



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Vivienda y  
Urbanismo

**SERVIU Región del Biobío**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
.3. Resultados de la Gestión año 2023	11
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	44
.5. Anexos	70
.Anexo 1: Recursos Humanos	71
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	80
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	81
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	82
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	83
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	85

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio de Vivienda y Urbanismo

### **BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL 2023 - MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**

Cuando ya cumplimos la mitad del periodo del Gobierno del Presidente Gabriel Boric, como Ministerio de Vivienda y Urbanismo seguimos trabajando con fuerza para garantizar el derecho a la vivienda digna y adecuada y contribuir al desarrollo de ciudades integradas, resilientes y justas.

El Plan de Emergencia Habitacional, presentado por el Presidente Gabriel Boric en julio 2022 y que implementamos desde el Minvu, tiene entre sus principales objetivos cumplir con la meta presidencial de entregar 260 mil viviendas durante el periodo de gobierno. A marzo pasado, hemos terminado 114.607 viviendas, que equivale a un 44,1% de avance. En tanto que otras 119.518 viviendas están ejecución y 82.370 más están por iniciar, con proyecto y recursos aprobados.

A pesar de las dificultades que aún presentan las empresas constructoras, principalmente por efecto de la pandemia, continuamos haciendo todos los esfuerzos para cumplir con los objetivos del plan. Hemos introducido diversas mejoras a nuestros programas habitacionales para apoyar al sector construcción e impulsamos un importante número de medidas, trabajadas con los gremios, incluyendo una muy importante agenda legislativa, que nos han permitido recuperar la capacidad de producción de viviendas con apoyo del Estado.

Entre otros aspectos destacados respecto de las metas del plan, contamos haber llegado con al menos una vivienda en gestión en 335 comunas del país, lo que nos acerca a la meta de alcanzar la totalidad de las 345. Además de algo absolutamente inédito, sería cumplir con el sentido de justicia respecto de las políticas de vivienda y que estas lleguen a todo el territorio nacional.

Un segundo eje fundamental del plan es diversificar las formas en que las familias acceden a la vivienda. Para lograrlo, creamos nuevas líneas que se integran a la política habitacional del ministerio. Hoy contamos con once líneas programáticas, sumándose los programas de Arriendo a Precio Justo,

Vivienda para Trabajadoras y Trabajadores, Sistema de Ejecución Directa Serviu, Programa de Autoconstrucción e Industrialización, Viviendas Municipales, Programa de Cooperativas de Vivienda y el plan construyendo Barrios. En 2023 conseguimos asignar subsidios en todas las líneas, concretando el desafío de diversificar la gestión ministerial para atender las distintas necesidades y realidades de las familias a lo largo del país.

A través de la agenda de industrialización, introdujimos una serie de mecanismos innovadores y nuevos instrumentos normativos para mejorar los procesos de gestión de la “vivienda tipo industrializada”. A marzo pasado contamos con quince modelos de viviendas tipo certificadas por el Minvu a disposición de las regiones para ser ejecutadas. La vivienda industrializada, tecnología más sostenible que permite reducir los tiempos de ejecución, será particularmente relevante en el proceso de reconstrucción de las comunas afectadas por los incendios de principios de marzo en la Región de Valparaíso.

Asimismo, para apoyar directamente a las familias en la compra de la vivienda y también al sector construcción, tras aprobarse la Ley N°21.543 en abril de 2023, comienza a operar el Fondo de Garantías Especiales (Fogaes) capitalizado por 50 millones de dólares para atender a través de sus dos líneas: el Programa de Garantías de Apoyo a la Vivienda (Fogaes Vivienda) y el Programa de Garantías de Apoyo a la Construcción (Fogaes Empresa).

En cuanto al tercer eje fundamental del plan, relativo a promover una mayor participación ciudadana y de organizaciones de base en la implementación de los planes y programas del ministerio, en 2023, a través del Centro de Formación, Diálogo y Participación, unidad que operativiza el Área Social del Minvu, desarrollamos múltiples ciclos de formación, jornadas de capacitación para dirigencias y diálogos nacionales y regionales que han permitido recuperar este vínculo tan necesario con los ciudadanos y ciudadanas.

En este esfuerzo por mejorar la calidad de vida de las familias, destacamos la implementación en 2023 del plan “Comunidad Mejor sin Asbesto”, que busca atender el riesgo sanitario que representa este material a través de la remoción de techumbres de asbesto y recambio integral de cubiertas en mil blocks de viviendas de interés social en las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Biobío que, juntas, concentran el 87% de blocks con techumbres de asbesto.

Y para aumentar el confort de las viviendas y avanzar en los objetivos sectoriales para el cambio climático, en 2023 entregamos 8 mil 487 subsidios de acondicionamiento térmico para viviendas unifamiliares (casas); otros mil 828 subsidios para departamentos en condominios construidos con apoyo del Estado y 93 para viviendas en áreas rurales, totalizando diez mil 408 subsidios de acondicionamiento térmico.

En materia urbana, desarrollamos el plan “Ciudades Justas”, que busca recuperar el sentido de las ciudades como lugar de convivencia social y de oportunidades para la realización de los proyectos de vida de las personas y comunidades. Bajo esta estrategia, que fortalece la planificación oportuna del territorio, la inversión pública, el diseño de obras urbanas con enfoque de género y el uso del espacio público, se desarrollarán nueve proyectos habitacionales integrales en ocho regiones, con acceso a servicios, transporte y áreas verdes.

