



La Serena

LA SERENA,

12 NOV. 2020

DECRETO N° 1183

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El Ord. N° 0200-00782/20, de fecha 9 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 "Oficina de Asuntos Indígenas" de la Dirección Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 07/1577, de fecha 30 de octubre de 2020, de la Dirección Desarrollo Comunitario 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 "Oficina Municipal de Asuntos Indígenas" de la Dirección Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
2. **REMÍTASE** un ejemplar de la Política de Prestación de Servicios de "Oficina Municipal de Asuntos Indígenas" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección Desarrollo Comunitario
 - Departamento Social
 - Dirección Administración 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 Desarrollo Comunitario
- Departamento Social
- Dirección Administración Municipal
- Dirección Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes

RJJ/HLMV/MRS/mscg.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OFICINA MUNICIPAL DE ASUNTOS INDIGENAS

VERSIÓN

2020

PÁGINA

1 de 5

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 de La Serena, a través del Departamento Social, tiene como objetivo promover y desarrollar políticas publicas dirigidas hacia los pueblos

Coordinación de Actividades de la Oficina Municipal de Asuntos Indígenas

Apoyo y orientación para la Tramitación de Acreditaciones Indígenas.

Identificar, Apoyar y/o fortalecer las estrategias de fomento turístico indígena existente a nivel Comunal.

Mejorar el conocimiento, acceso, utilización de los instrumentos sociales gubernamentales y no gubernamentales de desarrollo social con que cuenta en la Actualidad la Población Indígena

Promover la formación o Constitución de Organizaciones Indígenas de Micro emprendedores (as) y/o microempresarios (as) a nivel Comunal.

Promover la Constitución de Asociaciones y Comunidades Indígenas.

Desarrollar Actividades de Difusión de la Cultura de los Pueblos Indígenas

Recepcionar y Canalizar las demandas de las Organizaciones de Pueblos Originarios, usuarios Indígenas.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO
Tramitación de Acreditaciones Indígenas	Recepción de Certificados de Nacimiento y Documentos que permitan al usuario realizar su Acreditación de pertenencia a un Pueblo Originario.
Constitución de asociaciones de emprendedores	Los Emprendedores de Pueblos Originarios, se les organiza de acuerdo a los rubros que realizan y su productos que se desarrollan como Artesanía, ventas de Productos Típicos y Comercio. Se les organiza, para que puedan postular a los diferentes apoyos que el Sector Publico o Privado brindan.
Constitución de Asociaciones y Comunidades Indígenas	Las personas con acreditación de Pueblos Originarios, se les orienta a organizarse para que puedan desarrollar de mejor manera, proyectos que beneficien sus Culturas Originarias en La Serena, ya sean Culturales, Económicos, Sociales y Medio



	Ambientales.
Actividades de Difusión de la Cultura de los Pueblos Originarios.	Se Conmemoran fechas y Ceremonias Importantes para los Pueblos Originarios, como son el Cambio de Ciclo de la Naturaleza (Año Nuevo Indígena; We Tripantu; Machaq Mara, Inti Raymi, etc) Día Internacional de la Mujer Indígena entre otros.
Rescatar y Canalizar las Demandas de los Pueblos Originarios	Se toman las demandas de los Pueblos Originarios, mediante la Organización y canalización de estas. Ejemplo personas de Pueblos Originarios sin casa, se organizan Comités de Vivienda Indígena, que se canalizan sus demandas con Oficina de la Vivienda, SERVIU Y MINVU, para buscar soluciones.

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
Oficina de Asuntos Indígenas – Sección de Migración y Diversidad	O’Higgins # 150, Centro de La Serena	<ul style="list-style-type: none"> Tramitación de Acreditaciones Indígenas Constitución de asociaciones de emprendedores 	MAÑANA	8:30 a 13:30	08:30 a 13:30
			TARDE	-	-

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
Tramitación de Acreditaciones	Presencial	El usuario deberá acercarse a la oficina en el horario de atención establecido, en donde será guiado y atendido.

SERVICIOS	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN
Tramitación de Acreditaciones Indígenas Constitución de asociaciones de emprendedores	Presencial	El usuario deberá acercarse a la oficina en el horario de atención establecido, en donde será guiado y atendido.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información o ... FACEBOOK Grupo: Oficina Municipal de Asuntos Indígenas de La Serena INSTAGRAM asuntos_indigenas.ls
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono 51-206514

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 derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que	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

OFICINA MUNICIPAL DE ASUNTOS INDÍGENAS

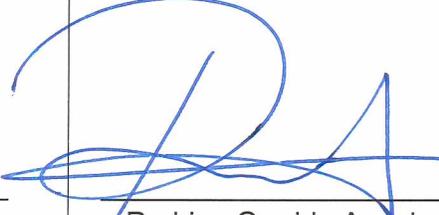
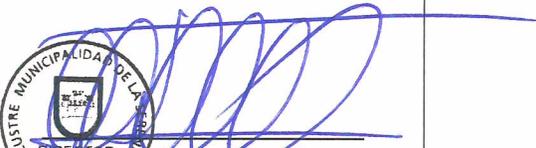
VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 5

<p>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>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 <p>Christian Huaquimila ... Oficina de Asuntos Indígenas</p>		
<p>NOMBRE UNIDAD</p>	 <p>Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal</p>	 <p>Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal</p>
  <p>Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario</p>		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
<p>28 de octubre de 2020</p>	<p>28 de octubre de 2020</p>	

