



La Serena

LA SERENA, 23 JUN. 2020

DECRETO N° 665

**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° 07/984, de fecha 9 de junio de 2020, de la Dirección de Desarrollo Comunitario; el Ord. N° 0200-00426/20, de fecha 10 de junio 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 Asistencia Social" de la Sección de Asistencia Social de la Dirección de Desarrollo Comunitario y remite dos 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 Asistencia Social" 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.

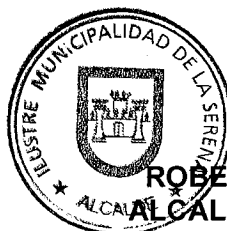
**DECRETO:**

- 1.- **APRUEBENSE** la Política de Prestación de Servicios del "Servicio de Asistencia Social" de la Sección de Asistencia Social 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 Asistencia Social.
  - 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 Asistencia Social
  - Dirección Asesoría Jurídica
  - Oficina de Partes
- RJ/JLMV/MPVV/mscg.



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL

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**

Tiene por objeto la atención de las personas y familias de la comuna de La Serena, contribuyendo en la solución de los problemas socioeconómicos que los afecta, procurando mejorar las condiciones que le permitan acceder a una mejor calidad de vida.

Como servicio, nuestro compromiso es:

- Prestar atención individualizada a vecinos y grupos familiares, otorgándoles solución o en su defecto orientación profesional.
- Organizar un sistema adecuado para el seguimiento de casos sociales
- Mantener un registro de las personas y familias atendidas y beneficiadas
- Prestar ayudas frente a situaciones de emergencia comunal y mantener actualizado el registro de prestaciones
- Mantener coordinación con instituciones públicas o privadas para la solución de problemas de la población
- Implementar y administrar la bodega de asistencia social
- Administrar los subsidios y beneficios municipales, manteniendo actualizado el registro de solicitudes, cautelando la oportuna y adecuada asignación de estos
- Dar cumplimiento a lo estipulado en el plan de emergencia comunal
- Coadunar la labor asistencial con las que desarrollan otras instituciones públicas, del voluntariado o privadas a fin de complementar debidamente la acción y racionalizar la entrega de ayudas y beneficios.

**II. SERVICIOS**

NOMBRE DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
De Ayudas Sociales Municipales	Consiste en la entrega de ayudas materiales y económicas hacia las familias con mayor vulnerabilidad de la comuna, de acuerdo a requerimientos realizados por los interesados y al análisis de la Sección de Asistencia Social.
De Subsidios Estatales	Consiste en la orientación para postulación de los subsidios que entrega los organismos del estado.
De Atención y Orientación por Becas de Estudio	Consiste en la orientación de los estudiantes y sus padres para la postulación becas de estudio.



III. COMPROMISOS DE CALIDAD

**Transparencia:** Que todos los potenciales beneficiarios de los Subsidio Municipales y Estatales puedan acceder, de manera igualitaria a los servicios señalados.

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

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

**Focalización:** Que los beneficios municipales y estatales sean entregados priorizando a 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 el o los servicios descritos en la presente política.

UNIDAD MUNICIPAL	UBICACIÓN	SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN		
			LUNES A JUEVES		VIERNES
Departamento Social	Los Carrera # 301, piso 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Ayudas Sociales Municipales</li> <li>De Subsidios Estatales</li> <li>De Atención y Orientación por Becas de Estudio</li> </ul>	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	-	-
Delegación Centro	Cienfuegos	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Ayudas Sociales Municipales</li> <li>De Subsidios Estatales</li> <li>De Atención y Orientación por Becas de Estudio</li> </ul>	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30
Delegación de La Antena	Avenida 18 de Septiembre S/N, Sector La Antena	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Ayudas Sociales Municipales</li> <li>De Subsidios Estatales</li> <li>De Atención y Orientación por Becas de Estudio</li> </ul>	MAÑANA	8:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30
Delegación de La Pampa	Larraín Alcalde 3500, Local 7, Centro Comercial Sonora	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Ayudas Sociales Municipales</li> <li>De Subsidios Estatales</li> <li>De Atención y Orientación por Becas de Estudio</li> </ul>	MAÑANA	08:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30
Delegación de Las Compañías	Calle Esmeralda 2422, Las Compañías	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Ayudas Sociales Municipales</li> <li>De Subsidios Estatales</li> <li>De Atención y Orientación por Becas de Estudio</li> </ul>	MAÑANA	08:30 a 14:00	08:30 a 14:00
			TARDE	15:00 a 17:30	15:00 a 16:30



