - Dirección Administración Municipal
 - Oficina de Partes

Anótese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



RIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Dirección de Servicios a la Comunidad
 - Sección de Áreas Verdes
 - Dirección Administración Municipal
 - Dirección Asesoría Jurídica
 - Oficina de Partes
- RJ/HLM/VRS/mscg.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ÁREAS VERDES

VERSIÓN

2020

PÁGINA

1 de 4

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 Áreas Verdes, es la encargada y responsable de conservar, crear, evaluar y administrar todas las áreas verdes de bien de uso público de la comuna bajo criterios de sustentabilidad, participación de la comunidad, y cuidado del medio ambiente local.

II. SERVICIOS

| NOMBRE DEL SERVICIO | CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO |
|--|---|
| Atender las solicitudes y reclamos que realizan los vecinos de la comuna respecto a las áreas verdes | <p>Los servicios constan principalmente en la mantención de las áreas verdes informadas por los usuarios.</p> <p>Para dar inicio, es necesario que el usuario ingrese su reclamo o requerimiento, el cual es registrado y categorizado por la unidad, estableciendo un plazo de respuesta que fluctúa entre 5 a 10 días hábiles. En caso de emergencia, el plazo se ajusta, tratando de responder lo antes posible.</p> |
| Asesorar la construcción y reconstrucción de plazas, parques y otras áreas verdes públicas de la comuna. | Se reciben, evalúan y aprueban en un plazo de 15 días hábiles la construcción o reconstrucción de nuevas áreas verdes propuestas por vecinos, urbanizadores, concesionarios y/o loteadores, notificando al solicitante por medio de un correo electrónico o presencialmente. |
| Ejecutar poda de los árboles de la Comuna, en el periodo del año que corresponda. | Se reciben la solicitud del vecino para realizar trabajo de poda en el arbolado urbano. Se evaluará el caso en un plazo de 10 días hábiles y se evaluará realizar la poda según sea el caso en 5 días hábiles, posteriores a la evaluación. |

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Disponibilidad:** Mantener en buen estado las áreas verdes de la comuna, programando mantenciones periódicas.
- **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 la información de los servicios.

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 |
| Dirección Servicio a la Comunidad | Colón 824 | Sección de Áreas Verdes | 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 |
|--------------|--------------------------|---|
| Áreas Verdes | Presencial | El usuario o usuaria podrá hacer requerimientos de mantención a las áreas verdes de la comuna, ingresar un reclamo sobre éstas en la OIRS Municipal o directamente en la Sección de Áreas Verdes. |
| | Electrónico | Los usuarios podrán realizar sus requerimientos y consultas al correo: diserco@laserena.cl |
| | Telefónico | 51 2 206736 |
| | Delegaciones Municipales | Delegación La Antena / antena@laserena.cl Delegación Las Compañías / lascompañias@laserena.cl Delegación Rural / rural@laserena.cl Delegación Avda. del Mar / avenidadelmar@laserena.cl Delegación Pampa / pampa@laserena.cl Delegación Centro / centro@laserena.cl |



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ÁREAS VERDES

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>Acceder y contar con áreas verdes en la comuna.</p> | <p>A través de la Ordenanza Municipal sobre la Construcción, Mantenimiento y Fomento de las Áreas Verdes y Especies Vegetales en los Bienes Nacionales de Uso Público. Publicada en el "Diario Oficial" el 4 de Abril del 2001.</p> <p>http://transparencia.laserena.cl/documentos/PDO_96_698_27032014121710.pdf</p> |
| <p>Recibir una atención de calidad y estandarizada</p> | <p>Lo dispuesto en el artículo 32, N8 de la Constitución Política de la República de Chile, y en los artículos 1º, 3º, 5º, 8º, 10º y 25º de la Ley N° 18.575, Organiza Constitucional de Bases de la Administración del Estado.</p> <p>A través de la Ordenanza del Estado.</p> <p>A través de la Ordenanza Municipal sobre la Construcción, Mantenimiento y Fomento de las Áreas Verdes y Especies Vegetales en los Bienes Nacionales de Uso Público. Publicada en el "Diario Oficial" el 4 de Abril del 2001.</p> <p>http://transparencia.laserena.cl/documentos/PDO_96_698_27032014121710.pdf</p> |



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

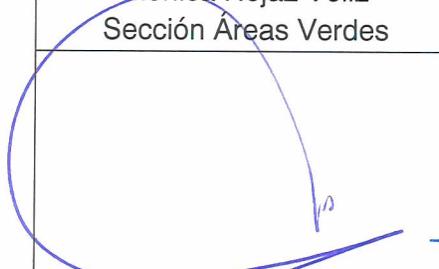
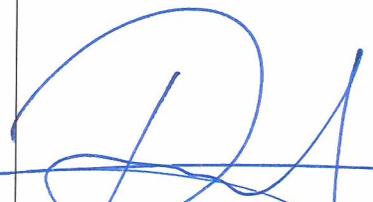
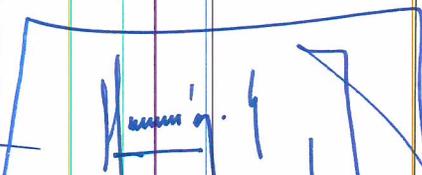
ÁREAS VERDES

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 4

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|--|--|
|  Mónica Nejaz Veliz Sección Áreas Verdes | | |
|  Patricia Campos Alzamora Sección Áreas Verdes |  Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal |  Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal |
|   Jesús Farra Parraguez Dirección de Servicio a la Comunidad | | |
| FECHA ELABORACIÓN | FECHA REVISIÓN | FECHA APROBACIÓN |
| 26 de Octubre de 2020 | 28 de octubre de 2020 | |