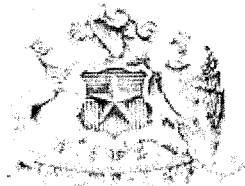


1964



GOBIERNO DE
CHILE

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA

HOY SE HA DICTADO LA SIGUIENTE
RESOLUCION EXENTA N° _____/

SANTIAGO,

02115

24.MAR 10

CONSIDERANDO

- a) La Resolución Exenta N° 7485 del 28-11-2009, que aprueban los objetivos del Proceso Obras de Rotura y Reposición de Pavimentos respecto al Sistema de Gestión de Calidad de SERVIU RM.
- b) La Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República de 30-10-2008, que establece normas sobre la exención del Trámite de Toma de Razón.
- c) El D.S. N° 50 (V. y U.) de 2009, que me nombra Director del SERVIU Metropolitano y las facultades que en tal carácter me competen con arreglo a lo preceptuado en el D.S. N° 355 (V. y U.) de 1976, Reglamento Orgánico de los SERVIU, dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN

1° Apruébese los nuevos objetivos referidos al Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Rotura y Reposición de Pavimentos, dependiente de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales, los que señalan a continuación:

OBJETIVO PARTICULAR DEL ALCANCE	INDICADOR	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA
Mejorar el control de la recaudación total de los recursos percibidos a través de los derechos de inspección por la URRP.	Montos de derechos de inspección.	Cantidad total de derechos recaudados (monto total)	Control promedio mensual de la información	Mensual

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO
Serrano 45 y Arturo Prat 48, Santiago. Fono (02) 782 09 00
www.serviurm.cl

004016



GOBIERNO DE

CHILE

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA

OBJETIVO PARTICULAR DEL ALCANCE	INDICADOR	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA
Mejorar el nivel de percepción del cliente/usuario/ciudadano.	Porcentaje de mejora de factores de percepción ciudadana.	(Número de factores que mejoran según cumplimiento de requerimientos definidos en tabla de requisitos /Número total de factores evaluados)*100 . Para cumplir con el requerimiento de Mejora en la Percepción Ciudadana, se evaluará el promedio de cada respuesta de la encuesta de satisfacción ciudadana, tomada en el período, y se comparará con el promedio del año anterior.	Que el 50% de los ítem evaluados presenten mejora	Semestral
Optimizar la administración de nuestros recursos humanos, disminuyendo las brechas negativas de competencias de los funcionarios, de acuerdo a los perfiles de cargo establecidos, y reorganizando sus funciones, según sus competencias individuales actuales.	Porcentaje de disminución de brechas negativas de todo el personal involucrado en el alcance, según perfil de competencias establecido para su cargo.	(Número de brechas negativas disminuidas (con capacitación efectiva)/ N° total de brechas negativas)*100	20% de disminución de brechas	Semestral

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO

Serrano 45 y Arturo Prat 48, Santiago. Fono (02) 782 09 00

www.serviurm.cl

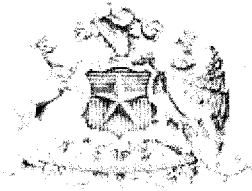


GOBIERNO DE
CHILE

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA

OBJETIVO PARTICULAR DEL ALCANCE	INDICADOR	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA
Mejorar nivel de eficiencia y control de procesos estratégicos.	Porcentaje de mejora nivel de eficiencia y control de procesos estratégicos.	((Cantidad de obras con certificado recepción provisoria, solicitud de garantía del 10% u oficio de rechazo en un plazo máximo de 14 días corridos/Total de solicitudes de recepción provisoria ingresadas hasta el 01/12/2010) x 60% + (Cantidad de obras con recepción definitiva (Memorándum devolución) u oficio de rechazo en un plazo máximo de 18 días corridos / Total de solicitudes de recepción definitiva ingresadas hasta el 01/12/2010) x 40%) Se excluyen las solicitudes de recepción definitiva asociadas a permisos (obras) con boletas de convenio.	Que el 95% de las recepciones se realicen dentro del tiempo establecido.	Trimestral
Mejorar nivel de eficiencia y control de procesos estratégicos.	Nivel promedio de visitas a terreno.	Cantidad total de visitas semanales / Número de inspectores asignados.	14 visitas promedio semanal	Mensual

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO
Serrano 45 y Arturo Prat 48, Santiago. Fono (02) 782 09 00
www.serviurm.cl



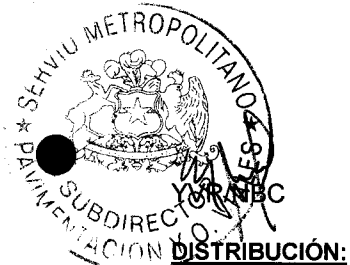
GOBIERNO DE
CHILE

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA

OBJETIVO PARTICULAR DEL ALCANCE	INDICADOR	METODO DE CALCULO	META	FRECUENCIA
Mejorar nivel de eficiencia y control de procesos estratégicos	Nº de permisos emitidos.	Cantidad total de permisos emitidos mensual / número de inspectores asignados.	Control promedio mensual de la información	Mensual

