

CARTA DE COMPROMISO

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Serviu Región de Los Lagos

www.minvu.cl

Estimada usuaria, estimado usuario:

Junto con saludarle muy afectuosamente, a través de esta carta quiero informarle acerca de la historia, objetivos y principales productos de este Servicio, el cual tiene la hermosa tarea de trabajar para que las familias chilenas accedan a hogares dignos y vivan en barrios y ciudades con una mejor calidad de vida.

Por medio de estas líneas le invito, además, a conocer sus derechos y deberes como nuestros usuarios o usuarias y las vías a través de las cuales puede solicitar información, resolver dudas, plantear sus inquietudes y manifestar su opinión.

Saludos afectuosos,

Sergio Feres Favi
Director Regional Serviu

Un poco de historia

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) surge bajo la Ley N° 16.391 del año 1965, con el fin de instaurar una política de vivienda para todo el país y coordinar las corporaciones de vivienda que existían a esa fecha.

En 1975, mediante el Decreto Ley N° 1.305, se reestructura y regionaliza, creando las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) y los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU), entidades encargadas de materializar la política urbana y de vivienda en cada región de Chile.

El trabajo de este Ministerio apunta a planificar, formular, implementar y controlar la aplicación de políticas y normativas habitacionales y urbanas que incentiven la construcción de viviendas, barrios y ciudades integradas, seguras y sustentables, principalmente para los sectores más vulnerables, emergentes y medios, a través de la materialización de planes y programas que permitan a las personas mejorar su calidad de vida, la de sus familias y su entorno.



Los objetivos del Serviu son:

- 1** Ejecutar eficaz y eficientemente los programas y proyectos de vivienda, contribuyendo a aumentar la cantidad y calidad de soluciones habitacionales, especialmente en los sectores vulnerables, emergentes y medios de la región.
- 2** Ejecutar eficaz y eficientemente programas y proyectos para desarrollar y recuperar barrios en situación de vulnerabilidad social con deterioro habitacional y urbano, generando inversiones que posibiliten una adecuada inserción de éstos en las ciudades.
- 3** Ejecutar eficaz y eficientemente los programas y proyectos de ciudades, pueblos y localidades tendientes a asegurar su desarrollo en forma integrada, segura y sustentable, promoviendo la conectividad y la generación, rehabilitación y uso de los espacios públicos.
- 4** Proveer productos y servicios de calidad en los ámbitos de vivienda, barrio y ciudad, con procesos simples, participativos y transparentes, a través del desarrollo de un sistema de gestión de calidad.
- 5** Asegurar una adecuada y oportuna información a los usuarios y usuarias, y fortalecer las instancias de participación responsable en la gestión y uso de los productos y servicios del SERVIU.
- 6** Proporcionar a las familias afectadas en situaciones de emergencia y/o catástrofes una entrega eficaz, oportuna y de calidad de los productos y servicios del SERVIU.
- 7** Gestionar los recursos financieros con eficiencia y oportunidad, fortaleciendo e integrando los sistemas de información y mejorando las competencias, desempeño y condiciones de trabajo del personal.

Entre los principales productos de este Serviu se encuentran:

- Programas y Proyectos de Vivienda.
- Proyectos de Barrios.
- Proyectos de Ciudad.

Para que conozca nuestros productos hemos implementado un SIAC:

El Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC) tiene como objetivo coordinar y proporcionar espacios de atención de consultas y opiniones ciudadanas, facilitando el acceso a información mediante una gestión moderna, de procedimientos expeditos y sistemas de registro en línea que permitan una relación comunicacional participativa y no discriminatoria entre nuestro Ministerio y la ciudadanía.





www.minvu.cl

Usted puede consultar, opinar, solicitar información y exigir sus derechos a través de las siguientes vías de atención del SIAC:

Atención Presencial:

En las siguientes oficinas y horarios:

Puerto Montt	Urmeneta N° 680	(65) 280105
Osorno	Vicuña Mackenna N° 851	(64) 256312
Castro	Balmaceda N° 261	(65) 638404
Ancud	San Carlos N° 598	(65) 625412
Futaleufú	A. Prat N° 212	(65) 721471

Atención Telefónica:

A través del 600 401 4080 respectivo o del 280105, de lunes a jueves, de 8:30 a 17:30 hrs. y viernes, de 8:30 a 16:30 hrs.