En el contexto de Ciudades Justas, llegamos con obras urbanas en todo Chile, con una inversión que superó los 212 mil millones de pesos y con 262 obras terminadas en el periodo. Asimismo, destacamos el diseño de seis parques urbanos en el entorno de los nuevos proyectos habitacionales que iniciarán su construcción en 2025; el desarrollo de tres centros cívicos en los que se emplazarán equipamientos de salud, educación, seguridad y espacios públicos; el diseño y desarrollo de tres Centros Comunitarios de Cuidado en Altos La Chimba, en Antofagasta (Región de Antofagasta), y Las Ánimas, en Valdivia (Región de Los Ríos) y el diseño de tres jardines infantiles en Antofagasta (Región de Antofagasta), Coquimbo (Región de Coquimbo) y Punta Arenas (Región de Magallanes).

Para lograr todo lo anterior, en 2023 contamos con un presupuesto de 3.161.265 millones de pesos y alcanzamos una ejecución de 3.131.737 millones, que equivale al 99,1%. Desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo seguimos trabajando con fuerza por las familias de Chile, por construir ciudades más justas e integradas y por cumplir con el compromiso del Presidente Gabriel Boric con las familias que más necesitan del Estado para acceder a la vivienda. Este compromiso no solo sigue intacto, sino que crece porque mejorar la calidad de vida de miles de chilenas y chilenos es hacer que Chile avance con todos.

**Carlos Montes Cisternas**

**Ministro de Vivienda y Urbanismo**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

### **Ley orgánica institucional.**

El SERVIU fue creado mediante el DS N° 355/1976, que establece funciones, estructura, facultades y otras disposiciones.

### **Descripción del Servicio**

El SERVIU es el organismo ejecutor de las políticas, planes y programas que dispone desarrollar el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en la región, para atacar el déficit habitacional e impulsar el desarrollo urbanístico, mediante la construcción de barrios, pavimentos y espacios públicos en la Región del Biobío.

El SERVIU cuenta con presupuesto y patrimonio propios, para la concreción de programas de subsidios habitacionales y proyectos de inversión habitacionales y urbanos, pudiendo adquirir terrenos, efectuar subdivisiones prediales, formar loteos, proyectar y ejecutar urbanizaciones, proyectar y llevar a cabo remodelaciones, construir viviendas individuales, poblaciones, conjuntos habitacionales y barrios, obras de equipamiento comunitario, formación de áreas verdes y parques industriales, vías y obras de infraestructura y, en general, cumplir toda otra función de preparación o ejecución que permita cumplir su rol de organismo ejecutor del MINVU en la región, no teniendo facultades de planificación.

### Área jurisdiccional

Comprende la totalidad de la Región del Biobío, que limita al norte con la Región de Ñuble y al sur con la Región de la Araucanía. Este territorio lo componen 3 provincias (Concepción, Biobío y Arauco) y 33 comunas, distribuidas en una superficie de 23.890 Km<sup>2</sup>, con una población de 1.556.805 habitantes (censo 2017). En la ciudad de Concepción está radicada la capital regional.

La alta población regional, en una geografía vasta y heterogénea, con asentamientos humanos de carácter urbano y rural de diversas características y magnitudes, hacen de esta región una de las más relevantes del país en términos cuantitativos y cualitativos de demanda por productos y servicios habitacionales y urbanos.

## Estructura organizacional

SERVIU Región del Biobío está conformado por una Dirección y dos Departamentos Provinciales (de Arauco, ubicado en Lebu y de Biobío, ubicado en Los Ángeles). El Director o Directora de SERVIU Región del Biobío es nombrado por el Presidente de la República y le corresponde la conducción superior y administración del SERVIU. Para ello cuenta con facultades resolutivas y ejecutivas, estando representado provincialmente por las jefaturas de los Departamentos Provinciales.

Los departamentos pertenecientes a la Dirección son cinco: Técnico de Construcciones y Urbanización, Operaciones Habitacionales, Administración y Finanzas, Jurídico y Programación Física y Control. Además, como equipos dependientes de la Dirección, existen Contraloría Interna, Comunicaciones y Asentamientos Precarios.

## Presupuesto

Durante el año 2023, el gasto de SERVIU Biobío fue de M\$ 379.020.767, equivalente al 9,2% del gasto total del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

## Dotación SERVIU Región del Biobío 2023

La dotación de este Servicio, al cierre del año 2022, fue de 591 personas, cuyo detalle y vínculo contractual se presenta a continuación:

Ítem	N°
1.- Personal Subtítulo 21	553
Personal de Planta	19
Persona a Contrata	534
2.- Convenios Honorarios Subsecretaría (*3)	28
<b>Total Dotación SERVIU Biobío (1+2)</b>	<b>581</b>

La desagregación por sexo de la dotación es la siguiente:

Sexo	Cantidad
Mujeres	312
Hombres	269
<b>Total</b>	<b>581</b>

La clasificación de la dotación del Servicio, en relación al estamento en que se desempeñan, se expone en la siguiente tabla:

Estamento / Calidad Jurídica	Planta	Contrata	Honorarios	Total
Directivo	8	-	-	8
Profesional	7	459	27	493
Técnico	3	37	1	41
Administrativo	1	38	-	39
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>534</b>	<b>28</b>	<b>581</b>

### Principales Resultados 2023

En términos generales se obtuvieron buenos resultados, evidenciando una recuperación luego de las diversas dificultades generadas por la pandemia que tuvo efectos -entre otros aspectos- en la escasez de mano de obra, insuficiente abastecimiento y aumento del costo de materiales de construcción, retraso en recepciones DOM y del Servicio de Salud, demora en la tramitación de certificados de servicios (sanitarios, gas, eléctricos). Dichos resultados se pueden resumir en lo siguiente:

- Se destaca la ejecución presupuestaria que fue de 99,7%, que se considera buena, en el contexto de la recuperación de la actividad en el sector de la construcción de viviendas y ejecución de obras urbanas.

