



La Serena

LA SERENA, 20 OCT. 2020

DECRETO N° 1053

VISTOS:

El Programa de Mejoras de Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008: el Ord. N° 0200-00693, del 14 de octubre del año 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual se solicita tramitación de Decreto Alcaldicio que aprueba las Políticas de Servicios de actualización y nuevos registros del RSH; el Ord. N° 07/1473, del 9 de octubre del año 2020, del Director de Desarrollo Comunitario al Administrador Municipal, adjuntando la actualización de la Política de Prestación de Servicios de la Sección de Caracterización Social; 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;

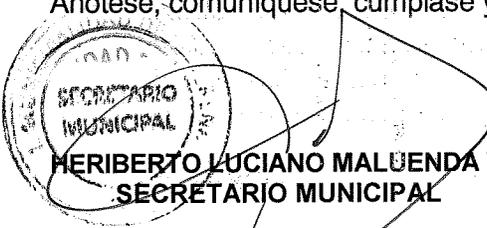
CONSIDERANDO:

- 1.- La Política de Prestación de Servicios de "Actualización y Nuevos Registro del RSH" de la Dirección de Desarrollo Comunitario 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.- **APRUÉBESE** la Política de Prestación de Servicios de "Actualización y Nuevos Registro del RSH" de la Dirección Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la Política de Prestación de Servicios de "Actualización y Nuevos Registro del RSH" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
  - Administrador Municipal.
  - Dirección de Desarrollo Comunitario.
  - Registro Social de Hogares, Sección de Caracterización Social.
  - Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.

  
**HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS**  
 SECRETARIO MUNICIPAL

  
**ROBERTO JACOB JURE**  
 ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:  
 - Administrador Municipal  
 - Dirección de Desarrollo Comunitario  
 - Registro Social de Hogares  
 - Dirección Asesoría Jurídica  
 - Oficina de Partes  
 RJJ/HLMV/MPVV/cpl

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**

Contar con una Calificación Socioeconómica mediante el cálculo de índice de necesidades del grupo familiar, a fin de vincular a las familias al aparato gubernamental o Municipal.

A mayor certeza o información fidedigna permite que la focalización sea efectiva y eficaz, evitando fraudes o mal uso de beneficios que tiene como fin acortar la brecha social existente en el país y no condenar a la pobreza a los más vulnerables.

**II. SERVICIOS**

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Atención de Casos en Oficinas Municipales y Canal Web	Atención a usuarios y usuarias tanto presencial como vía web que requieran realizar actualizaciones o ingresos nuevos al Registro Social de Hogares.
Charlas Informativas	Realizar un despliegue en la comuna en aquellos Establecimientos Educaciones y Organizaciones Territoriales y Funcionales que requieran Información del Registro Social de Hogares, previa coordinación con la Encargada Comunal.
Actividades Territoriales Informativas	Atención en terreno a las consultas y solicitudes de actualización o nuevos ingresos al RSH de los vecinos de la comuna, realizando operativos en diversos sectores y localidades (urbanas y rurales), previa coordinación con juntas de vecinos u organizaciones funcionales a fin de promover la autonomía y responsabilidad respecto a la información contenida en el RSH.



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS REGISTROS DEL RSH

VERSIÓN

2020

PÁGINA

2 de 6

**III. COMPROMISOS DE CALIDAD**

**Atención Cordial:** Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención, proporcionando un trato amable en el marco de la legislación vigente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.

**Transparencia:** Mediante la página del registrosocial.gob.cl los usuarios/as pueden conocer su información contenida en la cartola y su calificación socioeconómica

**Oportunidad:** Todos los usuarios/as de la comuna pueden acceder a tener su registro social de hogares, trámite que se puede realizar durante todo el año.

**Plazos de resultados:** El resultado del trámite realizado dependerá de la demanda que exista, sin embargo el mínimo tiempo de espera es de 30 días, ya sea para actualización de información o para nuevos ingresos.