Atención por Correspondencia:

Ingreso por Oficina de Partes del SERVIU, en dirección respectiva, horario.

Centro de Documentación (CEDOC):

En el sitio Web del Centro de Documentación o en Contáctenos en www.minvu.cl, las 24 horas del día, de lunes a domingo.

Atención Virtual:

A través del www.minvu.cl respectivo o del 600-401-4080, de lunes a jueves, de 8:30 a 17:30 hrs. y viernes, de 8:30 a 16:30 hrs.

Para que conozca nuestros productos hemos implementado un SIAC:

Las respuestas simples que emanan de nuestros servicios de atención a usuarias y usuarios se proporcionarán en los plazos que estipulan dos Leyes. La primera de ellas es la Ley N°19.880, "BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO", en donde se establece un plazo de diez días hábiles, con prórroga de veinte días en casos más complejos y a plazos superiores (de hasta seis meses) si requieren mayor investigación. La segunda es la Ley N°20.285, que establece normas que regulan el "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA". En este caso, las respuestas se proporcionarán en un plazo de veinte días hábiles, con prórroga de diez días en casos más complejos, según indica esta ley.

*Ley N°19.880, artículos 24, 25, 26 y 27

*Ley N°20.285, artículo 14

Si no queda conforme con su respuesta:

- Expresarse a través de cualquiera de nuestros espacios de atención.
- Solicitar una entrevista con el Coordinador Nacional del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC).
- Escribir al Ministro Rodrigo Pérez Mackenna en www.minvu.cl o a través de la Oficina de Partes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en Serrano 15, Santiago.

Evaluación de nuestro servicio

Anualmente realizamos una medición de la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios con respecto a la calidad de la atención que se les brinda. Estas opiniones nos permiten evaluar nuestro quehacer, mejorar debilidades, potenciar fortalezas y adecuar nuestros procesos y productos a los requerimientos de la ciudadanía.





www.minvu.cl

USTED, al igual que todo usuario o usuaria que concurre a este SERVIU, tiene DERECHOS:

- 1** Recibir atención de forma atenta, oportuna, eficiente y expedita, sin discriminación.
- 2** Recibir orientación e información sobre el funcionamiento y productos de nuestro Servicio, en los plazos que determina la ley.
- 3** Elegir en forma libre e informada el programa o subsidio al que desee postular, sabiendo que cada uno de ellos tiene requisitos particulares.
- 4** Acceder a información sobre costos y beneficios de trámites y procedimientos, junto con indicaciones claras para realizarlos.
- 5** Acceder a información sobre el estado de su postulación a nuestros beneficios.
- 6** Conocer la identidad de la autoridad y personal que le atiende, como las responsabilidades que a ellos les corresponde.

USTED, al igual que todos nuestros usuarios y usuarias, también tiene DEBERES:

- 7** Informarse sobre el funcionamiento del Servicio: vías y horarios de atención; productos y tipo de información que entrega; formas de reclamar, sugerir y/o felicitar.
- 8** Dar un trato respetuoso al funcionario o funcionaria que le atiende.
- 9** Cuidar y mantener las dependencias y mobiliario disponible para su atención.
- 10** Leer y comprender los contenidos de cada documento, antes de firmarlo.
- 11** No aceptar cobros por productos o servicios que no se han contratado o comprado.
- 12** Informarse sobre todos los productos que ofrece el Ministerio de Vivienda y Urbanismo que sean de su interés como usuaria o usuario, ya sea en materia de programas habitacionales o de desarrollo urbano.

Usted puede hacer valer sus derechos a través de todas las vías de atención de nuestro SERVIU

Compromisos de Calidad

Para brindarle una mejor atención, junto con respetar los derechos indicados en esta Carta, nos comprometemos a:

Mejorar y mantener la calidad de nuestra atención, proporcionando respuestas oportunas, con un trato amable, en el marco de la legislación vigente, con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.