- En el ámbito habitacional, el programa 2023 contempló un marco de 20.685 subsidios para atender a 13.183 familias que permiten disminuir el déficit cuantitativo y a 7.502 familias para abordar el déficit cualitativo de viviendas. A la fecha se han asignado un total de 20.100 subsidios, cuyos recursos involucrados representan 92% del programa 2023.
- El Plan de Emergencia Habitacional, cuya meta para la Región del Biobío es de 18.896 viviendas terminadas, alcanzó un avance de 64,1%, equivalente a 12.119, que está sobre el promedio nacional de 38,8%, respecto de la meta de 260 mil unidades.
- En el ámbito urbano se logró la contratación de 61 proyectos, de los cuales 59 pudieron iniciar durante el 2023, y los otros iniciaron a comienzos del 2024. Por otro lado, se terminaron 54 proyectos de los 87 programados a terminar durante el 2023.
- En asentamientos precarios, se destaca que, además de la aplicación de 165 subsidios, se logró finalizar la intervención en 5 campamentos que corresponden a 160 hogares ubicados en las comunas de Concepción, San Pedro de la Paz, Los Ángeles, Concepción y Hualpén los cuales tenían como estrategia la relocalización

### Principales Desafíos 2024

Los siguientes Lineamientos Generales tienen sintetizan los grandes desafíos para el presente año, y buscan orientar y potenciar las actividades a desarrollar para el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización:

- Dar continuidad a la implementación del Plan de Emergencia Habitacional, poniendo énfasis en la puesta en las nuevas líneas programáticas (Micro-radicación, Programa de Trabajadores, Autoconstrucción e Industrialización, Edificación Directa, Vivienda Municipal y Arriendo a Precio Justo).
- Cumplir los programas, metas y ejecución presupuestaria de un presupuesto 2024, que es superior al ejecutado el año 2023, y uno de los más altos en la historia del Servicio.

- Continuar con la reconstrucción de viviendas para familias damnificadas por los incendios forestales del año 2023, con énfasis en la urgencia que significa para las personas afectadas, con pertinencia respecto del lugar en el que habitan y comprendiendo las necesidades psicosociales que se han manifestado a raíz de esta emergencia.
- Intensificar la búsqueda de Terrenos para posible adquisición y desarrollo de proyectos habitacionales en comunas focalizadas por el programa de Asentamientos Precarios.
- Promover la Transformación Digital, la Innovación y el mejoramiento de los procesos, con énfasis en optimizar funciones mediante el uso de las tecnologías disponibles en la institución u otras que cuenten con la debida aprobación.
- Profundizar el proceso de Transformación Digital en procesos específicos de la institución, de tal forma que se logre un control más eficaz de los proyectos en sus distintas etapas.
- Potenciar Gestión interna y recursos para una adecuada implementación del plan de Riesgos y Desastres.
- Profundizar y mejorar las capacidades de relacionarnos con la ciudadanía, implementando la Participación Ciudadana como un eje estructurante en la definición y desarrollo de todos nuestros proyectos, avanzando hacia la inclusión de los grupos tradicionalmente excluidos en la toma de decisión.

# 3. Resultados de la Gestión año 2023

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

### Compromisos de Gobierno

#### Plan de Emergencia Habitacional

Durante el primer semestre de 2022, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo tuvo la responsabilidad de elaborar, diseñar e informar el Plan de Emergencia Habitacional para la atención del déficit de viviendas a nivel nacional. Dicha estrategia define objetivos y traza metas anuales, diferenciadas por región y comuna, y establece mecanismos de seguimiento, evaluación y reporte periódico.

Región	Estimación déficit 2022 MINVU*	Familias en Campamento (Catastro 2021)	Subtotal	Metas físicas por región	Viviendas en construcción a marzo 2022	Viviendas por proveer en el marco del PEH
Biobío	26.666	7.436	34.102	18.896	12.879	6.017

Absorbe 55,4% de la demanda habitacional Regional

**Participación a Nivel Nacional del Déficit: 8,7%**

Para su materialización, se ha definido la siguiente estrategia regional:

- Implementar cada una de las líneas programáticas del Plan de Emergencia Habitacional en la región. Realizando las tareas de difusión y acompañamiento de posibles postulaciones junto con la presentación de ajustes a llamados, en caso de ser necesarios, para su correcta implementación de acuerdo con la realidad regional.
- Promover la construcción de proyectos habitacionales de factibilidad inmediata, además establecer estrategias de suelos para atención a familias con subsidios asignados sin aplicación, generar estrategia de fortalecimiento de banco de suelo, asociado a desarrollo de proyectos de vialidades. Mesa de trabajo con

BBNN para revisión de prefactibilidad para traspaso de terrenos con aptitud habitacional.

- Seguimiento permanente a proyectos con inicio pendiente de obras y problemas en su ejecución, manteniendo comunicación con las familias y vinculación con todos los entes públicos y privados relacionados con proyecto habitacional (DOM, Salud, Transporte, Medio ambiente, empresas constructoras).
- Trabajo coordinado con actores relevantes, participando en las mesas de trabajo con Cámara Chilena de la Construcción, Mesas comunales: articulando los Convenios con ESSBIO y con el GORE.



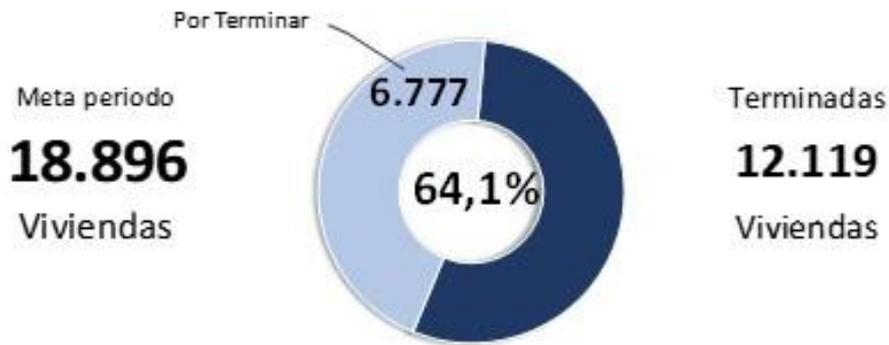
En el ámbito de la gestión de suelos, la región tiene la siguiente estrategia:

Atención de demanda y déficit habitacional regional según registros de información disponible en bases del ministerio, con el objetivo de que el servicio a través de su banco de suelos tenga un rol activo en la vinculación de las familias no atendidas en la aplicación de los programas habitacionales.