2º Los objetivos del proceso de Rotura y Reposición de Pavimentos deben ser publicados en el link del Sistema de Gestión de Calidad de la Intranet.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE



- DISTRIBUCIÓN:**
- Nro Int. - Representante de la Dirección, Sr. Yair Varas Rojas.
 - SDP: - Coordinadora de Calidad, Sra. Nelly Benavides Castillo
 - 1454 - Oficina de Partes
 - Archivo



CLAUDIO CASTILLO AGUIRRE
MINISTRO DE FE

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO
Serrano 45 y Arturo Prat 48, Santiago. Fono (02) 782 09 00
www.serviurm.cl

23 MAR 2010

SANTIAGO,

CONSIDERANDO:

- a) Las Resoluciones Exentas N° 4734 del 15.09.06, N° 5318 del 12.10.06, N° 6228 del 15.11.06, N° 7066 del 15.12.06, N° 4478 del 22.08.07, N° 5047 del 21.09.07, N° 5063 del 21.09.07, N° 5498 del 12.10.07, N° 5818 del 30.10.07, N° 5957 del 02.11.07, N° 7688 del 28.12.07, N° 2944 del 14.05.08, N° 3352 del 28.05.08, N° 4972 del 04.08.08, N° 5743 del 05.09.08, N° 6093 y N° 6094 del 26.09.08, N° 6522 del 01.10.2008, N° 7020 del 07.11.08, referidas al Sistema de Gestión de Calidad.
- b) La Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República de 30.10.2008, que establece normas sobre la exención del trámite de Toma de Razón.
- c) El D.S. N° 222 (V. y U.) de 2008, que fija el orden de subrogación del cargo de Director del SERVIU Metropolitano; la Resolución (V. y U.) N° 685, de fecha 19/08/2008, que me nombra Subdirector de Vivienda Y Equipamiento y las facultades que me competen en conformidad a lo preceptuado en el D.S. N° 355 (V. y U.) de 1976, en mi calidad de Director Subrogante, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1° Sanciónese el alcance del Proceso de Rotura y Reposición de pavimentos de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales, referido al Sistema de Gestión de Calidad del Servicio:

"La ejecución de las actividades de revisión, inspección y Recepción/Certificación de solicitudes de permisos para obras de rotura y reposición de pavimentos, ejecutados por empresas contratistas con inscripción RENAC para empresas de servicios o particulares".

2° Establézcase los objetivos del proceso de Rotura y Reposición de Pavimentos, de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales.

OBJETIVO	INDICADOR	META	FRECUENCIA
Asegurar que el tiempo de recepción provisoria del 95% de los permisos de rotura y reposición de pavimentos de la Unidad de Rotura y Reposición de Pavimentos, se realicen en un tiempo máximo de 14 días corridos.	Donde el tiempo de tramitación se medirá desde Fecha Solicitud de Recepción Provisoria - Fecha solicitud de garantía 10% u Oficio de Rechazo o certificados de Recepción Provisoria de las Obras de Emergencia y	95% de los permisos se realicen en un tiempo máximo de 14 días corridos.	Trimestral

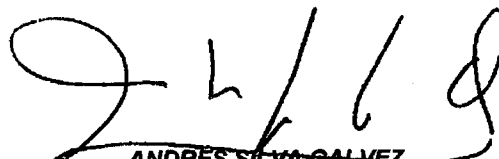
VIVIERS

	empresas con boletas de convenio. Las solicitudes a considerar serán las ingresadas hasta el 01/12/2008.		
Asegurar que el tiempo de recepción definitiva del 95% de los permisos de rotura y reposición de pavimentos de la Unidad de Rotura y Reposición de Pavimentos, se realicen en un tiempo máximo de 18 días corridos.	Donde el tiempo de tramitación se medirá desde la Fecha de Solicitud de Recepción Definitiva - Fecha de Memorándum de devolución u Oficios de observaciones o rechazos de recepción definitiva.	95% de los permisos se encuentren en tiempo máximo de Recepción definitiva de 18 días corridos.	Trimestral

3° **Apruébase** la documentación del Proceso de Rotura y Reposición de Pavimentos que se adjunta y forma parte de la presente Resolución Exenta:

- a) Procedimiento de Revisión, Inspección y Recepción/Certificación de solicitudes y obras de Rotura y Reposición de Pavimentos, Código P-URP-001, versión 00.
- b) Instructivo de Revisión de Solicitudes de Permisos de Rotura y Reposición de Pavimentos, código I-URP-001, versión 00.
- c) Instructivo de Inspección de Obras de Rotura y Reposición de Pavimentos, código I-URI-002, versión 00.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE


ANDRÉS SILVA GALVEZ
DIRECTOR (S) SERVIU METROPOLITANO

EHC/CPR/MJGC

DISTRIBUCIÓN:

- DIRECCIÓN
- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN, SR. EUSEBIO HERRERA CARVAJAL
- COORDINADORA DE CALIDAD, SRA. CLAUDIA PEÑAILILLO RIVAS
- OFICINA DE PARTES
- ARCHIVO

Nro Int. SDP: 5706


CLAUDIO CASTILLO AGUIRRE
MINISTRO DE FE