**IV. DEPENDENCIAS DONDE SE PRESTAN LOS SERVICIOS**

Unidad o unidades que prestan los servicios descritos en la presente política son:

UNIDAD MUNICIPAL	UBICACIÓN	SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN		
			LUNES A JUEVES		VIERNES
Registro Social de Hogares	Calle O'Higgins 154	Atención de Casos en Oficinas Municipales y Canal Web	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	-	-
Registro Social de Hogares	Organizaciones territoriales, funcionales u otras de la Comuna	Charlas Informativas	MAÑANA	-	-
			TARDE	15:30 a 17:00	-
UNIDAD MUNICIPAL	UBICACIÓN	SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN		
			SABADO		
Registro Social de Hogares	Sector de la Comuna	Actividades Territoriales Informativas	MAÑANA	9:30 a 14:00	
			TARDE	-	



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS REGISTROS DEL RSH

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 6

**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 Casos en Oficinas Municipales y Canal Web	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la unidad, dando orientación a los usuarios y/o realizando la tramitación de su solicitud.
	Electrónico	El usuario y/o requirente podrá consultar por información o por estado de su solicitud al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:registrosocial@laserena.cl">registrosocial@laserena.cl</a>  Además, se puede realizar el trámite a través de la página web <a href="http://www.registrosocial.gob.cl/">http://www.registrosocial.gob.cl/</a>
	Telefónico	El usuario y/o requirente podrá consultar por información o estado de solicitud al teléfono del programa: <b>+56-51-2-206727</b> <b>+56-51-2-206723</b> <b>+56-51-2-427827</b>
Charlas Informativas	Electrónico	Las organizaciones funcionales, territoriales u otras organizaciones podrán solicitar charlas enviando correo a <a href="mailto:registrosocial@laserena.cl">registrosocial@laserena.cl</a>
	Telefónico	Las organizaciones funcionales, territoriales u otras organizaciones podrán solicitar charlas al teléfono: <b>+56-51-2-206727</b> <b>+56-51-2-206723</b> <b>+56-51-2-427827</b>
Actividades Territoriales Informativas	Electrónico	Las organizaciones funcionales, territoriales u otras organizaciones podrán solicitar operativos enviando correo a <a href="mailto:registrosocial@laserena.cl">registrosocial@laserena.cl</a>



La Serena



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS REGISTROS DEL RSH

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 6

	Telefónico	Las organizaciones funcionales, territoriales u otras organizaciones podrán solicitar operativos al teléfono: <b>+56-51-2-206727</b> <b>+56-51-2-206723</b> <b>+56-51-2-427827</b>
--	------------	---

**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:  <a href="http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad">http://www.laserena.cl/InformacionGeneral/politicas-de-privacidad</a></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"> <li>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;</li> <li>b) Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos;</li> <li>c) Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración;</li> <li>d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> </ul>	<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**

ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS REGISTROS DEL RSH

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 6

<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>
<p>Recibir una Atención de calidad y estandarizada</p>	<p>Según el Decreto 22 Art. 10 Año 2015 del Ministerio de Desarrollo Social que regula el Sistema de Apoyo a la Selección de Usuarios de Prestaciones Sociales.</p> <p>El Registro Social de Hogares recopilará los datos de fuente primaria siendo estos los datos autoreportados por las personas que solicitan su ingreso al Sistema a través del respectivo formulario. Estarán sujetos de actualización, rectificación, complemento y cancelación, a fin de asegurar la exactitud y vigencia de la información reportada, lo que se verá reflejado en una calificación socioeconómica.</p>



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

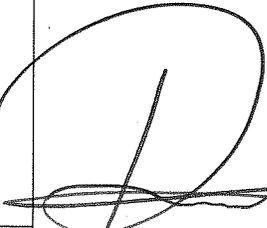
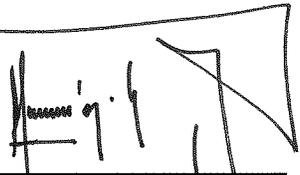
ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS REGISTROS DEL RSH

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
  Yenny Carvajal Alfaro Coordinadora Programa Registro Social de Hogares, Sección de Caracterización Social	  Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henriquez Gutierrez Administrador Municipal
  Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
24 de Junio de 2020	08 de Octubre de 2020	