Para lo anterior se está desarrollando un trabajo conjunto SERVIU-SEREMI V. y U., para el monitoreo permanente de la demanda, a través de un visor que permita determinar en función de los datos de déficit y demanda, la compra de suelos por comuna en la región y su vinculación con familias a través de un protocolo que recoja las necesidades sociales.

Finalmente se debe focalizar la búsqueda de suelos, la recepción de ofertas y la disposición de suelo SERVIU, con el criterio y línea de trabajo antes expuesto.

### Avance Plan de Emergencia (Marzo 2022 - Diciembre 2023)



## El avance provincial es el siguiente:

### Arauco

Comuna	Meta PEH	Términos	% términos	Ejecución	% Ejecución	Por iniciar	% Por Iniciar	Deficit Meta PEH
Arauco	193	115	59,6%	187	96,9%	433	224,4%	0
Cañete	536	335	62,5%	189	35,3%	110	20,5%	0
Contulmo	122	10	8,2%	100	82,0%	16	13,1%	0
Curanilahue	598	471	78,8%	3	0,5%	72	12,0%	52
Lebu	136	71	52,2%	22	16,2%	151	111,0%	0
Los Álamos	358	362	101,1%	302	84,4%	14	3,9%	0
Tirúa	81	7	8,6%	0	0,0%	131	161,7%	0
	<b>2.024</b>	<b>1.371</b>		<b>803</b>		<b>927</b>		
	<b>Avance</b>	<b>67,74%</b>						

### Biobío

Comuna	Meta PEH	Términos	% términos	Ejecución	% Ejecución	Por iniciar	% Por Iniciar	Deficit Meta PEH
Alto Biobío	153	3.445	2251,6%	54	35,3%	382	249,7%	0
Antuco	24	6	25,0%	0	0,0%	2	8,3%	16
Cabrero	570	588	103,2%	0	0,0%	2	0,4%	0
Laja	111	35	31,5%	44	39,6%	5	4,5%	27
Los Ángeles	2.456	1.693	68,9%	928	37,8%	1.220	49,7%	0
Mulchén	257	32	12,5%	140	54,5%	8	3,1%	77
Nacimiento	574	260	45,3%	463	80,7%	84	14,6%	0
Negrete	108	5	4,6%	0	0,0%	3	2,8%	100
Quilaco	25	17	68,0%	15	60,0%	0	0,0%	0
Quilleco	249	20	8,0%	250	100,4%	4	1,6%	0
San Rosendo	25	2	8,0%	78	312,0%	0	0,0%	0
Santa Bárbara	24	18	75,0%	279	1162,5%	17	70,8%	0
Tucapel	710	724	102,0%	3	0,4%	2	0,3%	0
Yumbel	25	25	100,0%	210	840,0%	14	56,0%	0
	<b>5.311</b>	<b>3.445</b>		<b>2.464</b>		<b>1.743</b>		<b>220</b>
	<b>Avance</b>	<b>64,87%</b>						

## Concepción

Comuna	Meta PEH	Términos	% términos	Ejecución	% Ejecución	Por iniciar	% Por Iniciar	Deficit Meta PEH
Chiguayante	1.426	853	59,8%	742	52,0%	521	36,5%	0
Concepción	1.833	954	52,0%	598	32,6%	470	25,6%	0
Coronel	891	602	67,6%	981	110,1%	773	86,8%	0
Florida	235	168	71,5%	58	24,7%	43	18,3%	0
Hualpén	1.457	1.255	86,1%	673	46,2%	564	38,7%	0
Hualqui	472	182	38,6%	154	32,6%	204	43,2%	0
Lota	851	315	37,0%	385	45,2%	4	0,5%	147
Penco	990	602	60,8%	375	37,9%	226	22,8%	0
San Pedro de la Paz	2.225	2.140	96,2%	784	35,2%	890	40,0%	0
Santa Juana	64	13	20,3%	94	146,9%	377	589,1%	0
Talcahuano	897	170	19,0%	158	17,6%	0	0,0%	569
Tomé	220	49	22,3%	286	130,0%	183	83,2%	0
	<b>11.561</b>	<b>7.303</b>		<b>5.288</b>		<b>4.255</b>		<b>716</b>
	<b>Avance</b>	<b>63,17%</b>						

Razones que afectan al cumplimiento del PEH	Plan de Acción
<p>1. Contingencia sanitaria que afecta las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasez de mano de obra.</li> <li>• Insuficiente abastecimiento y aumento del costo de materiales de construcción.</li> <li>• Retraso en recepciones DOM y del Servicio de Salud.</li> <li>• Demora en la tramitación de certificados de servicios (sanitarios, gas, eléctricos).</li> <li>• Término de obras prorrogados.</li> </ul> <p>2. Conflicto en la Macrozona Sur (provincias de Arauco y Biobío).</p> <p>3. Empresas con problemas de financiamiento, lo que les impide acreditar solvencia económica</p> <p>4. Problemas logísticos (distancia y conectividad).</p>	<p>1. Gestionar Incrementos</p> <p>2. Efectuar recontractaciones de obras</p> <p>3. Prórrogas términos: Tramitar e ingresar oportunamente en sistemas.</p> <p>4. Coordinación otras entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar gestiones con Municipios y Servicios de Salud, a fin de agilizar permisos de edificación, recepciones DOM y de Salud</li> <li>• Reuniones con EGR al objeto de generar lineamientos y acompañamiento para la elaboración de los proyectos y su posterior ingreso al Banco en mejores condiciones técnicas</li> </ul>

