



La Serena

LA SERENA,

18 NOV. 2020

DECRETO N° 1210,

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El Ord. N° 0200-00802/20, de fecha 16 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 "Servicio de Atención Infante Juvenil" de la Dirección Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 07/1578, 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 "Servicio de Atención Infante Juvenil" 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 "Servicio de Atención Infante Juvenil" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección Desarrollo Comunitario
 - Departamento de la Familia
 - 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 de la Familia
- Dirección Administración Municipal
- Dirección Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes

RJJ/HLMV/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

La sección de Juventud e Infancia forma parte del Departamento de La Familia, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, busca promover desarrollo integral de los Niños, Niñas, Adolescente y jóvenes, resguardar sus derechos, prevenir vulneraciones a las normas protectoras de infancia. Además, gestionar el acceso a los servicios y prestaciones locales pertinentes u ofertas programáticas que digan relación con la protección de sus derechos.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Intermediación de oferta, gestión de casos y gestión comunitaria, terapia familiar.	Intervención de carácter voluntaria para niños niñas y adolescentes y su grupo familiar.
Orientaciones Psicosociojurídicas y representación legal los niños, niñas y adolescentes.	Representación jurídica de niños, niñas y adolescentes, sujetos de medida de protección.
Gestión Integral Comunitaria	Se realiza una gestión integral con la comunidad, desarrollando actividades de difusión de derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), mediante un enfoque de derecho, reconociendo a los NNA, como sujetos de derechos dentro de la comunidad.
Solicitud de espacios públicos para desarrollar actividades de integración infanto-juvenil en la comuna.	Gestionar y agilizar solicitudes infanto-juveniles, para el uso de espacios públicos o dependencias municipales y otras a las cuales tiene acceso la Sección de Infancia y Juventud, con el fin de generar instancia de esparcimiento, aprendizaje y recreación.
Gestión y orientación para la formulación de proyectos infanto-juveniles	Acompañamiento en presentación de proyectos a fondos concursables, ya sean públicos o Privados.



III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Confiabilidad: Responder a la necesidades de los usuarios de manera reservada y respetuosa, con resguardo de información personal y familiar.

Protección: Se velara por el reconocimiento y resguardo de los derechos infanto-juveniles, según la convención internacional de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Promoción de derechos y oportunidades: Que los beneficiarios tengan acceso a instancias e información oportuna y de calidad, a través de la promoción de los derechos niñas, niños y adolescentes y oportunidades presente en el territorio.

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 Protección de Derechos Infanto Juvenil de La Serena OPD	Brasil #414, La Serena	<ul style="list-style-type: none"> • Intermediación de oferta, gestión de casos y gestión comunitaria, terapia familiar. • Gestión Integral Comunitaria • Orientaciones Psicosociojuridicas y representación legal del NNA. 	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30
Oficina Local de La Niñez OLN	Brasil #416, La Serena	<ul style="list-style-type: none"> • Intermediación de oferta, gestión de casos y gestión comunitaria, terapia familiar. • Gestión Integral Comunitaria • Solicitud de espacios públicos para desarrollar actividades de integración infanto-juvenil en la comuna. 	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN INFANTO JUVENIL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 7

Oficina de la Juventud	Gregorio Cordovez #271, La Serena	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Integral Comunitaria Solicitud de espacios públicos para desarrollar actividades de integración infanto-juvenil en la comuna. 	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30
Oficina de Protección de Derechos Infanto Juvenil de Las Compañías OPD	Esmeralda #2224, Delegación Municipal, Las Compañías	<ul style="list-style-type: none"> Intermediación de oferta, gestión de casos y gestión comunitaria, terapia familiar. Orientaciones Psicosociojuridicas y representación legal del NNA. 	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 especializada en terapias familiares Infanto juveniles	Presencial	Intervención psicológica y social ambulatoria para niños, niñas, adolescentes y sus familias, así como derivaciones a redes de apoyo terapéutico familiar de la comuna de la Serena.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico: infancia@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá comunicarse al teléfono de OLN La Serena: +56-512-2-206676
Orientaciones Psicosocio-juridicas y representación legal del NNA	Presencial	Atención efectuada por profesionales de las ciencias sociales y jurídicas, para resolver consultas respecto a causas o medidas de protección.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico: OPD LA SERENA opdlaserena@gmail.com OPD LAS COMPAÑÍAS opdlascompañias@gmail.com Adicionalmente se publicara información de interés en: INSTAGRAM: opdlaserena, FACEBOOK: opdlaserena



