



## Política Interna Regional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria SERVIU Región de Arica y Parinacota

### I. Declaración

El SERVIU Región de Arica y Parinacota reconoce la importancia de implementar la generación de una Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, con el objetivo de orientar el diseño e implementación de planes de acción, que considerarán metas concretas de mejora de la calidad de servicio considerando tanto al funcionariado, colaboradores y Consejo de la Sociedad Civil, para fortalecer y garantizar el derecho a una solución urbano - habitacional digna y adecuada a las personas.

### II. Misión Institucional

“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.”

### Principios Orientadores

- Compromiso con los equipos: El Servicio propenderá reconocer las habilidades y proporcionar las herramientas para gestionar las demandas de manera eficiente.
- Responsabilidad: SERVIU se compromete a entregar un buen servicio a la ciudadanía, personal institucional, autoridades y jefaturas del servicio que pueden desarrollar labores anexas, pero que afectan directa o indirectamente a la entrega del producto o servicio.
- Mejora Continua: Mejorar constantemente los procesos para lograr ser más eficientes y tener un mejor desempeño.
- Probidad: Todo funcionario deberá tener una conducta funcionalia intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular.
- Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación claros y efectivos con las personas usuarias para garantizar que cuenten con información y considerar sus peticiones y/o requerimientos.

- Accesibilidad: Optimización de los recursos para garantizar que el servicio sea accesible para todas las personas usuarias.
- Resolución de problemas: Establecer un proceso efectivo para resolver problemas y quejas de las personas usuarias de manera rápida y efectiva.

### III. Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL

*Fomentar una cultura de proximidad y empatía con la ciudadanía, mediante la potencialización de los canales de comunicación efectiva para el acceso a una solución habitacional digna y adecuada, como también a la conformación de ciudad en el territorio regional, gestionando sus requerimientos de manera Resolutiva, Transparente, Efectiva y Eficiente, dando respuesta a consultas y/o solicitudes ciudadanas desde las diferentes áreas del servicio, procurando para ello entregar una experiencia de servicio integral, que abarque las necesidades urbano-habitacionales de las personas usuarias, garantizando una atención de calidad.*

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA

1. Gestionar los requerimientos, consultas y/o solicitudes ciudadanas a través de diversos canales de acceso, de manera inclusiva, clara, oportuna y sencilla.
2. Difundir las Políticas Habitacionales y Urbanas en todo el territorio regional, procurando la accesibilidad a todos los habitantes de los diferentes territorios locales.
3. Mantener sistemas de registros confiables para mejorar los procesos de atención y gestión del trámite ciudadano.
4. Instalar capacidades en el funcionariado fortaleciendo habilidades que permitan contar con herramientas para la atención las personas usuarias, mejorando con ello la calidad de las respuestas en términos de oportunidad, pertinencia y lenguaje claro e inclusivo.
5. Fortalecer los mecanismos de participación y diálogo ciudadano que permitan recoger y conocer las opiniones, necesidades y propuestas de la comunidad, respecto a la calidad del servicio de la institución e incorporándolas en los planes de acción.

### IV. Relación con las Definiciones Estratégicas Institucionales

La relación existente entre los objetivos de la política y las definiciones estratégicas que rigen al SERVIU Región de Arica y Parinacota, se identifican a través de los siguientes conceptos:

- La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria complementa la Misión del Servicio, en su rol de ejecutor de las políticas, planes y/o programas de vivienda y ciudad, dado que incluye en su objetivo el “potenciar los canales de comunicación para guiar al ciudadano con un asesoramiento especializado para el acceso a la vivienda digna y adecuada, así como también a la conformación de ciudad en el territorio regional”.
- Los Objetivos Estratégicos de La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria se relacionan con el Objetivo Institucional N°1 y N°3, en el sentido de que gestiona los requerimientos y solicitudes de clientes/ personas usuarias/ personas beneficiarias de

- manera inclusiva, clara y oportuna, procurando la accesibilidad y difusión de las Políticas Habitacionales y/o Urbanas, contribuyendo a diversificar el acceso a la vivienda digna y adecuada, con equidad en los territorios, colaborando en la disminución del déficit habitacional cuantitativo y cualitativo.
- Respecto al Objetivo Institucional N°2 y N°4 de las Definiciones Estratégicas, los Objetivos de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria se relacionan con ellas en el sentido de fortalecer los mecanismos de participación y diálogo con los distintos actores locales, promoviendo los espacios de diálogo existentes y creando nuevos espacios de diálogo, de forma de realizar una gestión integrada, con acompañamiento social en sus procesos y con enfoque sustentable de los territorios. Un entorno urbano bien planificado y sustentable contribuye a una mejor calidad de vida, lo que influye positivamente en la percepción de los servicios públicos. Además, la participación ciudadana otorga mayor legitimidad a las decisiones tomadas, lo que aumenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones y en los trámites y servicios que recibe de ella, además refuerza el sentido de la pertenencia de clientes/ personas usuarias/ personas beneficiarias con la institución.
  - Por último, respecto al Objetivo Institucional N°5 de las Definiciones Estratégicas se relacionan con el Objetivo Estratégico N°4 de esta Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en el sentido de instalar capacidades y fortalecer habilidades y competencias en el funcionariado, con herramientas digitales, innovadoras y tecnológicas, que permitan mejorar la atención al cliente/ personas usuarias/ personas beneficiarias, optimizando la calidad de respuesta en términos de oportunidad, resolutividad, con un uso de lenguaje claro e inclusivo.