## Convenios Mandato y otros

Actualmente existen 9 convenios en desarrollo con el Gobierno Regional, asociados a proyectos urbanos

Proyecto	Tipo de Financiamiento	Monto MM\$	Respaldo: Oficio, Resolución	Observación
Mejoramiento Acceso Norte, Mulchén	Co - Financiamiento	M:135 G: 58	Res. 642 del 02.03.2015	Diseño en Ejecución, el aporte MINVU, se pagó en su totalidad
Construcción Costanera Quilque Oriente, Los Ángeles	Co - Financiamiento	M:154 G: 66	Res. 4137 del 27.10.2015	Diseño en Ejecución, el aporte MINVU, se pagó en su totalidad
Construcción Corredor Transp. Publico Colon: Perales Alessandri	Co - Financiamiento	M: 63.613 G: 9.201	Res. 3164 del 14.09.2018	Se paga contra Estados de Pago, a la fecha se han pagado M\$1.425
Mejoramiento Y Construcción Eje Cívico Curanilahue	Co - Financiamiento	M: 5.161 G: 966	Res. 517 del 27.02.2019	Se paga contra Estados de Pago, a la fecha no se han cursados Estados de Pago con cargo a GORE
Mejoramiento Avenida Coliumo, Tomé	Financiamiento GORE	G: 3.760	Res. 3165 del 14.09.2018	Se pagaron Expropiaciones y Obras Civiles contra Estados de Pago, a la fecha se han pagado M\$3.163
Proyecto Cruce Ferroviario Desnivelado Santa Sofía, Chiguayante	Tri Financiamiento	M:3272 G: 5.900 EFE: 1.377		Se está a la espera de la Res. Que aprueba el Convenio de Colaboración
Construcción Paseo Kom Trawulen Amuleyñ, Alto Biobío	Financiamiento GORE	G: 1.282	Res. 2658 del 04.10.2022	En Reevaluación
Construcción Paseo Ribereño La Higuera, Quilaco	Financiamiento GORE	G: 83.646	Res. 1935 del 28.07.2022	Diseño Iniciado
Mejoramiento Avenida María Dolores – Orompello, Los Ángeles	Financiamiento GORE	G: 324.164	Res. 1521 del 17.06.2022	Diseño Iniciado
Reposición Espacio Público Plaza de Cabrero	Financiamiento GORE	G: 1.142	Res. 1847 del 19.05.2023	Ejecución Iniciada

Reposición Mercado Municipal de la Ciudad de Concepción	Financiamiento GORE	G: 17.626	Res. 5295 del 14.12.2022	Diseño Iniciado
Construcción Paseo Ferroviario Comuna de San Rosendo	Financiamiento GORE	G: 1.129.099	Res. 454 del 30.01.2024	En Preparación de Antecedentes

M: Minvu

G:Gore

EFE: Empresa Ferrocarriles del Estado

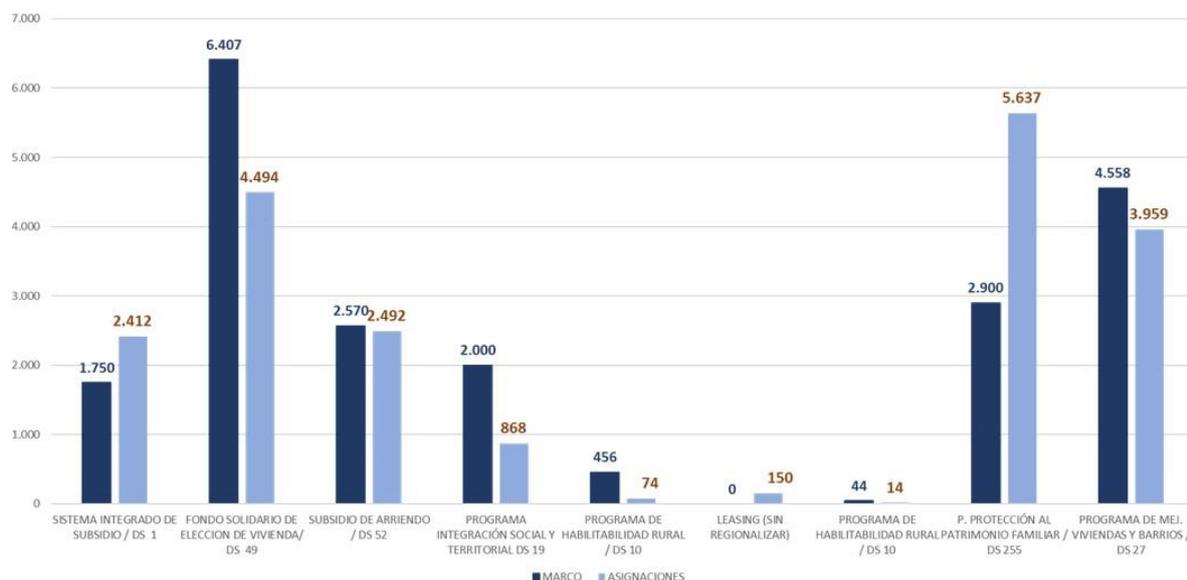
## 3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

### Gestión Habitacional

#### Asignación de Subsidios Habitacionales

El programa habitacional 2023 contempló un programa marco de 20.685 subsidios para atender a 13.183 familias que permiten disminuir el déficit cuantitativo y a 7.502 familias para abordar el déficit cualitativo de viviendas. A la fecha se han asignado un total de 20.100 subsidios, cuyos recursos involucrados representan 92% del programa 2023.

