

VALDIVIA, 11 JUN. 2026

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2814

RESOLUCIÓN
ELECTRONICA

VISTOS:

- a) El D.F.L. N°1, fue promulgado con fecha 9 noviembre de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece normas de aplicación del artículo 1° de la Ley N°21.180, de transformación digital del Estado, respecto de los procedimientos administrativos regulados en leyes especiales que se expresan a través de medios electrónicos, y determina la gradualidad para la aplicación de la misma ley, a los órganos de la administración del estado que indica y las materias que les resultan aplicables.
- b) Decreto N°4, fue promulgado con fecha 9 de noviembre de 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que regula la forma en que los procedimientos administrativos deberán expresarse a través de medios electrónicos, en las materias que indica, según lo dispuesto en la Ley N° 21.180 sobre transformación digital del Estado.
- c) Lo dispuesto en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- d) El D.L. N° 1.305, de 1975, y las facultades que me otorga el D.S. N° 355/1976 de V. y U., Reglamento Orgánico de los SERVIU.
- e) La Resolución N°36, del año 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y sus modificaciones.
- f) El Decreto Exento N°432, de fecha 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2025, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6 de la Ley N°19.553.
- g) La Guía Metodológica del Sistema de Transformación Digital, publicada en marzo del año 2026 por la Secretaría de Gobierno Digital, Subsecretaría de Hacienda.
- h) La Guía Metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Etapa 1, de 2025, de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
- i) La Guía Metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Etapa 2, de 2025, de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
- j) La Guía Metodológica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, Etapa 3, de 2025, de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
- k) La Resolución Exenta electrónica N° 2236, de fecha 27 de abril del 2026, del Servicio de Vivienda y Urbanismo Región de Los Ríos en la que se constituye el comité de calidad de servicio, experiencia usuaria y transformación digital, designa sus integrantes y establece sus funciones.
- l) Que, debido a que el cargo de Director Titular de este Servicio se encuentra vacante, y de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto Exento RA 272/52/2026 de la Subsecretaría de V. y U., que me designa como primer subrogante para el cargo de Director del Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos, procedo a suscribirla en esta calidad.

CONSIDERANDO:

- a) La necesidad de designar funcionarios del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de los Ríos, para realizar y ejecutar actividades indicadas en Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria comprometida en meta PMG.

- b) La necesidad de contar con la participación de funcionarios (as) del Serviu Región de Los Ríos, en la implementación de las actividades programadas en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- c) El Plan de Mejoramiento de la calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, aprobado el año 2025 por la red de expertos, el que deberá ser implementado en los años 2026, 2027 y 2028.

R E S O L U C I Ó N:

1.- DESIGNASE a los siguientes funcionarios/as del Serviu Región de Los Ríos para participar de la ejecución de las actividades del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría del año 2026, según la siguiente distribución:

1.1 **ACTIVIDAD N°1:** Instalar una mesa de coordinación trimestral con entidades patrocinantes, constructoras y actores externos, acordando Compromiso de Plazo de Respuesta por tipo de requerimiento (plazos objetivo), habilitando bandeja única para solicitudes externas y un listado compartido (Drive) con fecha de recepción y fecha de respuesta. Publicar en el sitio web institucional una los tiempos que corresponden a cada trámite.

NOMBRE	APELLIDOS	DEPARTAMENTO
JORGE	HERVIA ZAMUDIO	DEPARTAMENTO TÉCNICO
DANIELA	SALAS ESCALONA	DEPARTAMENTO TÉCNICO
MAXIMILIANO	MUÑOZ MATAMALA	DEPARTAMENTO TÉCNICO
VIRGINIA	CASANOVA AGUILAR	DEPARTAMENTO TÉCNICO
ROBINSON	CARTES VILLANUEVA	DEPARTAMENTO TÉCNICO
CRISTINA	SOLIS ZAPATA	PROGRAMACIÓN FISICA Y CONTROL
RAUL	SUAZO MARDONES	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PILAR	LEIGHTON URIBE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES

1.2 **ACTIVIDAD N°2:** Implementar un control mensual de plazos de reclamos y SAIP mediante planilla institucional (Excel/Drive) con fecha de ingreso y vencimiento legal, y recordatorio interno por correo a jefaturas cuando un caso alcance día 10 (reclamos) y día 12 (SAIP). Consolidar mensualmente un reporte con tiempo promedio (días hábiles) y % fuera de plazo (criterio acumulativo) y publicarlo en LD masivo.

