



## Política de Calidad de Servicio Serviu Región de La Araucanía 23/10/2024

### Principios orientadores

- **Compromiso:** implica una relación de reciprocidad entre la institución y los funcionarios/as, de modo tal que estos se identifican con el organismo y se sienten parte de él, realizando su función pública con responsabilidad y profesionalismo y brindando un servicio de excelencia a los ciudadanos. Asimismo, la institución reconoce la labor realizada por los funcionarios/as y les brinda un ambiente laboral con adecuadas condiciones, resguardando sus derechos y dándoles oportunidades de desarrollo.
- **Responsabilidad** relevando que el estar comprometido con entregar un buen servicio, no es sólo a cargo de quienes tienen relación directa con el público, sino que también se extiende a todo el personal, autoridades y jefaturas del servicio que pueden desarrollar labores anexas, pero que afectan directa o indirectamente a la entrega del producto o servicio.
- **Enfoque en el usuario:** funcionarias y funcionarios deben conocer la importancia que tienen para llevar a cabo sus actividades, y cómo esto repercute en la satisfacción del usuario
- **Mejora Continua:** mejorar constantemente sus procesos y así ser más eficiente y tener un mejor desempeño.
- **Realismo:** para el desarrollo de la planificación y el éxito de la gestión, es fundamental plantear metas alcanzables, teniendo presente los recursos, la capacidad y la factibilidad del logro de éstas.
- **Integridad:** comportamiento de los funcionarios conforme al principio de probidad administrativa, en base a valores institucionales compartidos además de actuar de manera de, con su conducta, a los valores institucionales compartidos y, además, fomentar la confianza de la ciudadanía en el Servicio.



## Objetivos

- *Promover las políticas de vivienda y urbanismo en toda la región, asegurando que todos los habitantes de las diversas áreas locales tengan acceso a ellas.*
- *Gestionar los requerimientos, consultas y/o solicitudes ciudadanas a través de diversos canales de acceso, de manera inclusiva, clara, oportuna y sencilla.*
- *Proporcionar retroalimentación al Servicio sobre las solicitudes y opiniones de los ciudadanos de manera oportuna, organizada y sistemática, con el fin de promover la mejora continua de nuestros procesos y programas*
- *Desarrollar capacidades en el personal mediante el fortalecimiento de habilidades interpersonales, lo que les proporcionará herramientas efectivas para atender a nuestros usuarios, mejorando así la calidad de las respuestas en cuanto a oportunidad, relevancia y un lenguaje claro e inclusivo.*
- *Fortalecer mecanismos de participación y diálogo que permitan conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido por la institución.*

## Relación con las definiciones estratégicas institucionales

Los principios orientadores y objetivos definidos para la política de calidad de servicio y experiencia usuaria de Servicio de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía se alinean estrechamente con la misión y los objetivos estratégicos institucionales, reforzando nuestro compromiso con la implementación de los planes y programas que permitan el acceso a la vivienda, urbana y rural, y a mejores obras viales y urbanas, fomentando la calidad en la entrega de los productos y servicios y de una experiencia usuaria de calidad. Esto se logra mediante procesos participativos, ofreciendo un trato respetuoso, cordial y empático hacia las personas, considerando la interculturalidad regional y atendiendo sus necesidades de manera clara y oportuna.

*Misión institucional SERVIU Región de La Araucanía:*

*“Ejecutar planes y programas que faciliten el acceso a la vivienda y la ciudad, desarrollando soluciones habitacionales y urbanas que promuevan la integración social, la sustentabilidad, el enfoque de género, la pertinencia territorial y la participación de las comunidades. Manifestamos nuestro compromiso con contribuir a garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada, con foco en los grupos de especial atención”*

El objetivo general de nuestra política de calidad enfatiza en contribuir al cumplimiento de la misión institucional de otorgar acceso a la vivienda y la ciudad, a través de la atención de los ciudadanos, potenciando la participación especialmente de los grupos más vulnerables.



#### Objetivos estratégicos institucionales:

- Implementar iniciativas y programas que contribuyan a disminuir el déficit habitacional cuantitativo, diversificando las formas de acceso y aumentando la producción de viviendas dignas y adecuadas.
- Contribuir a la disminución del déficit cualitativo a través del desarrollo de proyectos de mejoramiento de viviendas y entornos que tiendan a fortalecer la vida en comunidad en cada territorio regional.
- Desarrollar inversiones sustentables, inclusivas y con enfoque de género que aumenten los niveles de equidad territorial y la integración social en ciudades y barrios.
- Gestionar suelos y recuperar inmuebles para fortalecer la oferta de vivienda pública y equipamiento urbano en los territorios de la región.
- Modernizar la gestión institucional y fortalecer las competencias del funcionariado, que contribuya a la mejora de los procesos internos, la innovación, el uso de tecnologías y a fortalecer la vinculación ministerial con la sociedad civil.