PROGRAMA	CIRCULAR N° 01 de 11-01-2023		ASIGNACIONES			SALDO
	MARCO	MARCO UF OTORGADA	Nº FAMILIAS	UF UTILIZADAS	% APLICACIÓN	SALDO UF DISPONIBLES
SISTEMA INTEGRADO DE SUBSIDIO / DS 1	1.750	1.009.525	2.412	1.135.852	113%	-126.327
FONDO SOLIDARIO DE ELECCION DE VIVIENDA/ DS 49	6.407	6.708.656	4.494	6.494.183	97%	214.473
SUBSIDIO DE ARRIENDO / DS 52	2.570	483.160	2.492	458.180	95%	24.980
PROGRAMA INTEGRACIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL DS 19	2.000	1.231.000	868	534.688	43%	696.312
PROGRAMA DE HABILITABILIDAD RURAL / DS 10	456	501.600	74	357.237	71%	144.363
LEASING (SIN REGIONALIZAR)	0	0	150	49.154	0%	-49.154
<b>CUANTITATIVO</b>	<b>13.183</b>	<b>9.933.941</b>	<b>10.490</b>	<b>9.029.294</b>	<b>91%</b>	<b>904.647</b>
PROGRAMA DE HABILITABILIDAD RURAL / DS 10	44	15.000	14	6.200	41%	8.800
P. PROTECCIÓN AL PATRIMONIO FAMILIAR / DS 255	2.900	870.000	5.637	823.090	95%	46.910
PROGRAMA DE MEJ. VIVIENDAS Y BARRIOS / DS 27	4.558	985.993	3.959	992.383	101%	-6.390
<b>CUALITATIVO</b>	<b>7.502</b>	<b>1.870.993</b>	<b>9.610</b>	<b>1.821.673</b>	<b>97%</b>	<b>49.320</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20.685</b>	<b>11.804.934</b>	<b>20.100</b>	<b>10.850.967</b>	<b>92%</b>	<b>953.967</b>



#### Llamados pendientes

A la fecha de este informe, se espera de respuesta llamado de Arriendo a Precio Justo del D.S 49, que debería salir durante el mes de abril.

## Ejecución de proyectos habitacionales

La gestión habitacional durante el año 2023 se vio afectada por diversos factores que dificultaron el inicio y/o avance de los proyectos, que en forma resumida se tiene:

- La situación económica del país afectó en el costo de los materiales, que en algunos casos implicó que los proyectos quedaran desfinanciados y en otros, que las empresas presentaran problemas de insolvencia. Para paliar esta situación, algunas empresas pudieron postular a subsidios complementarios otorgados por el MINVU.
- Lo anterior también tuvo su efecto en la dificultad que tuvieron algunas Empresas para obtener las garantías requeridas para la ejecución de los proyectos.
- Se mantuvo la demora en obtener las recepciones de algunos DOM como del Servicio de Salud.
- Lo anterior, se vio reflejado en el resultado logrado en los términos de las viviendas en construcción como las intervenidas, que fue menor a las metas definidas para el año. En caso de los inicios, en ambas líneas, y como resultado de las medidas paliativas tomadas, se cumplió y superó la meta. El detalle de cada programa se resume a continuación:

### Viviendas Iniciadas

En cuanto a los inicios de viviendas, el cumplimiento al 31 de diciembre es de un 104,7%, iniciándose 3.007 de un total de 2.872 viviendas programadas a iniciar. Este resultado implica un 100% de cumplimiento de la meta del CDC.

Programa Habitacional	Viviendas Iniciadas			
	Meta 2023	Progr.	Avance	% Avance vs Progr.
DS49	1.620	1.620	1.703	●
DS19	1.167	1.167	1.167	●
DS10 - Vivienda Nueva	85	85	137	●
<b>Total</b>	<b>2.872</b>	<b>2.872</b>	<b>3.007</b>	●

## Viviendas Construidas y Adquiridas

Respecto a los términos, de un total de 5.497 viviendas DS49 (Construcción-Adquisición) - DS19 - DS10 (Construcción) - DS01, lo que representa un 70,9% respecto a la programación ajustada en noviembre.

Este cumplimiento inferior a lo programado se debe principalmente a lo siguiente:

- FSEV: falta de recepciones DOM.
- DS10: tramitación en visita de SEREMI de Salud.
- DS19: obras ralentizadas y/o empresas con problemas financieros.

Programa Habitacional	Viviendas Construidas y Adquiridas			
	Meta 2023	Progr.	Avance	% Avance vs Progr.
DS49	1.605	1.605	1.082	
DS19	4.190	4.190	3.246	
DS10 - Vivienda Nueva	232	232	82	
DS01	1.331	1.331	884	
DS49 - Adquisición	388	388	203	
<b>Total</b>	<b>7.746</b>	<b>7.746</b>	<b>5.497</b>	

## Inicio Intervención de Viviendas 2023

En cuanto a la intervención de viviendas, se iniciaron 8.060 de un total de 6.258 mejoramientos programados, lo que implica un cumplimiento de un 128,8%. Si bien en términos generales este resultado supera la meta, en el programa DS10 Mejoramiento no se iniciaron intervenciones, encontrándose 33 viviendas sin ingreso (58,9%), 17 aprobadas el 2022 (30,4%) y los 6 restantes (10,7%) en 2019.