NOMBRE	APELLIDOS	DEPARTAMENTO
RODRIGO	ARIAS INOSTROZA	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES
CRISTINA	SOLIS ZAPATA	PROGRAMACIÓN FISICA Y CONTROL
RAUL	SUAZO MARDONES	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PILAR	LEIGHTON URIBE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES

1.3 **ACTIVIDAD N°3:** Elaborar, aprobar e implementar al menos 2 protocolos de atención institucional en todos los canales SIAC, asegurando criterios de trato digno, inclusivo y oportuno. Incluir los protocolos al menos 2 diálogos ciudadanos realizados por el Servicio en el año calendario.

NOMBRE	APELLIDOS	DEPARTAMENTO
RODRIGO	ARIAS INOSTROZA	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES

RODOLFO	VALDIVIA PAREDES	CONTRALOR INTERNO
MIGUEL	MONTENEGRO MORENO	OFICINA DE COMUNICACIONES
PABLO	FONERON VILLARROEL	OFICINA DE COMUNICACIONES
RAUL	SUAZO MARDONES	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PILAR	LEIGHTON URIBE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES

1.4 **ACTIVIDAD N°4:** Diseñar, aplicar y mantener la Encuesta de Satisfacción de “última experiencia” en SIAC (presencial, telefónico y digital), con reporte mensual y publicación anual de resultados; implementar ciclos de mejora trimestrales (acciones correctivas sobre los hallazgos) y devolver información a la ciudadanía mediante una infografía trimestral en la web institucional y afiche con código QR en los puntos de atención.

NOMBRE	APELLIDOS	DEPARTAMENTO
RODRIGO	ARIAS INOSTROZA	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES
MAURICIO	ULBRICH GÓMEZ	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES
LUCIA	ORTIZ ORTIZ	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES
MIGUEL	MONTENEGRO MORENO	OFICINA DE COMUNICACIONES
PABLO	FONERON VILLARROEL	OFICINA DE COMUNICACIONES
PILAR	LEIGHTON URIBE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES
RAUL	SUAZO MARDONES	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Podrá solicitarse apoyo de cualquier integrante del comité para efectos de aplicación de la encuesta de satisfacción.

1.5 **ACTIVIDAD N°5:** Realizar talleres ciudadanos bimensuales de “Comunicación Clara y Seguimiento de Solicitudes” (en línea o presenciales), donde las personas usuarias validen las plantillas de respuesta, los pasos y plazos informados, y propongan mejoras. Aplicar una encuesta corta al cierre de cada taller y consolidar los hallazgos en un plan de micro-mejoras (por ejemplo: aclarar plazos, simplificar textos, incorporar ejemplos). Publicar semestralmente en la web institucional el listado “Lo que mejoramos este trimestre” y ajustar las plantillas que use SIAC.

NOMBRE	APELLIDOS	DEPARTAMENTO
RAUL	SUAZO MARDONES	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CLAUDIA	VERA MARGUARDT	UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CLAUDIA	SALAZAR PREISLER	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES
PILAR	LEIGHTON URIBE	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES HABITACIONALES

De estimarse necesario, podrá solicitarse la participación de cualquier integrante del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital en la implementación de las actividades antes señaladas, conforme a lo dispuesto en la Resolución Exenta electrónica N.º 2236, de fecha 27 de abril de 2026.

2.- NOTIFÍQUESE, la presente resolución por la Encargada de Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, vía correo electrónico a los funcionarios (as) designados y sus jefaturas directas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHÍVESE.

MAURICIO CARRASCO SEPULVEDA
DIRECTOR (S) SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS

PLU/CSP/RSM/RVP/CVV

DISTRIBUCIÓN:

- INTERESADOS NOTIFICADOS POR TITULAR O SUBROGANTE DEL SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.