



La Serena

LA SERENA, 05 OCT. 2020

DECRETO N° 1004 /

VISTOS:

El Programa de Mejoras de la Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008; el Correo electrónico de fecha 29 de septiembre de 2020 de la Asesor Jurídico al Administrador Municipal; el Correo electrónico de fecha 30 de septiembre de 2020, del Administrador Municipal al señor Rodrigo Garrido, respondido por doña Pamela León Zapata; el Oficio N° 07/1381, de fecha 24 de septiembre de 2020, de la Dirección de Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 0200-00663/20, de fecha 29 de septiembre 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 Atención al Migrante" de la Sección de Migración y Diversidad 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 Atención al Migrante" de la Sección de Migración y Diversidad 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 del "Servicio de Atención al Migrante" de la Sección de Migración y Diversidad 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 Asistencia Social aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Desarrollo Comunitario.
 - Sección de Migración y Diversidad.
 - Administrador Municipal.
 - Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



CESAR SANHUEZA ALBORNOZ
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Sr. Administrador Municipal
 - Dirección de Desarrollo Comunitario
 - Sección de Migración y Diversidad
 - Dirección Asesoría Jurídica
 - Oficina de Partes
- RJJ/CSA/MPVV/mscg.

(C)



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MIGRANTE

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

<p>La Ilustre Municipalidad de La Serena, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario, tiene la Sección de Migración y Diversidad, la cual entrega atención y orientación en temáticas relacionadas al ámbito migratorio y social a las personas extranjeras que residan en la comuna de la Serena. Asimismo, informa y asesora a las personas Migrantes en diferentes materias relacionadas con los derechos, deberes y servicios que ofrece el Municipio de La Serena.</p> <p>En este contexto, se ha logrado implementar una serie de servicios que van en directa relación con la población Migrante residente en la comuna de La Serena. Los que se han ido estableciendo tras analizar las necesidades y demandas de este grupo de personas, con la finalidad de atender y resolver de mejor manera sus requerimientos.</p> <p>Los servicios brindados por la Sección Migración, están vinculados a las necesidades y requerimientos de los usuarios (as). Entre los que podemos encontrar; Orientación para el proceso de inscripción en el Sistema Digital de Extranjería y en el Sistema Digital de PDI, Atender, orientar y/o informar a los usuarios (as) desde el ámbito jurídico en temáticas de migración, y por último, Atender, orientar e informar a los usuarios (as) desde el ámbito social en problemáticas de Migrantes.</p>
--

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO		CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	
Orientación en el Sistema Digital de Extranjería		Se realiza orientación en el proceso de inscripción, en el Sistema Digital de Extranjería y Migración, con la finalidad de que dicho usuario (a) solicite la Reserva de hora de Atención.	
Orientación en el Sistema Digital de PDI.		Se realiza orientación en el proceso de inscripción en el Sistema Digital de la PDI, con la finalidad de que dicho usuario (a) solicite la Reserva de hora de Atención.	
Atender, orientar y/o informar a los usuarios(as) desde el ámbito jurídico en temáticas de Migración.		Se realiza atención, orientación y/o información jurídica, referida a los trámites migratorios que permiten regularizar la situación del usuario (a) Migrante.	
Atender, orientar y/o informar a los usuarios(as) desde el ámbito social en problemáticas de Migrantes.		Se realiza la atención, orientación y/o información social, dependiendo del motivo de consulta de la persona que recurre a la sección.	



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MIGRANTE

VERSIÓN

2020

PÁGINA

2 de 6

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Transparencia: Que todos los potenciales beneficiarios(as), puedan acceder de manera igualitaria a los servicios señalados.

Oportunidad: Que los servicios sean entregados en el momento oportuno, en el cual se presenta la necesidad del usuario(a).

Pertinencia y Objetividad: Que los beneficios señalados sean entregados adecuadamente, de acuerdo al perfil del usuario (a) que se estipula en el Manual de Procedimiento.

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	
Sección Migración	Calle Brasil Nº 419	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación en el Sistema Digital de Extranjería. • Orientación en el Sistema Digital de PDI. • Atender, orientar y/o informar a los usuarios(as) desde el ámbito jurídico en temáticas de Migración. • Atender, orientar y/o informar a los usuarios(as) desde el ámbito social en problemáticas de Migrantes. 	MAÑANA	08:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	-	-



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MIGRANTE

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
Orientación en el Sistema Digital de Extranjería.	Presencial	La atención se realiza de manera presencial en dependencias de la sección, ubicadas en la Calle Brasil N°419.
	Electrónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención enviando un correo electrónico a: social@laserena.cl
	Telefónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención llamando al +56-51-2- 206503 o +56-51-2-206568
Orientación en el Sistema Digital de PDI.	Presencial	La atención se realiza de manera presencial en dependencias de la sección, ubicadas en la Calle Brasil N°419.
	Electrónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención enviando un correo electrónico a: social@laserena.cl
	Telefónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención llamando al: +56-51-2- 206503 o +56-51-2-206568.
Atender, orientar y/o informar a los usuarios (as) desde el ámbito jurídico en temáticas de Migración.	Presencial	El proceso de atención jurídica, se realiza de manera presencial en dependencias de la sección, ubicadas en la Calle Brasil N°419. Para la solicitud de hora de atención, esta se puede realizar en dependencias
	Electrónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención enviando un correo electrónico a: social@laserena.cl
	Telefónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención llamando al +56-51-2- 206503 o +56-51-2-206568.
Atender, orientar y/o informar a los usuarios (as) desde el ámbito social en problemáticas de Migrantes.	Presencial	La solicitud de atención social, se realiza de manera presencial en dependencias de la sección, ubicadas en la Calle Brasil N°419. El proceso de intervención social, se realiza de forma presencial en dependencias de la sección, ubicadas en la Calle Brasil N°419.
	Electrónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención enviando un correo electrónico a: social@laserena.cl
	Telefónico	El usuario(a) puede solicitar una hora de atención llamando al: +56-51-2- 206503 o +56-51-2-206568.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MIGRANTE

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 de 6

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>
<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>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MIGRANTE

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 6

<p>Los usuarios y usuarias, tendrán derecho a solicitar y recibir los servicios descritos en el apartado segundo: "Servicios" en conformidad a lo establecido en la "Guía de buenas prácticas para la atención de usuarios y usuarias de la Ilustre Municipalidad de La Serena".</p>		<p>Normativa "Guía de buenas prácticas para la atención de usuarios y usuarias de la Ilustre Municipalidad de La Serena".</p>
--	--	---



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MIGRANTE

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Gissere Carrillo Zepeda Sección Diversidad y Migración		
 Pamela León Zapata Sección Diversidad y Migración	  Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
  Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
06/07/2020	22/07/2020	