Programa Habitacional	Viviendas Incluidas			
	Meta 2023	Progr.	Avance	% Avance vs Progr.
DS255	3.124	3.124	4.991	
DS27	3.078	3.078	3.069	
DS10 - Mejoramiento	56	56	0	
<b>Total</b>	<b>6.258</b>	<b>6.258</b>	<b>8.060</b>	

### Término Intervención de Viviendas 2023

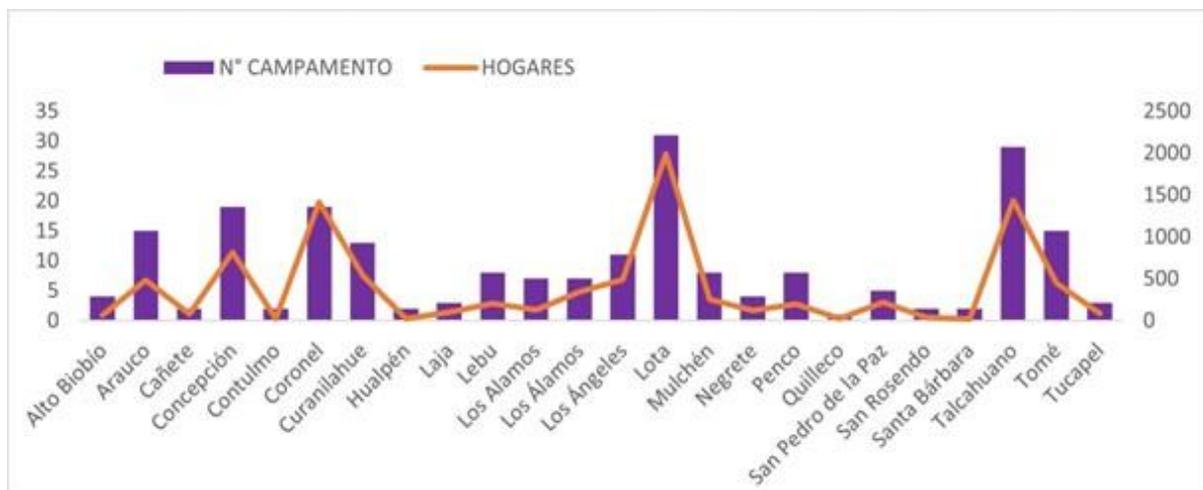
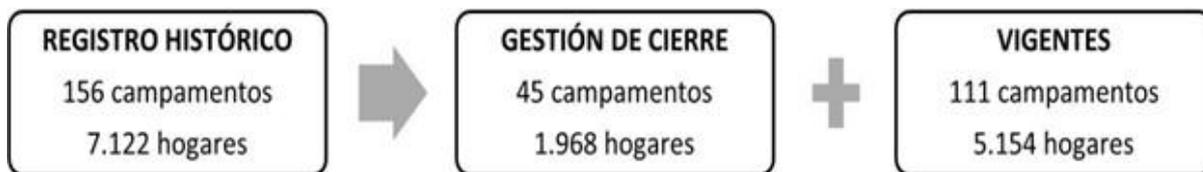
Respecto de los términos de intervención de viviendas se tuvo un resultado del 138,8%, lo que implica el término de 8.974 mejoramientos respecto de los 6.464 programados a terminar.

El resultado del término del déficit cualitativo fue muy superior a la meta 2023, no obstante, el programa DS10 logró sólo un 4,8% respecto de la meta. Las 80 viviendas no intervenidas corresponden a 2 proyectos, 1 que avanza con dificultades (47 viviendas) y 1 en trámite de recepción Serviu (33 viviendas).

Programa Habitacional	Viviendas Intervenidas			
	Meta 2023	Progr.	Avance	% Avance vs Progr.
DS255	3.599	3.599	4.787	
DS27	2.781	2.781	4.183	
DS10 - Mejoramiento	84	84	4	
<b>Total</b>	<b>6.464</b>	<b>6.464</b>	<b>8.974</b>	

### Asentamientos Precarios (Campamentos).

A nivel regional se identifica un total de 156 campamentos con 7.122 hogares, los que se encuentran en el siguiente estado:



Catastro 2022						
Números generales a nivel regional			Construyendo Barrios		Gestión Habitacional	
Procedencia	Hogares	Campamentos	Hogares	Campamentos	Hogares	Campamentos
Región del Biobío	7.122	156	3.402	59	3.702	97
Provincia de Concepción	4.857	92	2.439	37	2.418	55
Provincia de Arauco	1.512	40	639	11	897	13
Provincia de Biobío	729	24	324	11	405	29

## Principales logros Programa Asentamiento Precarios en la Región del Biobío durante el 2023:

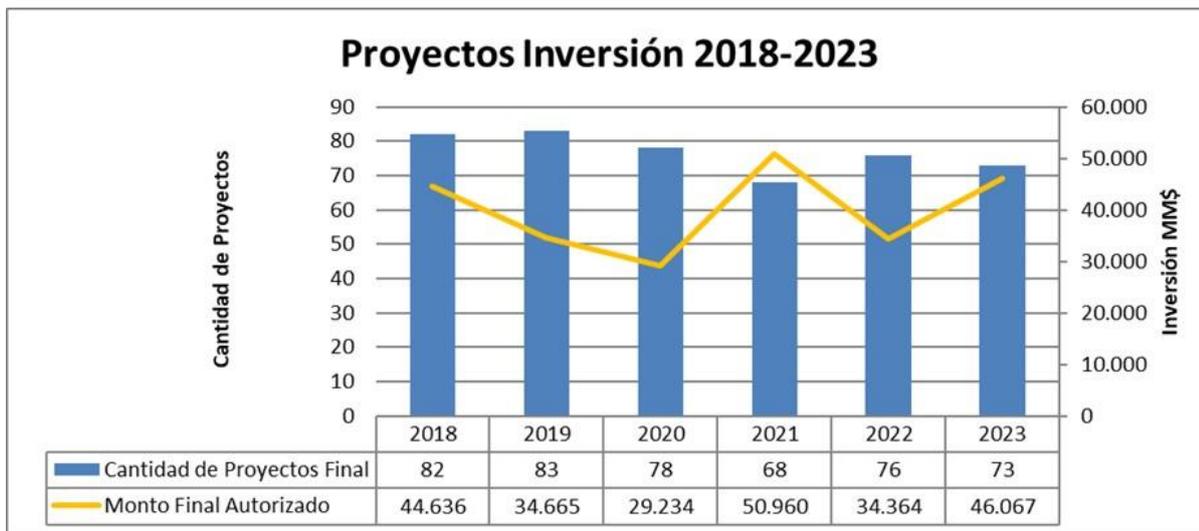
Fin intervención	Fin de intervención en 5 campamentos que corresponden a 160 hogares ubicados en las comunas de Concepción, San Pedro de la Paz, Los Ángeles, Concepción y Hualpén los cuales tenían como estrategia la relocalización.
Inicio de Obras	Se iniciaron 3 obras: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Urbanización del campamento Escuela Vieja, Lota (111 hogares)</li> <li>• Proyecto de Agua Potable y Alcantarillado en campamento Las Peñas, Arauco (11 Hogares)</li> <li>• Proyecto Habitacional Centinela Nueva Vida y Esperanza, en Talcahuano (146)</li> </ul>
Diagnósticos	Se realizaron 12 diagnósticos socio territoriales en campamentos nuevos, en las comunas de Los Álamos, Curanilahue, Arauco, Coronel y Talcahuano, lo que permitió definir las estrategias de intervención a realizar.
Aplicación de Subsidios para familias del Programa de Asentamientos Precarios	Se aplicaron 165 subsidios para familias de campamento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• DS 49: 21</li> <li>• DS 1: 2</li> <li>• DS 25: 10</li> <li>• DS 27: 6</li> <li>• DS19: 126</li> </ul>
Habitabilidad Primaria de Punta Lavapié	En agosto del 2023 se logró 100% de la ejecución de las obras.

