



La Serena

LA SERENA, 27 OCT. 2020

DECRETO N° 1099

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° 07/1528, de fecha 19 de octubre de 2020, de la Dirección de Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 0200-00732/20, de fecha 26 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 "Fomento y Desarrollo Económico" 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 "Fomento y Desarrollo Económico" 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.

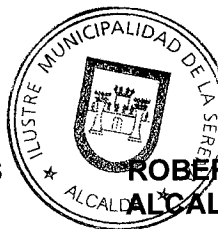
DECRETO:

- 1.- **APRUÉBENSE** la Política de Prestación de Servicios de "Fomento y Desarrollo Económico" 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 "Fomento y Desarrollo Económico" 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 FOMENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO

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 Sección de Fomento Productivo es la encargada de apoyar a los emprendedores y emprendedoras de la Comuna de La Serena, siendo su principal función el fortalecimiento de emprendimientos locales y/o innovación, a través de herramientas blandas para el mejor desarrollo de ellos, por medio de acciones como ferias, exposiciones, capacitaciones, apoyo en búsqueda de recursos, orientación en formalización y comercialización además de la creación de estrategias que permitan la articulación y puesta en marcha de iniciativas que involucren el ámbito público y privado con especial interés en el área del fomento tecnológico.

II. SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Atención de usuarios	Facilitar y habilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios de la Sección Fomento Productivo, en forma clara, oportuna y uniforme, gestionando los canales de atención presencial, telefónica y virtual.
Orientación y apoyo a emprendedores que tienen al menos una idea de negocio y un manejo básico de los conceptos de emprendimiento	Prestar apoyo y orientación al emprendedor(a) que desea iniciar su emprendimiento, mediante el desarrollo de su idea de negocio y la formulación de planes de negocio, además de vincularlo con las instituciones públicas (Fosis, Sercotec, Corfo) informándole sobre fondos públicos concursables disponibles y la difusión de las fechas de postulación a éstos.
Apoyo y asesorías a emprendedores cuyos emprendimientos están en etapa de desarrollo	Brindar asesorías al emprendedor(a) que ya está ejecutando su emprendimiento en diferentes áreas (comercial, financiera, marketing, resolución sanitaria, iniciación de actividades, etc), de manera tal mejorar o fortalecer el desempeño de los emprendimientos.
Canales de difusión y comercialización	Apoyar al emprendedor(a) en la comercialización de su emprendimiento a través de ferias, exposiciones y boulevard, actividades que se desarrollarán en diferentes espacios públicos previa postulación

	realizada por el emprendedor en la Sección de Fomento Productivo y serán difundidas a través de las redes sociales de la Ilustre Municipalidad de La Serena.
Apoyo y orientación al emprendedor(a) en Transformación digital	Prestar apoyo y orientación al emprendedor(a) en materia de digitalización, entregar las herramientas para: ampliar su mercado, conocer mejor a sus clientes, detectar nuevas oportunidades, es decir, que el emprendedor tradicional pase hacer un emprendedor digital.

III. COMPROMISOS DE CALIDAD

Eficiencia y Oportunidad: Asegurar la prestación eficiente y oportuna de los servicios requeridos por los usuarios de la Sección Fomento Productivo.

Disponibilidad: Transformar la información recogida del trabajo con las empresas en una demanda efectiva y articulada a la oferta disponible en materia de fomento.

Coordinación: Crear redes de trabajo que permitan actuar de forma concertada con los diferentes actores, a fin de dar respuesta a las problemáticas detectadas.

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 de Fomento Productivo	Gregorio Cordovez #271, Plaza Santo Domingo	<ul style="list-style-type: none"> Atención de usuarios Orientación y apoyo a emprendedores que tienen al menos una idea de negocio y un manejo básico de los conceptos de emprendimiento. Apoyo y asesorías a emprendedores cuyos emprendimientos están en etapa de desarrollo Canales de difusión 	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30



		y comercialización <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo y orientación al emprendedor(a) en Transformación digital 			
--	--	--	--	--	--

