



Subdirección Administración y Finanzas
Departamento Administrativo
Sección Gestión y Modernización
OFFPA N° 139

Aprueba Programa Anual de Liderazgo en SERVIU
Metropolitano 2025-2026.

CON ESTA FECHA SE HA DICTADO LA SIGUIENTE:

RESOLUCION EXENTA N° 5139 31/12/2025

SANTIAGO,

VISTOS:

- a) El D.S. N° 355 (V. y U.), de 1976, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización;
- b) El DFL N° 29 (Ministerio de Hacienda) de 2004, que fijó en texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, que aprobó el Estatuto Administrativo;
- c) Las Resoluciones N° 36 y N° 8, de fechas 19 de diciembre de 2024 y 24 de marzo de 2025 respectivamente, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, de las materias que se indican; y
- d) El Decreto Exento RA N° 272/84/2023 (V. y U.), de fecha 01 de diciembre de 2023, que me nombra Director del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, y las facultades que en tal carácter me competen en conformidad al D.S N° 355 (V. y U.) del año 1976, Reglamento Orgánico de los SERVIU:

CONSIDERANDO:

- a) La necesidad de sancionar el Programa Anual de Liderazgo en SERVIU Metropolitano, que tiene como propósito central el desarrollo y fortalecimiento integral de las capacidades y competencias de los líderes, jefaturas y encargados del Servicio, para enfrentar de manera efectiva los retos organizacionales y promover un ambiente de trabajo productivo y positivo;
- b) Que, el Departamento Administrativo, dependiente de la Subdirección de Administración y Finanzas, es la unidad encargada de ejecutar este Programa, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBASE**, a contar de esta fecha, el Programa Anual de Liderazgo en SERVIU Metropolitano:

PROGRAMA ANUAL DE LIDERAZGO EN SERVIU METROPOLITANO





OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar e implementar acciones coordinadas de trabajo dirigido a los líderes de equipos de SERVIU Metropolitano, con la finalidad de fortalecer sus competencias y habilidades en el ámbito comunicacional, relacional, y en la gestión de equipos, fomentando la adopción e implementación de buenas prácticas laborales, promoviendo un liderazgo efectivo que potencie el desarrollo organizacional y el bienestar de los equipos de trabajo, con un ambiente de laboral colaborativo, eficiente y orientado al servicio de calidad.

LÍNEA DE TRABAJO - PROGRAMA ANUAL DE LÍDERAZGO:

Objetivos específicos:

- Brindar herramientas de liderazgo a jefaturas y/o cargos afines, asesorando, acompañando la gestión y entrenando las competencias de liderazgo relacional.
- Promover herramientas de comunicación interpersonal y la capacidad de liderazgo de los líderes de equipos, a través de la capacitación en habilidades relacionales y genéricas, con foco en el aprendizaje emocional.
- Promover el desarrollo de buenas prácticas en los espacios laborales de trabajo, tanto en la comunicación interna, como externa, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la claridad en el manejo de la información.
- Fomentar la resolución efectiva de conflictos y la gestión de equipos diversos, orientando a los líderes para un manejo eficiente ante situaciones complejas con empatía y profesionalismo.
- Potenciar la capacidad de retroalimentación efectiva y constructiva dentro de los equipos, asegurando que se propicie un clima de confianza y apertura para la mejora continua.
- Impulsar buenas prácticas laborales en el ámbito organizacional, enfocándose en el trato adecuado a los usuarios y colaboradores, con énfasis en la claridad, respeto y cordialidad.
- Promocionar ambientes laborales saludables y dinámicas de equipos cohesionados a través del fortalecimiento de relaciones humanas y cumplimiento de metas, de manera efectiva.
- Implementar espacios de auto y co-cuidado que fomente el clima laboral, armonía y bienestar en los equipos.
- Otorgar orientación en situaciones laborales o necesidades específicas que requieran a los equipos y sus integrantes.

Estructura del Programa:

1. Levantamiento Perfil de Liderazgo a Jefaturas.

- Definición de Objetivos Individuales.
- Evaluación DISC, test de personalidad que mide y clasifica el comportamiento de las personas, como el Dominio, Influencia, Estabilidad y Cumplimiento, con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de mejora en habilidades de liderazgo.
- Definición de objetivos de desarrollo individual en base a los resultados del diagnóstico.



2. Talleres / Capacitaciones de Desarrollo de Habilidades Comunicacionales / Relacionales / Gestión de Equipos, el cual considera:

- **Comunicación Efectiva / Asertiva y Escucha Activa:** Herramientas y Técnicas para mejorar la comunicación interpersonal y bidireccional, además, de la escucha activa al interior del equipo.
- **Gestión de Conflictos:** Estrategias para resolver conflictos internos o situaciones complejas de manera constructiva y efectiva.
- **Inteligencia Emocional en el Liderazgo:** Desarrollo de la autoconciencia y manejo de emociones, tanto a nivel de líder, como en el manejo de equipos en el entorno laboral.
- **Trabajo en Equipo y Colaboración:** Fomento del trabajo colaborativo, cohesionado y construcción de equipos de alto rendimiento.
- **Fortalecimiento de Factores Protectores:** promoción de herramientas orientadas al autocuidado y co-cuidado de equipos, promoción de ambientes laborales saludables y prácticas de bienestar.