La Serena



POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

3 de 6

Delegación Rural	Calle Prat 451, Subterráneo	<ul style="list-style-type: none"> <li>De Ayudas Sociales Municipales</li> <li>De Subsidios Estatales</li> <li>De Atención y Orientación por Becas de Estudio</li> </ul>	MAÑANA	08:30 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 Ayudas Sociales Municipales	Presencial	Se realiza presencialmente en las oficinas de la Sección de Asistencia Social o en las Delegaciones Municipales en los horarios establecidos.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información o por estado de su postulación al correo electrónico habilitado para tal efecto: <a href="mailto:social@laserena.cl">social@laserena.cl</a>
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información o por estado de su postulación al teléfono de la Sección: <b>+56-51-2-206708</b>
De Subsidios Estatales	Presencial	Se realiza presencialmente en las oficinas de la Sección de Asistencia Social o en las Delegaciones Municipales en los horarios establecidos.
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información o por estado de su postulación al teléfono de la Sección: <b>+56-51-2-206708</b>
De Atención y Orientación por Becas de Estudio	Presencial	Se realiza presencialmente en las oficinas de la Sección de Asistencia Social o en las Delegaciones Municipales en los horarios establecidos.
	Electrónico	El requirente podrá consultar por información o por estado de su postulación al correo electrónico habilitado para tal efecto: <a href="mailto:social@laserena.cl">social@laserena.cl</a>
	Telefónico	El requirente podrá consultar por información o por estado de su postulación al teléfono de la Sección: <b>+56-51-2-206708</b>



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

SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

5 de 6

<p>Establécese un subsidio familiar destinado a personas de escasos recursos, el que se regirá por las disposiciones de la ley N°18.020.-</p> <p>Los causantes inválidos, en los términos establecidos en el régimen de prestaciones familiares, tendrán derecho a que el subsidio que les corresponda sea aumentado al duplo, entendiéndose que, para los efectos de su otorgamiento, equivale a dos subsidios familiares.</p>	<p>Ley N°18.020 (Subsidio Familiares) Artículo N° 1</p> <p>Ley N° 21.112 (Ingreso Mínimo, Asignación Familiar y Maternal, Subsidio Familiar) Artículo N° 5</p>
<p>Serán causantes del subsidio familiar los menores hasta los 18 años de edad y los inválidos de cualquier edad, que vivan a expensas del beneficiario, que participen, cuando proceda, en los programas de salud establecidos por el Ministerio de Salud para la atención infantil y que no disfruten de una renta igual o superior al monto del subsidio, cualquiera que sea su origen o procedencia.</p> <p>Con todo, no se considerará renta, para el efecto indicado en el inciso anterior, la pensión de orfandad.</p> <p>El requisito de participación en los programas de salud aludidos en el inciso primero, no será exigible a los causantes de ocho a más años de edad.</p> <p>Respecto de los menores de más de seis años de edad, para tener derecho al subsidio, deberá acreditarse, además, que se encuentra cursando estudios regulares, en los niveles de enseñanza básica, media o superior u otros equivalentes, en establecimientos educacionales del Estado o reconocidos por éste, a menos que se acredite que se encuentra en algunas de las situaciones de excepción que contempla el decreto con fuerza de ley N° 5.291, de 1930, del Ministerio de Educación, o que fuere inválido en los términos previstos en el régimen de prestaciones familiares.</p> <p>También podrán ser causantes del subsidio familiar las madres de menores que vivan a sus expensas por los cuales perciban subsidio. En este caso, la misma madre será la beneficiaria.</p>	<p>Ley N°18.020 (Subsidio Familiares) Artículo N° 2</p>
<p>Tendrá derecho al subsidio establecido en esta ley, la mujer embarazada que reúna los requisitos prescritos en esta norma legal.</p> <p>Su pago se hará exigible a partir del quinto mes de embarazo, previa certificación competente de tal hecho por médico o matrona de los servicios de salud o de instituciones autorizadas por tales servicios, extendiéndose con efecto retroactivo por el período completo de la gestación.</p>	<p>Ley N°18.020 (Subsidio Familiares) Artículo N° 3 bis</p>



**La Serena**



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

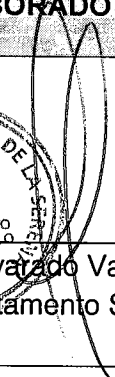



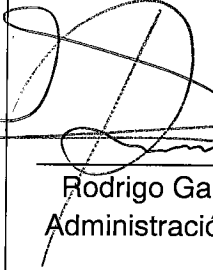

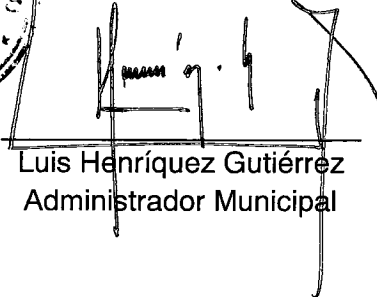
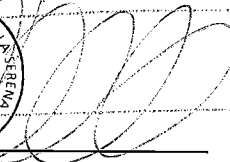

SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL

VERSIÓN

2020

PÁGINA

6 de 6

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
  <p>Karina Alvarado Valenzuela Departamento Social</p>		
  <p>María Cristina Jeraldo Piñones Departamento Social</p>	  <p>Rodrigo Garrido Angel Administración Municipal</p>	 <p>Luis Henríquez Gutiérrez Administrador Municipal</p>
  <p>Jorge Salamanca Rivera Director de Desarrollo Comunitario</p>		
<b>FECHA ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>
26 de Mayo de 2020	27 de Mayo de 2020	