Respecto a la relación existente entre los Principios Orientadores de la Política de Calidad y las Definiciones Estratégicas Institucionales, podemos considerar los siguientes conceptos:

- El principio “Compromiso con los Equipos” se relaciona con el Objetivo Estratégico Institucional N°5, dado que ambos hablan y destacan la importancia de fortalecer las competencias del funcionariado y mejorar los procesos internos de la organización, lo que es esencial para gestionar las demandas de las personas usuarias de manera más eficiente.
- El principio “Responsabilidad” se relaciona con los Objetivos Estratégicos Institucionales N°1 y N°2, en el sentido de que todos subrayan el compromiso de entregar un buen servicio y desarrollar proyectos que beneficien a la ciudadanía, mejorando tanto el acceso a viviendas como la calidad de vida en las comunidades.
- El principio “Mejora Continua” se relaciona con el Objetivo Estratégico Institucional N°5, en el sentido de que la modernización de la gestión institucional, el fomentar la innovación y el uso de las tecnologías están directamente conectadas con la mejora continua de los procesos para lograr mayor eficiencia y mejor desempeño.
- El principio “Probidad” se relaciona con todos los Objetivos Estratégicos Institucionales, ya que la conducta intachable y el desempeño honesto son fundamentales para implementar cualquier iniciativa o programa con éxito y transparencia. Sin embargo, la relación con el Objetivo N°4 se observa más influyente, dado que la gestión de suelo y la recuperación de inmuebles deben realizarse con una conducta intachable y un desempeño honesto, asegurando el interés general por sobre el particular.
- El principio “Comunicación Efectiva” se relaciona con los Objetivos Estratégicos Institucionales N°1 y N°2 en el sentido de que es crucial establecer canales de comunicación claros y efectivos para implementar y/o desarrollar iniciativas, programas y proyectos que disminuyan el déficit habitacional, mejoren las viviendas y entornos, asegurando que las personas usuarias estén bien informadas y sus peticiones sean consideradas, fortaleciendo así la vida en comunidad. La Comunicación Efectiva también se relaciona con el Objetivo

Estratégico N°5, ya que teniendo canales de comunicación claros y efectivos, se fortalece el vínculo del Servicio con comunidad y la Sociedad Civil.

Se considera clientes/ personas usuarias/ personas beneficiarias a los definidos en el capítulo V de esta política.

## V. Caracterización de Usuarios y Usuarias del Servicio

La Ciudadanía es considerada como nuestra persona usuaria principal y población objetivo, su caracterización se define de la siguiente manera: distribución por sexo, rango etario, localización, estado civil, nacionalidad, discapacidad, pueblos originarios, y ocupación.

- Durante el año 2023 en las Oficinas de Atención de Público de la región de Arica y Parinacota se registraron 10.319 personas.
- 65% corresponden a mujeres y el 34% a hombres (1% Sin datos).
- 16% tiene entre 18 a 30 años; 59% entre los 31 a 59 años y 25% sobre 60 años.
- De la Región de Arica y Parinacota, el 95,45% de los usuarios provienen de la comuna de Arica, un 0,31% de Camarones, un 0,39% de General Lagos, un 0,83% de Putre y un 3,02% de otras comunas del país.
- 56,90% de los usuarios son solteros(as), 27,47% casado/a; el 11,23% Divorciado/a, 3,02% Viuda/o y un 1,37% sin datos.
- 81,48% de los usuarios son de nacionalidad chilena; el 16,44% extranjero y un 2,08% no responde.
- En relación con la ocupación, los más recurrentes son 37% dueñas de casa y 31% trabajador por cuenta propia.
- En relación con la situación en Discapacidad de las personas usuarias, el 3,29% presenta Discapacidad Física; el 1,41% presenta Discapacidad Mental; el 1,26% presenta Discapacidad Sensorial y el 0,38% presenta más de una Discapacidad.
- En relación a la situación a la etnia de los pueblos originarios de las personas usuarias, el 10,2% presenta Etnia Aymara y el 1,52% con otras Etnias (Atacameños; Colla; Diaguitas; Mapuche y Quechua)

Otros usuarios identificados:

- Constructoras (empresas o profesionales área construcción).
- Entidades Patrocinantes.
- Instituciones Financieras.
- Organizaciones Gubernamentales y No Gubernamentales.