3. Programa Anual de Liderazgo: Está orientado a Jefaturas / Subrogancias / Encargados, el cual brindará un espacio de aprendizaje colectivo entre pares, promoviendo y desarrollando competencias y herramientas de liderazgo genérico y transversal, orientados a los desafíos técnicos, organizacionales y humanos definidos.

4. Componente de Liderazgo con Enfoque de Género: Este componente del Programa Anual de Liderazgo está orientado al fortalecimiento de las competencias de liderazgo de las funcionarias del SERVIU Metropolitano, incorporando la perspectiva de género como eje transversal en el desarrollo de habilidades directivas, relacionales y de gestión de equipos, promoviendo ambientes laborales más equitativos, inclusivos y colaborativos.

Objetivos específicos:

- Fortalecer el desarrollo del liderazgo femenino dentro del Servicio, promoviendo el empoderamiento, la autoconfianza y la participación en espacios de toma de decisión.
- Sensibilizar respecto de los sesgos y estereotipos de género presentes en los espacios laborales y su impacto en el desarrollo profesional.
- Potenciar estilos de liderazgo basados en la colaboración, la empatía, la comunicación efectiva y la gestión emocional.
- Favorecer la generación de redes de apoyo y aprendizaje entre funcionarias que ejercen o proyectan roles de liderazgo.

Estructura:

- a) Talleres formativos y experienciales en liderazgo con enfoque de género, los cuales abordarán, los siguientes contenidos entre otros:
- Enfoque de género aplicado al liderazgo y a la gestión de equipos.
 - Estilos de liderazgo y su impacto en los entornos laborales.
 - Identificación de barreras y oportunidades para el desarrollo profesional de las mujeres.
 - Herramientas de comunicación, negociación y posicionamiento profesional.
 - Desarrollo de competencias socioemocionales y fortalecimiento de la autoconfianza.
- b) Espacios de conversación y reflexión colectiva, que podrán incluir conversatorios con referentes externas, orientados a compartir experiencias, buenas prácticas y aprendizajes significativos en el ejercicio del liderazgo femenino.



- c) Dinámica de cierre y compromiso, orientada a reforzar la aplicación práctica de los aprendizajes en el quehacer cotidiano y en los equipos de trabajo.

5. Componente de Liderazgo para Mandos Medios: Este componente del Programa Anual de Liderazgo está orientado al fortalecimiento de las competencias de liderazgo, conducción de equipos, comunicación y gestión emocional de los funcionarios y funcionarias que ejercen funciones de mando medio en el SERVIU Metropolitano, reconociendo su rol estratégico como articuladores entre los niveles directivos y los equipos de trabajo.

Objetivos específicos:

- Fortalecer el autoliderazgo y la gestión emocional en el ejercicio del rol de mando medio.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, escucha activa y retroalimentación constructiva.
- Entregar herramientas para la prevención, abordaje y resolución de conflictos en los equipos de trabajo.
- Potenciar el liderazgo colaborativo, el trabajo en equipo y la gestión de la diversidad.

Estructura:

- a) Talleres de desarrollo de competencias, que abordarán, entre otros, los siguientes ejes temáticos:
- Autoliderazgo e inteligencia emocional aplicada al contexto laboral.
 - Comunicación efectiva y asertiva en la conducción de equipos.
 - Estrategias de resolución de conflictos y negociación colaborativa.
 - Trabajo en equipo, clima laboral y fortalecimiento de factores protectores.
- b) Espacios prácticos de aplicación, mediante análisis de casos, ejercicios grupales y dinámicas de reflexión, orientados a transferir los aprendizajes al contexto real de trabajo.
- c) Acompañamiento y refuerzo de competencias, en coherencia con las líneas generales de coaching y fortalecimiento de habilidades directivas definidas en el Programa Anual de Liderazgo.

a) Sesiones de Coaching / Acompañamiento Grupal e Individual:

- Coaching Grupal: Sesiones grupales enfocadas en el asesoramiento, acompañamiento y resolución de desafíos comunes como en la promoción del liderazgo colectivo.
- Coaching Individual: Sesiones personalizadas para trabajar en los objetivos de desarrollo y aprendizaje individual definidos al inicio del programa. (Objetivos Individuales).

b) Coaching Directivo:

El coaching permite a los Directivos mejorar sus competencias de liderazgo, como en la toma de decisiones, la gestión de equipos, y la capacidad de adaptación en un entorno desafiante, cambiante y exigente.

Además, brinda herramientas para que los Directivos gestionen estos cambios de forma efectiva, manteniendo la motivación del equipo y asegurando una transición fluida en escenarios desafiantes.