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN INFANTO JUVENIL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 7

	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de OPD CENTRO +56-51-2-206635 OPD LAS COMPAÑIAS +56-51-2-206762
Gestión integral comunitaria	Presencial	Actividad de difusión de derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), mediante un enfoque de derecho, reconociendo a los NNA, como sujetos de derechos dentro de la comunidad.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información OPD LA SERENA opdlaserena@gmail.com OPD LAS COMPAÑIAS opdlascompañias@gmail.com OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ infancia@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información a los teléfonos: OPD CENTRO +56-51-2-206635 OPD LAS COMPAÑIAS +56-51-2-206762 OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ +56-51-2-206676
Solicitud de espacios públicos para desarrollar actividades de integración infanto-juvenil en la comuna	Presencial	recepción antecedentes y solicitudes, con el fin de facilitar los espacios o bienes uso público para el desarrollo de actividades recreativas para jóvenes de la comuna
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico juventud@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de OFICINA DE LA JUVENTUD +56-51-2-206519.
Orientación de organizaciones para la formulación de proyectos infanto-juveniles	Presencial	Acompañamiento en presentación de proyectos a fondos concursables, ya sean públicos o Privados.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo electrónico juventud@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono de OFICINA DE LA JUVENTUD +56-51-2-206519.



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>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN INFANTO JUVENIL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 7

<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>
<p>De acuerdo a la ley N°19.968, se establecen los principios, normas y procedimientos ordinarios y especiales, como lo son los procedimientos de protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes y de violencia intrafamiliar</p>	<p>Ley N°19.968, Ley que crea Los Tribunales de Familia. https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557</p>
<p>La ley N° 20.032 los organismos colaboradores de la red del Servicio nacional de menores, para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes y los fondos que los crean.</p>	<p>Ley N° 20.032, Establece Sistema de atención a la Niñez y Adolescencia a través de la red de Colaboradores del Sename y su Régimen de Subvención https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=240374&idParte=0</p>
<p>De acuerdo a la ley n° 21.090, por medio del ministerio de desarrollo social y familia, se velara por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con el fin de promover y proteger su ejercicio de acuerdo con el sistema de garantías de derechos de la niñez y en conformidad con la constitución política de la republica</p>	<p>Ley N° 21.090, Ley que crea La Subsecretaria de la niñez. https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1117540</p>
<p>Al establecerse la convención internacional de los derechos de los nna, se crea la normativa internacional aplicada por los estados partes, que compromete al país a resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.</p>	<p>Convención Internacional de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescente. https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=15824</p>
<p>Ley que crea y organiza las organizaciones funcionales y territoriales</p>	<p>Ley 19.418, Ley sobre organizaciones funcionales y territoriales https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30785</p>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN INFANTO JUVENIL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

7 de 7

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>_____ Constanza Alveal Gómez Oficina de Protección de los Derechos de la Infancia</p>		
<p>_____ Flaviano Aguilera Castex Oficina de Protección de los Derechos de la Infancia</p>		
<p>_____ Julio Fernández Astorga Oficina Local de la Niñez</p>		<p>_____ Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal</p>
<p> _____ Camila Negrete Castellon Oficina de la Juventud</p>		
 <p> _____ Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario</p>		
<p>FECHA ELABORACIÓN</p>	<p>FECHA REVISIÓN</p>	<p>FECHA APROBACIÓN</p>
<p>28 de octubre de 2020</p>	<p>28 de octubre de 2020</p>	