## VI. Actores y Roles

### 1.- Actores involucrados en la Entrega de Servicios:

- **Departamento Programación Física y Control:**  
Analizar, planificar y controlar el seguimiento de la programación de los proyectos habitacionales y urbanos, de las metas de gestión interna (PMG, CDC, CDD y otras de gestión interna), del SERVIU Arica y Parinacota.

- **Departamento Técnico:**  
Efectuar los estudios para la adquisición de terrenos para programas habitacionales, de su urbanización o remodelación, y de proyectar y construir, efectuando para ello los estudios catastrales, de arquitectura, de ingeniería y de costos inherentes a las obras, fiscalizando su ejecución. Todas las obras deberán estar incluidas en los planes y programas aprobados por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, contando con financiamiento específico para su ejecución.
- **Depto. Jurídico:**  
Velar por el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes que atañen al SERVIU. Además de asumir la representación judicial de este Servicio ante los Tribunales Ordinarios de Justicia.
- **Departamento Operaciones Habitacionales:**  
Al Departamento de Operaciones Habitacionales le corresponde efectuar todas las gestiones referentes a la postulación, asignación y pagos de los distintos tipos de subsidios habitacionales, con estricta sujeción a la normativa vigente del Minvu. El Departamento vela, además, por el buen uso de las viviendas asignadas con subsidio, por lo que fiscaliza a los beneficiarios, cumpliendo con el compromiso de optimizar la focalización de los recursos estatales y resguardar las oportunidades de aquellas familias que necesitan una solución habitacional.
- **Departamento Administración y Finanzas:**  
Velar por el cumplimiento de la planificación y gestión financiera del Servicio, llevando un registro contable ordenado y comprobado de todas y cada una de las operaciones que realice, cualquiera sea su origen, dentro de una clasificación adecuada, capaz de adaptarse a las necesidades de verificación e información expedita. Este Departamento será el encargado de velar por las relaciones del Servicio con su personal, cautelando que cumpla correctamente sus deberes y preservando, al mismo tiempo, sus derechos, su bienestar, recreación y capacitación. Deberá, además, mantener un servicio de adquisiciones y aprovisionamiento que asegure el oportuno abastecimiento de bienes muebles necesarios al funcionamiento del Servicio.
- **Sección Oficina de Partes – Departamento Administración y Finanzas:**  
Gestionar el control sistemático de los documentos archivísticos y flujo documental dentro del Servicio, desde su incorporación al sistema hasta su disposición final o resguardo de estos.
- **Sección OIRS – Departamento Operaciones Habitacionales:**  
Atender e informar al cliente/ personas usuarias/ personas beneficiarias respecto de los programas que ofrece el Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Esta información debe ser entregada en forma correcta, oportuna, sin discriminaciones, inclusivo y mediante un buen trato.
- **Sección Postulación y Asignación – Departamento Operaciones Habitacionales:**  
Evaluación y coordinación del proceso de postulación y asignación de subsidios de los distintos programas habitacionales y gestión de trámites.

- **Oficina de Informática y Tecnología – Departamento Administración y Finanzas:**  
Elaborar, desarrollar y proponer la implementación de nuevas tecnologías y sistemas informáticos dentro del servicio. Además de elaborar planes de mantenimiento preventivo y brindar soporte técnico solicitado por las distintos Departamentos y Secciones del servicio.

## 2.- Actores involucrados en la Gobernanza de la Política:

- **Dirección:**  
Facultades resolutivas y ejecutivas inherentes al cumplimiento de las funciones asignadas al SERVIU, además de dictar las resoluciones correspondientes, o efectuar las proposiciones del caso cuando la decisión competía a otras autoridades, y evacuar los informes financieros, técnicos, jurídicos y administrativos que el Director/a requiera para una mejor administración o para el cumplimiento de las leyes o la reglamentación vigente en el ámbito urbano – habitacional y barrio.
- **Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:**  
Entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesorías velando por la adecuada implementación del sistema de Calidad de Servicio en cada una de sus etapas.
- **Oficina Participación Ciudadana:**  
Implementar un modelo de gestión pública con participación ciudadana efectiva en el SERVIU Región de Arica y Parinacota, donde las Organizaciones de la Sociedad Civil, que se relacionan con el ámbito de acción del MINVU en la Región, cumple una función fundamental en la promoción de derechos, en el establecimiento de alianzas, desarrollando el control social y proporcionando servicios en ámbitos complementarios al SERVIU.

