



Ilustre Municipalidad de  
La Serena

LA SERENA,

13 0 OCT. 2020

DECRETO N° 1124

**VISTOS Y CONSIDERENADO:**

El Programa de Mejoras de la Gestión de los Servicios Municipales, desarrollado por la Municipalidad de La Serena desde el año 2008; EL Ord. N° 0200-00748/20 del 28 de octubre del 2020, del Administrador Municipal, mediante el cual se solicita elaboración y tramitación de Decreto Alcaldicio, aprobatorio sobre Política de Prestación de Servicios; el Ord. N° 036/2020, de fecha 28 de octubre del 2020, del Director de Turismo y Patrimonio, dirigido al Administrador Municipal, remitiendo formularios de las dependencias de cada dirección; 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;

**DECRETO:**

- 1.- **APRUÉBESE** el instrumento denominado **POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS** de "**Biblioteca**", del Departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio de la Ilustre Municipalidad de La Serena, que se adjunta
- 2.- **REMÍTASE** un ejemplar del instrumento señalado en el numeral anterior, a las siguientes unidades municipales:
  - Departamento de Cultura
  - Administrador Municipal
  - Dirección de Turismo y Patrimonio

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



**CÉSAR SANHUEZA ALBORNOZ**  
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



**ROBERTO JACOB JURE**  
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Dirección de Turismo y Patrimonio
- Administrador Municipal
- Departamento de Cultura
- Asesoría Jurídica
- RJJ/CSA/MPVV/cpl



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

DE BIBLIOTECA

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**

Biblioteca Municipal Alonso de Ercilla y Zúñiga, dependiente del Departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio, lugar que con el tiempo se ha transformado más que una biblioteca y préstamo de libros, abriendo sus puertas a diferentes actividades y expresiones artísticas culturales, facilitando el acceso a la comunidad de todas las edades y realizando un trabajo especialmente con niños y niñas en el área de fomento lector.

Uno de los pocos lugares que cuenta con una riqueza patrimonial histórica a través de libros y diarios del siglo IX y principios del siglo XX, si bien este patrimonio no se encuentra disponible al público, se está trabajando en un proyecto FNDR para la digitalización de este material para la disposición del público

Biblioteca Municipal de Altovalsol, dependiente del departamento de Cultura de la Dirección de Turismo y Patrimonio, lugar que con el tiempo se ha transformado más que una biblioteca y préstamo de libros, abriendo sus puertas a diferentes actividades y expresiones artísticas culturales, facilitando el acceso a la comunidad de todas las edades y realizando un trabajo especialmente con niños y niñas en el área de fomento lector.

**II. SERVICIOS**

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Préstamos y recomendación de libros	<p>Recomendar libros a través de nuestras plataformas sociales o de forma presencial, entregando información y disponibilidad de estos a los usuarios.</p> <p>Los usuarios pueden inscribirse como socios para optar a libros, para ello deben presentar copia de su cedula de identidad y alguna cuenta o documento para verificar domicilio.</p> <p>Cada usuario puede optar hasta tres libros en cada solicitud por un tiempo determinado.</p>



Actividades de fomento lector		<p>Diversas actividades de fomento lector, como cuenta cuentos y kamishibai, que tiene como finalidad fomentar el hábito de la lectura desde temprana edad.</p> <p>Está enfocado al público infantil con el objetivo de generar hábitos en el fomento lector, acercando al público no solo a la lectura si no que a la cultura.</p> <p>Esta actividad se realiza en la biblioteca, colegios, jardines infantiles y actividades en espacios públicos</p>
Facilitación de espacio y apoyo para realización de acciones artísticas culturales		<p>Realizar diferentes actividades artísticas culturales como; música, coro, cine, exposiciones, actividades patrimoniales, lanzamiento de libros, teatro etc. que tiene como finalidad acercar la cultura y las artes a la comunidad, fomentando el consumo y demanda cultural.</p> <p>Realizar lanzamiento de libros, exposiciones y conversatorio literarios.</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.

**Disponibilidad de material bibliográfico:** Mantener activo y renovado el material bibliográfico para el público y usuarios quienes visitan la biblioteca.

**Disponer de un Espacio:** contar con un espacio con equipamiento básico que permita realizar actividades de diverso índole, enfocado especialmente a la literatura y presentaciones musicales abiertas a la comunidad.

**Disposición del personal:** contar con personal a disposición de la comunidad en información, asesoría y apoyo en actividades y acciones enfocadas especialmente al área patrimonial y artístico cultura abierta a la comunidad.



**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
Biblioteca Municipal Alonso de Ercilla y Zúñiga	Colon # 495, Centro La Serena	1. Préstamos y recomendación de libros 2. Actividades de fomento lector 3. Facilitación de espacio y apoyo para realización de acciones artísticas culturales	MAÑANA	9:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 18:15	9:30 – 17:15 Con extensión horaria cuando se requiera y coordine
Biblioteca Municipal de Altovalsol	Ramón Toro Gertosio S/N, Altovalsol, La Serena	1. Préstamos y recomendación de libros 2. Actividades de fomento lector 3. Facilitación de espacio y apoyo para realización de acciones artísticas culturales	MAÑANA	9:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 18:15	15.00 a 17:00



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DE BIBLIOTECA

VERSIÓN

2020

PÁGINA

4 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
Préstamos y recomendación de libros.	Presencial	El usuario y usuaria puede presentarse en horario continuado en la Biblioteca Municipal, ubicada en Colon esquina Balmaceda, La Serena, o en la Biblioteca Altovalsol, Ramón Toro Gertosio s/n localidad de Altovalsol
Préstamos y recomendación de libros.	Electrónico	Los usuarios podrán requerir información al respecto al correo:  <u><a href="mailto:biblioteca@laserena.cl">biblioteca@laserena.cl</a></u>  Adicionalmente, se dispondrá de información relevante en las siguientes redes sociales  <b>Facebook</b> @bibliotecapublicaaltovalsol @bibliolaserena @culturalaserena  <b>Twitter</b> @bibliotecapublicalaserena @culturalaserena
Préstamos y recomendación de libros para ambas bibliotecas.	Telefónico	51-2206789, BM Alonso de Ercilla 51-2206796, BM Altovalsol



**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><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> <li>g) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente;</li> <li>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,</li> <li>i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.</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>
<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

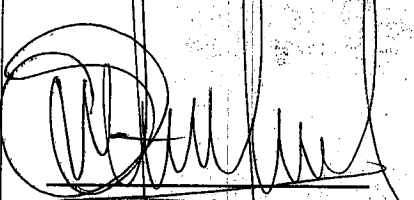
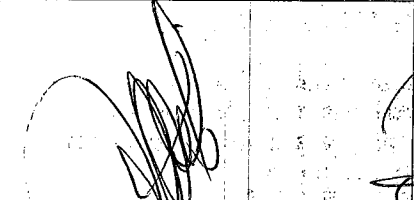

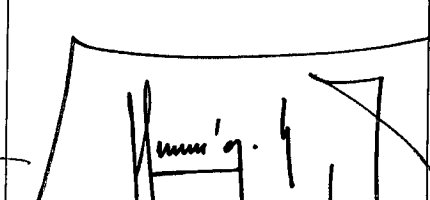

DE BIBLIOTECA

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Flavio Escobar Pizarro Dirección de Turismo y Patrimonio		
 Claudia Villagrán Tapia Departamento de Cultura	 Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal	 Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal
 Claudio Escobar Pizarro Director de Turismo y Patrimonio		
FECHA ELABORACIÓN	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
20 de octubre de 2020	20 de octubre de 2020	