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 usuario	Presencial	El usuario podrá acercarse a las oficinas de la Sección de Fomento Productivo, donde podrá realizar las consultas y recibir atención personalizada. En caso de contingencia, la atención presencial puede ser suspendida, lo cual será informado oportunamente a los usuarios.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información y servicios al correo: fomento@laserena.cl
	Telefónico	El requirente adicionalmente podrá consultar por información a los teléfonos: +56-51-2-206692 // +56-51-2-206693 // +56-51-2-206695
Orientación y apoyo a emprendedores que tienen al menos una idea de negocio y un manejo básico de los conceptos de emprendimiento	Presencial	El usuario podrá acercarse a las oficinas de la Sección de Fomento Productivo, donde podrá realizar las consultas y recibir atención personalizada. En caso de contingencia, la atención presencial puede ser suspendida, lo cual será informado oportunamente a los usuarios.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información y servicios al correo: fomento@laserena.cl
	Telefónico	El requirente adicionalmente podrá consultar por información a los teléfonos: +56-51-2-206692 // +56-51-2-206693 // +56-51-2-206695

Apoyo y asesorías a emprendedores cuyos emprendimientos estan en etapa de desarrollo	Presencial	<p>El usuario podrá acercarse a las oficinas de la Sección de Fomento Productivo, donde podrá realizar las consultas y recibir atención personalizada.</p> <p>En caso de contingencia, la atención presencial puede ser suspendida, lo cual será informado oportunamente a los usuarios.</p>
	Electrónico	<p>El requirente podrá consultar por información y servicios al correo: fomento@laserena.cl</p> <p>En caso de contingencias, se podrá coordinar atención mediante video conferencia.</p>
	Telefónico	<p>El requirente adicionalmente podrá consultar por información a los teléfonos:</p> <p>+56-51-2-206692 // +56-51-2-206693 // +56-51-2-206695</p>
Canales de difusión y comercialización	Presencial	<p>El usuario podrá acercarse a las oficinas de la Sección de Fomento Productivo, donde podrá realizar las consultas relativas a la participacion en ferias, exposiciones o boulevard.</p> <p>En caso de contingencia, la atención presencial puede ser suspendida, pero realizada de manera remota.</p>
	Electrónico	<p>El requirente podrá consultar por información y servicios al correo: fomento@laserena.cl, adicionalmente se dispondrá de información en el sitio web de la municipalidad: www.laserena.cl</p>
	Telefónico	<p>El requirente adicionalmente podrá consultar por información a los teléfonos:</p> <p>+56-51-2-206692 // +56-51-2-206693 // +56-51-2-206695</p>
Apoyo y orientación al emprendedor(a) en Transformación digital	Presencial	<p>Los emprendedores que requieran incorporar la digitalización en sus emprendimientos, podrán requerir asesoría directamente en la Sección de Fomento Productivo.</p>
	Electrónico	<p>El requirente podrá consultar por información y servicios al correo: fomento@laserena.cl</p>
	Telefónico	<p>El requirente adicionalmente podrá consultar por información a los teléfonos:</p> <p>+56-51-2-206692 // +56-51-2-206693 // +56-51-2-206695</p>

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> <ol style="list-style-type: none"> 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; Identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos; Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento, o que ya se encuentren en poder de la Administración; Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley; 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; 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; Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente; Obtener información acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, 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

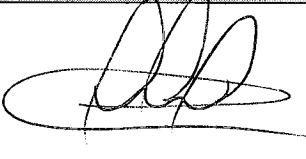
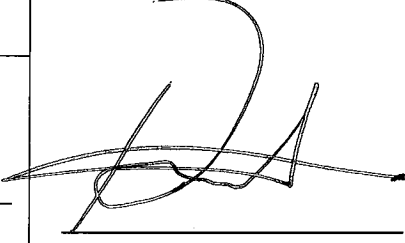
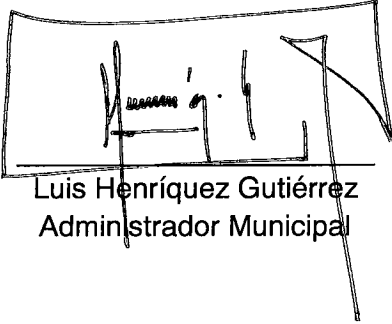
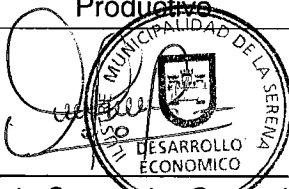



DE FOMENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Cristián Osorio Alfaro Sección de Fomento Productivo	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
  Paola Santander Ossandón Departamento Desarrollo Económico Local		
  Jorge Salamanca Rivera Dirección Desarrollo Comunitario		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
28 de septiembre de 2020	20 de octubre de 2020	