



La Serena

LA SERENA,

30 JUN. 2020

DECRETO N° 684 /

**VISTOS:**

El Programa de Mejoras de la Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008; el Oficio N° 07/1034, de fecha 23 de junio de 2020, de la Dirección de Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 0200-00479/20, de fecha 2 de julio de 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe la Política de Prestación de Servicios del "Servicio de Apoyo a la Vivienda" de la Sección de la Vivienda de la Dirección de Desarrollo Comunitario y remite tres ejemplares aprobados por la Dirección de Desarrollo Comunitario y del Comité de Gestión de Calidad; 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 del "Servicio de Apoyo a la Vivienda" de la Sección de la Vivienda 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.

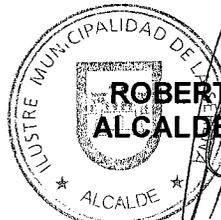
**DECRETO:**

- 1.- **APRUÉBENSE** la Política de Prestación de Servicios del "Servicio de Apoyo a la Vivienda" de la Sección de la Vivienda de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta.
- 2.- **REMÍTASE** un Ejemplar de la Política de Prestación del Servicios de la Sección de la Vivienda Social aprobada, a las siguientes unidades municipales:
  - Dirección de Desarrollo Comunitario.
  - Sección de la Vivienda.
  - Administrador Municipal.
  - Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



**LUCIANO MALUENDA VILLEGAS**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**ROBERTO JACOB JURE**  
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Sr. Administrador Municipal
  - Dirección de Desarrollo Comunitario
  - Sección de la Vivienda
  - Dirección Asesoría Jurídica
  - Oficina de Partes
- RJJ/LMV/MPVV/mscg.





La Serena



## POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIOS DE APOYO A LA VIVIENDA

VERSIÓN

2020

PÁGINA

1 de 6

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 Ilustre Municipalidad de La Serena, en su calidad de Entidad Patrocinadora (EP) otorgado por convenio con el MINVU, debe prestar servicio y asesoría en las postulaciones a subsidios de viviendas, con el fin de satisfacer las necesidades que presentan las familias con mayor vulnerabilidad social en la comuna.

Para ello, la municipalidad estableció la Sección de la Vivienda, la cual se encuentra inserta en la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), y cuyo objetivo principal es "Acercar a la ciudadanía de la comuna con los trámites que inciden directamente en la obtención de una solución habitacional integral, modernizando la gestión municipal e instalando una nueva capacidad en el gobierno local, como una manera concreta de fomentar la gobernabilidad y la descentralización".

Por otra parte, la Sección Vivienda Municipal constituye un elemento estratégico dentro de las políticas comunales, ya que no solo un medio para lograr aplicar la política de vivienda nacional, ya sean sus programas como proyectos, si no que su alcance es mayor, ya que da respuesta a un sin fin de contingencias, como aquellos casos de excepcionalidades provocadas por las inclemencias naturales, catástrofes naturales o por aquellas provocadas por el ser humano.

### II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
De Asistencia Técnica para Programas Habitacionales del MINVU	<p>Asesorar, organizar y acompañar, tanto grupal como individualmente a las familias para guiar y respaldar sus postulaciones, sea en el proceso de compra, construcción o reparación/mejoramiento de su casa, todo ello, en el marco de la Política Habitacional y los diferentes Programas Habitacionales que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo mantiene.</p> <p>Realizar las gestiones en las diferentes etapas del desarrollo de proyectos, tanto administrativa, jurídica, social y técnica, para obtener los beneficios a las familias de la comuna de La Serena, así como en la elaboración de un plan de habilitación social para los integrantes de los grupos familiares.</p>



<p>De Abastecimiento de Agua Potable Municipal</p>	<p>Servicio establecido para apoyar a las familias más vulnerables del sector rural de la comuna de La Serena u otros sectores priorizados que no cuenten con factibilidad de conexión de agua potable.</p> <p>Para acceder al servicio es necesario realizar una postulación previa, que es analizada por la Oficina de Agua Potable Municipal de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza del Servicio.</p> <p>La incorporación de los usuarios dependerá de la disponibilidad técnica económica que tiene dicho servicio, ya que principalmente funciona como un subsidio el cual posee un presupuesto limitado.</p>
--	---

### 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:** Que todos los potenciales beneficiarios de los Subsidios Habitacionales y Municipales puedan acceder, de manera igualitaria a los servicios señalados.

**Pertinencia y Objetividad:** Que los beneficios señalados sean entregados adecuadamente de acuerdo al perfil del usuario que se estipula en la normativa vigente según el programa o beneficio al que postula.

**Oportunidad:** Todos los usuarios/as tendrán las mismas condiciones y apoyo para postular a los beneficios, tanto municipales como habitacionales, desde el momento de presentar la necesidad.

**Focalización:** Que los beneficios municipales y estatales serán prioritarios para las familias más vulnerables de la comuna, de acuerdo al instrumento de estratificación vigente.



**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
Sección de la Vivienda	Calle Brasil N° 465	De Asistencia Técnica para Programas Habitacionales del MINVU	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 16:30	-
Oficina de Agua Potable Municipal	Los Carrera N° 301, piso 2	De Abastecimiento de Agua Potable Municipal	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
De Asistencia Técnica para Programas Habitacionales del MINVU	Presencial	Se realiza presencialmente en las dependencias de la sección, dando orientación a los usuarios para postular a los diferentes programas que ofrece el MINVU. Las asesorías técnicas deberán pasar por los filtros respectivos, por las cuatro Áreas con las que cuenta la Entidad Patrocinante (EP) Municipal; Administrativa, Social, Jurídica y Técnica. Como también una Asistencia técnica consultiva, inmediata y resolutive con los proyectos en ejecución, avances y construcciones existentes.
	Electrónico	El usuario y/o requirente podrá consultar por información o por estado de su postulación al correo siguiente correo electrónico: <a href="mailto:vivienda@laserena.cl">vivienda@laserena.cl</a>
	Telefónico	El usuario y/o requirente podrá consultar por información o por estado de su postulación al teléfono de la Sección: <b>+56-51-2-206503 o +56-51-2-206568</b>





La Serena



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

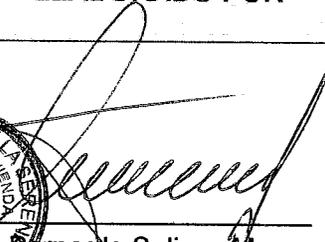
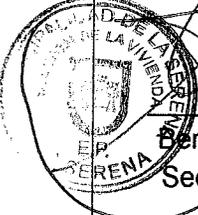
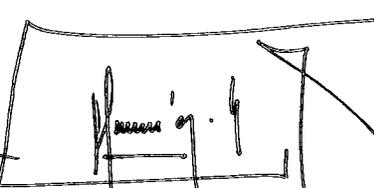
SERVICIOS DE APOYO A LA VIVIENDA

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
  Bernardo Salinas Maya Sección de la Vivienda	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
  Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
06 de Mayo de 2020	17 de Junio de 2020	

