



La Serena

LA SERENA, 16 OCT. 2020

DECRETO N° 1038 /

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° 07/1463, de fecha 9 de octubre de 2020, de la Dirección de Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 0200-00691/20, de fecha 9 de octubre de 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual solicita la emisión del Decreto Alcaldicio que apruebe la Política de Prestación de Servicios de "Desarrollo Inclusivo" 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 de "Desarrollo Inclusivo" de la Sección de Asistencia Social 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.- **APRUEBENSE** la Política de Prestación de Servicios de "Desarrollo Inclusivo" 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 de Servicios de "Desarrollo Inclusivo" aprobada, a las siguientes unidades municipales:
 - Dirección de Desarrollo Comunitario.
 - Administrador Municipal.
 - Oficina de Partes.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



HERIBERTO LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Sr. Administrador Municipal
- Dirección de Desarrollo Comunitario
- Dirección Asesoría Jurídica
- Oficina de Partes

RJJ/HLMV/MPVV/mscg.



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE DESARROLLO INCLUSIVO

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 la búsqueda de una mejor relación con la ciudadanía, crea el Departamento de Desarrollo Inclusivo que tiene como finalidad "Contribuir a la igualdad de oportunidades y disminución de barreras de discriminación de personas en situación de discapacidad y sectores vulnerables de la comuna, a través del diseño e implementación de programas, proyectos acciones y/o medidas desde una mirada terapéutico, de rehabilitación, social en base al trabajo personalizado y comunitario".

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO
Centro de Intermediación Laboral para Personas con discapacidad	Busca fomentar la inserción laboral de personas en situación de discapacidad utilizando el método de empleo con apoyo, a través de alianza con OMIL Municipal.
Sala de Rehabilitación	Busca evitar el deterioro funcional y potenciar las capacidades físicas, utilizando el modelo Rehabilitación con Base Comunitaria.
Centro de Día	Se trabaja con enfoque de Tránsito a la vida independiente a través de talleres de formación, culturales y recreación Breve descripción del servicio.
Programa Tránsito a la Vida Independiente	Busca aliviar la carga de cuidadores informales de personas con discapacidad en alta dependencia.

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

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

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

Oportunidad: Que los servicios sean entregados en el momento de que la necesidad sea presentada por el usuario.

Confidencialidad: Que los beneficiarios que reciban los servicios tengan los derechos reservados en su diagnóstico y tratamiento. Respetando así su derecho la ley 20.584 (Derechos y Deberes)

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
Departamento de Desarrollo Inclusivo	Los Carrera # 5--, La Serena	<ul style="list-style-type: none"> Centro de Intermediación Laboral para Personas con discapacidad Sala de Rehabilitación Centro de Día Programa Tránsito a la Vida Independiente 	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
Centro de Intermediación Laboral para Personas con discapacidad	Presencial	Este servicio cuenta con la atención presencial de profesionales de Kinesiología, Psicología y Terapeuta ocupacional, quienes aplican instrumentos para elaborar perfil funcional, de competencias y psicológico Además de la visita en la empresa para evaluar adecuaciones al puesto de trabajo una vez ingresado el usuario al programa.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo desarrolloinclusivo@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono 512-206606
Sala de Rehabilitación	Presencial	Este servicio se lleva a cabo de manera presencial en sala de rehabilitación atendido por un kinesiólogo. Se realiza además ruta rural, prestando servicio de rehabilitación a usuarios con discapacidad del sector rural. Se evalúa ingreso a programa zooterapia de acuerdo a evaluación de profesional Terapeuta Ocupacional y Jefatura, asistiendo el usuario 1 vez a la semana al centro de Zooterapia ubicado en el Rosario S/N.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo desarrolloinclusivo@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono 512-206606



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE DESARROLLO INCLUSIVO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 6

Centro de Día	Presencial	<p>Programa habilidades sociales y apresto laboral. Usuarios/as del Centro de Día cuentan con talleres de habilidades sociales y de apresto laboral, realizados por monitores dos veces al mes en centro de la Fundación La Tribu.</p> <p>Programa atención de profesionales. Reciben atención individualizada por profesionales del departamento, de manera presencial. (Fonoaudióloga, Psicóloga, Terapeuta Ocupacional, Nutricionista, Psicopedagoga, Terapeuta de Terapias Naturales, asistente social).</p> <p>Talleres deportivos, culturales y recreativos. Usuarios participan de distintas actividades recreativas, culturales y deportivas, en distintas dependencias de la comuna, según actividad planificada.</p>
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo desarrolloinclusivo@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono 512-206606
Programa Tránsito a la Vida Independiente	Presencial	El programa tránsito a la vida independiente, es desarrollado por una cuidadora de respiro (Técnico Paramédico), quien asiste diariamente a domicilio, apoyando a cuidadores informales de personas con discapacidad.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información al correo desarrolloinclusivo@laserena.cl
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información al teléfono 512-206606



VI. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y NORMATIVA

DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA LEGAL
<p>Derecho a recibir atención, a reserva sobre su diagnóstico y tratamiento detallado en Ficha de Ingreso; así mismo derecho a acceder a información, realizar reclamos y/o sugerencias.</p>	<p>Ley 20.584 Derechos y Deberes señala que la información que surja de la ficha clínica, de los estudios y demás documentos donde se registren procedimientos y tratamientos a los que fueron sometidas las personas, es considerada como dato sensible y por tanto tiene la calidad de reservada. Tendrán acceso a ella solo los profesionales relacionados con el tratamiento.</p> <p>Toda persona tiene derecho a que el Prestador Institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito.</p> <p>Toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención.</p>
<p>Derecho a la información y relación entre ciudadanos e instituciones públicas.</p>	<p>Decreto Supremo N° 680, del Ministerio del Interior, Artículo N° 1, establece que los Servicios Públicos deberán establecer Oficinas de Información.</p> <p>Ley 19.880 establece las bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Esta Ley regula la relación de las instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses. También establece los procedimientos, plazos y las tramitaciones de las peticiones ciudadanas, garantizando al ciudadano igualdad de oportunidad y acceso sin discriminación a los servicios públicos.</p>
<p>Derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.</p>	<p>Ley 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.</p>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE DESARROLLO INCLUSIVO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 6

<p>Derechos civiles, culturales, políticos, sociales y económicos de las personas con discapacidad. Los Estados Miembros que han suscrito la Convención convienen en promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y equitativo de los derechos humanos y las libertades fundamentales por las personas con discapacidad, así como el respeto sistemático de su dignidad inherente.</p>	<p>Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: En vigencia desde el 3 de mayo del año 2008. Reconociendo que las Naciones Unidas, en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, han reconocido y proclamado que toda persona tiene los derechos y libertades enunciados en esos instrumentos, sin distinción de ninguna índole</p>
<p>Derecho a trabajar, promoviendo una inclusión laboral eficaz de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado.</p>	<p>Ley 21.015 incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral.</p>



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

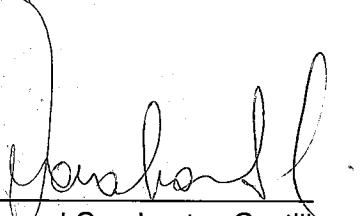
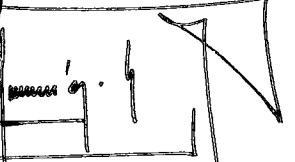
DE DESARROLLO INCLUSIVO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Johana Campillay Paredes Departamento de Desarrollo Inclusivo		
 Raquel Carabantes Castillo Departamento de Desarrollo Inclusivo	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
 Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
14/05/2020	06/10/2020	