## 3. Actores involucrados en el Monitoreo y Evaluación del Plan de Mejoramiento:

- **Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:**  
Entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesorías velando por la adecuada implementación del sistema de Calidad de Servicio en cada una de sus etapas.
- **Contraloría:**  
Generar y mantener instancias de comunicaciones fluidas con la Contraloría Regional y la Contraloría General de la República, tramitando y diligenciando todo lo necesario para resguardar los intereses del Servicio. En relación al control ciudadano, llevar un registro de las peticiones que realizan aquellos, ante la Contraloría Regional, realizando control preventivo de reclamos que por esta vía lleguen al Servicio, de manera de mejorar procesos internos, que afectan la calidad del servicio y experiencia usuaria.
- **Departamento Programación Física y Control:**  
Analizar, planificar y controlar el seguimiento de la programación de los proyectos habitacionales y urbanos, de las metas de gestión interna (PMG, CDC, CDD y otras de gestión interna) y la oficina de Gestión de Suelo, en lo que se relaciona con la administración y gestión de los bienes inmuebles del SERVIU Arica y Parinacota.

#### 4.- Actores Externos:

- **Red de Expertos PMG CSyEU:**  
Entregar apoyo técnico en todo el proceso a los servicios públicos que comprometen el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Efectuar validaciones técnicas del cumplimiento de los objetivos de gestión de los servicios, emitiendo informes parciales y/o finales que correspondan. Además de llevar a cabo las tareas que les demande la Secretaría Técnica para la adecuada aplicación del Sistema.
- **Consejo de la Sociedad Civil (COSOC):**  
Proponer instancias de trabajo de carácter consultivo relacionado con la implementación de los objetivos institucionales del Servicio.
- **Sección División Política Habitacional (DPH) – MINVU:**  
Proponer la Política Nacional de Vivienda Urbano y Rural y de edificación del Sector Público y Privado. Elaborar los Planes Habitacionales nacionales, coordinar los planes de edificación del Ministerio y supervisar el cumplimiento por parte de la Dirección de Obras Municipales.
- **Sección SIAC – MINVU:**  
Vincular al MINVU con la ciudadanía atendiendo sus requerimientos y dando a conocer la información relevante del Ministerio mediante procesos de calidad, eficaces, eficientes y transparentes. Con el fin de promover el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos y de retroalimentar al MINVU para contribuir al diseño y construcción de asentamientos urbanos más amables, democráticas y participativas.

## VII. Directrices Lineamientos de Acción

### V.1 Comunicación y Difusión

- Entrega de información oportuna y con lenguaje claro.
- Simplificación y estandarización de trámites.
- Fortalecimiento de la comunicación interna para la entrega de una información oportuna, clara y adecuada a nuestras personas usuarias.
- Fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas que permitan informar, orientar y contactar a la ciudadanía.
- Fortalecer los canales de comunicación.

### V.2 Vinculación con la ciudadanía

- Difundir el sistema de registro de solicitudes ciudadanas y las plataformas informáticas que permiten vincularnos con la ciudadanía.
- Revisión y análisis de la atención ciudadana en sistemas virtuales.
- Revisión y análisis de los espacios físicos de atención ciudadana en términos de imagen corporativa, accesibilidad universal y mantención del estado de la edificación.
- Implementar instrumentos de medición y retroalimentación que permitan recoger y conocer las opiniones de la persona usuaria respecto de la atención brindada por el Servicio.

### **V.3 Revisión del rol de SERVIU para con la ciudadanía**

- Revisión, adecuación y estandarización de procedimientos internos que contribuyan a una mejor relación y atención con la ciudadanía.

### **V.4 Perfeccionamiento del funcionariado.**

- Incluir en el Plan Anual de Capacitación actividades relacionadas con el perfeccionamiento del funcionariado para la atención de las personas usuarias.
- Incluir en el Plan Anual de Capacitación actividades relacionadas con el perfeccionamiento del funcionariado para la atención de grupos de especial protección.

## **VIII. Alcance**

La presente política será aplicable a todas las materias relacionadas a la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del SERVIU Región Arica y Parinacota y a las conductas del funcionariado dentro de las dependencias, implementando buenas prácticas laborales incorporándolas a las labores diarias de las personas colaboradoras del Servicio, así como en los objetivos estratégicos de la Institución.

## **IX. Revisión de la Política**

La presente política estará sujeta a revisión por parte del Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria una vez cada 2 años a partir de su entrada en vigencia, donde se analizará la continuidad, actualización, ajustes o incorporación de contenidos y líneas de acción, cuyas modificaciones quedarán registradas mediante Resolución Exenta.

## **X. Vigencia**

La presente Política Interna de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria entrará en vigencia a partir de la fecha en que se dicte el acto administrativo que la oficializa, sin perjuicio de que puedan implementarse acciones vinculadas a ella previo a dicho acto administrativo.



23 de octubre de 2024.-