*Nuestra política de calidad de servicio y experiencia usuaria se integra con los objetivos estratégicos institucionales, estableciendo un marco para que la prestación de servicios y la entrega de información se realice con un enfoque centrado en la inclusión, la eficiencia, y la equidad. A través de la mejora continua y la optimización de los procesos de atención ciudadana, la política facilita la implementación de iniciativas para disminuir el déficit habitacional y el desarrollo de inversiones sustentables que aumenten los niveles de equidad y de integración social en ciudades y barrios.*

#### Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios

- *Los usuarios y beneficiarios son: beneficiarios de subsidios habitacionales, y ciudadanos que residen en comunas donde se desarrollan obras viales y urbanas, Comités de Pavimentación participativa, ciudadanos que postulan a programas habitacionales, comités de vivienda y juntas de vecinos. Durante el año 2023 se asignaron 13.048 subsidios habitacionales, distribuidos en familias de todas las comunas de la región.*
- *Ciudadanos que consultan a través de SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana), durante el año 2023, registrándose 28.212 atenciones, de los cuales 66% corresponden a mujeres y 33% a hombres. Por otra parte, 45% de los usuarios provienen de la comuna de Temuco, seguidos por el 18% de Angol y 8% de Padre Las Casas. De las comunas de Perquenco, Toltén, Melipeuco y Curarrehue es donde figuran la menor cantidad de usuarios (menor al 0,3%). Respecto al estado civil de los usuarios, se tiene un 52% solteros, 28% casados y un 15% divorciado. A su vez, el 7,54% de los usuarios se identifican de una etnia, principalmente Mapuche.*



## Actores y Roles

### Entrega de servicios a la ciudadanía:

#### **Internos:**

- **Dirección del Servicio:** conducción superior del servicio. Desde la perspectiva de atención a usuarios recoge los requerimientos de dirigentes y ciudadanos y los canaliza a las diferentes unidades.
- **Departamento de Operaciones Habitacionales:** coordina y controla las gestiones referentes a los procesos de difusión, postulación, asignación y aplicación de los subsidios que permitan la ejecución de programas de vivienda. Además, genera instancias de comunicación entre el servicio y los usuarios o sus representantes como es el COSOC lo que permite conocer su opinión y retroalimentar las acciones del servicio para con la ciudadanía.
- **Departamento Técnico:** coordina y controla las gestiones referentes a los procesos de diseño y ejecución de los proyectos de vivienda y ciudad.
- **Departamento provincial de Malleco:** atiende prioritariamente a los usuarios de la provincia de Malleco, ejecutando labores relacionadas a la difusión, postulación, asignación y ejecución de proyectos de vivienda.
- **Departamento Jurídico, Departamento de Programación y Control y Departamento de Administración y Finanzas:** participan en procesos de apoyo relacionados con la asesoría jurídica y financiera que permitan la ejecución de los proyectos de vivienda y ciudad.

#### **Externos:**

- **Entidades de Asistencia Técnica:** asesoran a las familias para la habilitación social, técnica y legal para la postulación de los proyectos habitacionales.
- **Constructoras e Inmobiliarias:** encargadas de la ejecución de las obras en los ámbitos de vivienda y de ciudad.
- **Consultores externos de proyectos de ciudad:** empresas contratadas para desarrollar diseños de proyectos de vialidad urbana, rehabilitación de espacios públicos, planes urbanos estratégicos, entre otros.
- **COSOC:** Consejo de la Sociedad Civil de SERVIU/MINVU Araucanía, integrado por diversas organizaciones que representan a los ciudadanos, quienes tienen como objetivo presentar al Servicio las diversas visiones de la sociedad civil sobre los procesos relacionados con los planes y programas que permitan el acceso a la vivienda y a la ciudad.



- **MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo a nivel nacional y regional, el cual propone y coordina la implementación de los planes y programas nacional de vivienda y ciudad

Gobernanza de la Política:

- **Director del Servicio:** Aprobar la política de Calidad y sus actualizaciones, así como gestionar los recursos necesarios para su implementación.
- **Comité de Calidad de Servicio:** Analizar y definir y aprobar la Política de Calidad y sus actualizaciones.
- **Encargado del sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria y Encargado SIAC:** Velar por la correcta implementación de la Política y realizar la coordinación entre las distintas áreas institucionales para su ejecución.
- **COSOC:** Participar en la elaboración de la política de calidad y sus actualizaciones.

Monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento:

- **Encargado del sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria (Departamento de Programación y Control):** monitorear las distintas actividades asociadas al Plan, entregando asesoría para su planificación y ejecución.
- **Comité de Calidad de Servicio:** Velar por el cumplimiento del plan de mejoramiento y establecer acciones para su cumplimiento cuando corresponda.



## Directrices y líneas de acción

- *Mejorar el uso de sistemas de información que permita registrar los tiempos de atención de trámites.*
- *Establecer nuevos registros administrativos en distintas unidades del Servicio que permita que todos los trámites identificados cuenten con éstos.*
- *Establecer procedimientos y responsables para los trámites donde no exista responsable claro.*
- *Capacitar a funcionarios y funcionarias que atienden público en el uso de del sistema computacional CRM (Customer Relationship Management) para el registro de sus atenciones.*
- *Potenciar el uso del sistema computacional CRM para registrar la atención de usuarios en distintas unidades del Servicio*
- *Capacitar a los funcionarios y funcionarias respecto al tratamiento de la información personal de los usuarios y usuarias.*
- *Capacitar a los funcionarios y funcionarias cuyo rol principal no considera la atención de público sobre la importancia de respuestas oportunas y de calidad.*
- *Registrar en el sistema computacional CRM los talleres de participación ciudadana para las obras urbanas y habitacionales*
- *Avanzar en la caracterización de los usuarios y usuarias que permitan orientar a los funcionarios y funcionarias para personalizar la atención.*



**JOSÉ LUIS SEPÚLVEDA SOZA**

**DIRECTOR SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA**