



RESOLUCIÓN  
ELECTRONICA

APRUEBA PLAN DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA PARA EL  
PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS 2026 EN SERVIU  
REGIÓN DE LOS RÍOS.

VALDIVIA, 21 NOV. 2025

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 4562

**VISTOS:**

- a) La Ley N°19.880**, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- b) Resolución Exenta N° 1934 del 19.12.2024**, del ministerio de vivienda y urbanismo mediante la cual se aprueba la "Política de Gestión de Riesgos para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo";
- c) Documento Técnico N° 70 versión 0.3 de septiembre 2022**, del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, el cual establece la metodología para la "Implementación, Mantenimiento y Actualización del Proceso de Gestión de Riesgos en el Sector Público";
- d) Oficio N° 1090 de 2024 del CAIGG, objetivo 3**, que establece acciones de mantenimiento y mejoramiento de las actividades asociadas al Proceso de Gestión de Riesgos;
- e) D.L. N° 1305 de 1975**, que reestructura y regionaliza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo;
- f) Resolución Exenta N° 36, de 2024**, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón;
- g) Resolución N° 1.132 de 22.09.2022**, que aprueba definición de roles y responsabilidades, asociada a la Política de Gestión de Riesgos del Servicio de Vivienda y Urbanización de La Región de Los Ríos, versión año 2022;
- h) Resolución Exenta N°946 de fecha 12/07/2024**, que aprueba organización interna del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos y deja sin efecto resolución que indica;
- i) Resolución Exenta N° 1.402 de fecha 28/04/2025**, que modifica organización interna del Departamento de Operaciones Habitacionales, del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Los Ríos;
- j) Resolución Exenta N° 1.790 de fecha 30/05/2025**, que modifica organización interna del Departamento Administración y Finanzas del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos;
- k) Resolución Exenta N°2.085 de fecha 10/06/2025**, que modifica organización interna del Departamento Técnico de Construcciones y Urbanización, del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Los Ríos;
- l) Resolución Exenta N° 3.017 de fecha 07/08/2025**, que establece organización interna para el Departamento Jurídico del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos;
- m) Resolución N° 61 del 17.01.2023**, que actualiza el mapa de procesos del ministerio de vivienda y urbanismo;
- n) Las facultades que me confiere el D.F.L. N°29, de 2005**, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.S. N°355 (V. y U.) de 1976, y sus modificaciones, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización; y el Decreto Siaper, Exento RA N°272/8/2025, de 31 de enero de 2025, de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, que me designa Directora del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Los Ríos, registrado con la misma fecha por Contraloría General de la República;

**CONSIDERANDO:**

La necesidad del Servicio de actualizar el Plan de Comunicación y Consulta, asociado al Proceso de Gestión de Riesgos de SERVIU Región de Los Ríos, para el **periodo 2026**.

**R E S O L U C I Ó N:**

Actualiza el Plan de Comunicación y Consulta asociado al Proceso de Gestión de Riesgos de SERVIU Región de Los Ríos, según se describe a continuación:

- a) Comunicación y generación de información:

Objetivo del Plan:	Comunicar información confiable y oportuna del Proceso de Gestión de Riesgos a las partes involucradas, contribuyendo a la mejora de los procesos de gestión interna.
Usuarios Internos y Externos y su Nivel e importancia para el Proceso de Gestión de Riesgos:	Los clientes internos son todas las unidades del servicio, su nivel de criticidad e importancia dependerá del grado de severidad, exposición e impacto al Riesgo que cada uno tenga. Los Clientes / Usuarios Externos son todos aquellos que se ven afectados por procesos que están asociados a un Riesgo determinado.
Información que se espera recibir o remitir:	Evaluación de los Riesgos: Identificación del Riesgo, Análisis del Riesgo y Valoraciones del Riesgo. Monitoreo y Revisión: Actividades para controlar los planes de tratamiento, porcentajes de avances, resultados y evidencias de cumplimiento de los distintos indicadores y sus verificadores.
Roles y Responsables de la calidad y confiabilidad de la información a recibir y remitir:	Los responsables y sus roles serán definidos por Resolución emitida por el jefe del Servicio.

FASE DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS					
ÁMBITO	ACTOR RELEVANTE	FUNCIONES	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Interno	Jefa(e) de Servicio	Liderar, instruir y sancionar el proceso de Gestión de Riesgos	Participa en el comité de Riesgos	Al menos una vez al año	Acta de sesiones de comité
	Departamento de Programación Física y Control.	Coordinar e informar del Proceso de Gestión de Riesgos	Analiza y sistematiza la información cuantitativa y cualitativa de las estrategias.	Trimestral	Informe de Gestión enviado a la Directora y comité de riesgos.
			Monitorea la implementación de las Estrategias de mitigación de riesgos.	Mensual	Informe de monitoreo mensual sobre la implementación de estrategias.
			Informa a la autoridad el contenido de la Matriz y los resultados del monitoreo	Anual	Reporte de Análisis de la Matriz.
			Revisa y actualiza la Matriz Estratégica de Riesgos.	Anual	Oficio que informa Matriz de Riesgos actualizada al CAIGG.
			Retroalimenta y brinda asistencia a los actores del Proceso de Gestión de Riesgos.	Periódicamente	Actas de reunión y/o correos electrónicos.
			Difunde y comunica los resultados obtenidos del monitoreo del Plan de Tratamiento a las partes involucradas.	Trimestral	Difusión por correo electrónico del Informe de Gestión Trimestral.
			Comité de Riesgos	Supervisa, monitorea y valida decisiones y productos de Gestión de Riesgos.	Conoce la metodología, indicadores y criterios de ponderación.
	Observa contenidos y procedimientos en la Gestión de Riesgos.	Anual			Correos enviados y recibidos. Actas del Comité.
	Valida información y	Anual			Actas de sesiones

			resultados		del comité.
	Coordinadores de riesgos	Definir y actualizar los componentes de la Matriz de Riesgos.	Reporta los avances y medios de verificación de implementación de las estrategias.	Mensual	Correo electrónico, con datos y evidencia, enviado a encargada/o del PGR.
			Informan al Depto. de Progr. Física y Control las desviaciones y/o dificultades, cambios, actualización en los procesos y/o identificación de nuevos riesgos según corresponda.	Periódicamente	Correo electrónico con desviaciones y/o dificultades reportadas.

FASE DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS					
ÁMBITO	ACTOR RELEVANTE	FUNCIONES	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Externo	Auditoría Regional, SEREMI MINVU	Coordinar y resguardar la mantención y mejoramiento continuo en el proceso de Gestión de Riesgos.	Levanta y solicita información del Proceso de Gestión de Riesgos al SERVIU.	Anual o según solicitud del CAIGG.	Pre-informe de la auditoría, Correo electrónicos de solicitud de información e Informe Final de la Auditoría
			Analiza el Proceso y entrega recomendaciones para mejorar el proceso.		
			Envía información y resultados finales al Ministerio/subsecretaría.		
			Brinda asistencia técnica al SERVIU, en relación con el proceso de Gestión de Riesgos.	Periódicamente	
	Consejo de Auditoría General de Gobierno.	Velar por la implementación del Proceso de Gestión de Riesgos.	Entrega instrucciones sobre información a enviar al CAIGG.	Anual	Oficio
			Comunica lineamientos metodológicos.	Anual	Documentos Técnicos o Guías.
		Recibe los productos o requerimientos solicitados.	Según instrucciones del CAIGG.	Oficios del envío de los productos entregados por SERVIU	

b) Consulta y generación de información:

FASE DE CONSULTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS				
ÁMBITO	ACTOR RELEVANTE	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Externo	Auditora Regional SEREMI	Consulta al Departamento de Programación Física y Control sobre detalles del Proceso.	Según plazos del Plan de auditoría al Objetivo Gubernamental N°2	Acta de reuniones y/o correos electrónicos
Internos	Departamento de Programación Física y Control	Consulta a los coordinadores de riesgos sobre avances en la implementación de estrategias de mitigación de los riesgos.	Mensual	Correo electrónico.
		Consulta a la Sección de Contraloría Interna sobre los hallazgos y riesgos identificados en auditorías realizadas,	Trimestralmente	Correo electrónico.
	Coordinadores de Riesgos	Consulta al Departamento de Programación Física y Control sobre aspectos técnicos del Proceso de Gestión de Riesgos.	Periódicamente	Correo electrónico.
	MINVU (Contraparte del PGR)	Consulta al Departamento de Programación Física y Control, por avances en proceso.	Periódicamente	Correo electrónico.

	Comité de Riesgos	Consulta al Departamento de Programación Física y Control, por avances en proceso.	Semestralmente	Acta de Comité de Riesgos.
--	-------------------	--	----------------	----------------------------

c) Definición de Indicadores:

Para verificar el desarrollo del Proceso de Gestión de Riesgos e indicar los principales resultados, se definen los siguientes ámbitos de evaluación, componentes e indicadores.

INSTRUMENTO	COMPONENTE	INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Plan de Comunicación y Consulta	Oportunidad de la información	(N° de Informes de Gestión mensuales enviados a la jefatura del Depto. de Programación Física y Control/12)*100	Encargada/o del Proceso de Gestión de Riesgos	Mensual
		(N° de Informes de Gestión Trimestral enviados a la autoridad (Directora y Comité de Riesgos)/4)*100		Trimestral
	Calidad de la información	(N° de Indicadores del Plan de Tratamiento actualizados/Total de Indicadores definidos en el Plan de Tratamiento del año t)*100		Mensual
Matriz de riesgos	Distribución de los Procesos	N° de Procesos de soporte definidos/N° total de Procesos levantados en la Matriz Extensa del año t)*100	Encargada/o del Proceso de Gestión de Riesgos	Anual
		N° de Procesos estratégicos definidos/N° total de Procesos levantados en la Matriz Extensa del año t)*100		Anual
	Exposición al Riesgo	N° de Procesos con Exposición al Riesgo 'No Aceptable' o 'Mayor'/N° total de Procesos levantados en la Matriz Estratégica del año t)*100		Anual
	Distribución de la Tipología de Riesgos	% de Riesgos por Tipología, respecto del Total de Riesgos identificados en la Matriz Estratégica del año t		Anual
	Severidad del Riesgo	(N° de Riesgos cuya severidad es clasificada como "Extremo" y/o "Alto" /N° Total de Riesgos identificados en la Matriz Estratégica del año t) * 100		Anual
	Fuente del Riesgo	(N° de Riesgos cuya fuente es "Interna" /N° Total de Riesgos identificados en la Matriz Estratégica del año t)*100		Anual
	Señal de Alerta LA/FT/DF	(N° de riesgos con señal de alerta LA/FT/DF, cuyo control asociado es 'Bajo' o 'Medio'/N° de riesgos cuyo análisis arroja señal de alerta LA/FT/DF en la Matriz Extensa del año t)*100		Anual

**NEBENKA DONOSO SAN MARTIN**  
**DIRECTORA SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS**

FSC/CVV

DISTRIBUCIÓN:

- JEFE DEPARTAMENTO TÉCNICO SERVIU LOS RÍOS
- JEFE DEPARTAMENTO OPERACIONES HABITACIONALES SERVIU LOS RÍOS.
- JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO SERVIU LOS RÍOS.
- ENCARGADO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS SERVIU LOS RÍOS.
- CONTRALOR INTERNO REGIONAL SERVIU LOS RÍOS.
- ENCARGADO DEPARTAMENTO PROGRAMACIÓN FÍSICA Y CONTROL SERVIU LOS RÍOS.
- OFICINA DE PARTES SERVIU LOS RÍOS.