### Gestión de Proyectos de Inversión

En el período 2018-2023 se han logrado niveles variables en cuanto a la cantidad anual de proyectos que se gestionan y la inversión total producida.

Los años 2019 y 2020 cae la inversión, por ralentización y paralización de obras, producto del impacto combinado de la crisis social y la pandemia, remontando fuertemente el año 2021, pero bajando nuevamente el 2022. No obstante, desde el 2023 se mantiene una fuerte alza de la inversión.

En cuanto a la cantidad de proyectos, el gráfico informa la cantidad de proyectos con Identificación Presupuestaria al final del ejercicio, esta cantidad se mantiene medianamente fija hasta el año 2023, con excepción del año 2021.



Durante el año 2023, se terminaron proyectos importantes como la Plaza de Caupolicán en Cañete, Sistema de Control de Tránsito SCAT, Los Ángeles, Etapa 2, Pavimentación Participativa en la Isla Santa María.

Por otro lado, se han iniciado proyectos importantes como Espacio Público Calle Los Notros, Nahuelbuta y Millaray Contulmo, Reposición Puente Prat, Reconstrucción del Eje Cívico de Curanilahue, Conservación del Parque Humedal Los Batros, Par Vial Collao Etapa 2A y el CTP del eje Colón Perales Alessandri, Tramo 3 y 4A.

### Intervenciones Urbano Habitacionales

Los planes y programas de regeneración MINVU, los aborda la SEREMI de Vivienda en conjunto con SERVIU, desde su formulación hasta su ejecución, siendo SERVIU contraparte técnica de los planes y programas de regeneración, los que se dividen en:

#### Programa de Regeneración de Conjuntos Habitacionales (PRCH)

Regenera Conjuntos Habitacionales de vivienda social altamente deteriorados o irrecuperables junto con su entorno, entregando soluciones habitacionales a las familias que allí habitan. En la región existen 2 intervenciones: PRCH Michaihue 716 y Población La Estrella y PRCH Ribera Norte, Población Pedro del Río.

#### **Intervención Población Michaihue 716**

Adquisición de los inmuebles: vía expropiación y donaciones.

Proceso expropiatorio: Se inició y se concluyó el año 2023 proceso expropiatorio de la Copropiedad D, que corresponde a 1 de las 5 copropiedades de Michaihue 716, para replantear el barrio en su integralidad, viviendas y equipamientos.

Subsidio para movilidad habitacional: Se requirió al nivel central 119 Subsidios Habitacionales del D.S. 49/2011, de los cuales 44 corresponden a la modalidad de Adquisición de Vivienda Construida (AVC) y Subsidio de Traslado Transitorio (STT) y 75

modalidad Construcción Nuevos Terrenos (CNT) y STT. Estos Subsidios fueron otorgados a través de la Resolución Exenta N°2108 del 18 de diciembre del 2023.

#### Gestión y formulación de nuevos Proyectos habitacionales:

La Elección de EP por comité de vivienda: Enero del 2024, el Comité Habitacional Newen Antu y El Laurel optaron por la Entidad Patrocinante Nexo Consultores.

### **Intervención Ribera Norte, Población Pedro Del Río Zañartu**

#### Intervenciones habitacionales:

- Terreno con compra vía glosa 11 para la materialización proyecto habitacional Nacidos y Criados, adquirido durante el Año 2023.
- Proyecto de Mejoramiento Integral de 135 departamentos se encuentra con aprobación técnica de fecha 12 de marzo de 2024. Actualmente se encuentra en revisión el expediente Jurídico para visto bueno, para posterior solicitud de Asignación Directa de subsidio al Nivel Central.

#### Intervenciones Urbanas:

- Calle Binimelis y Vicente Perez Rosales: obra de pavimentación ejecutada.

### Planes Urbanos Habitacionales (PUH)

Regeneración Urbano Habitacional de territorios que aporten como mínimo 5 ha de terrenos SERVIU, para lograr la disponibilidad de suelo que permita mejorar las condiciones urbano habitacionales del barrio o el territorio bajo un marco de planificación integrada y coherente con la ciudad y su visión de desarrollo. En la región existen 3 intervenciones, PUH Aurora de Chile, PUH Pedro de Valdivia Bajo y PUH Villa Futuro.

### **Intervención Aurora de Chile:**

Obras habitacionales proyectadas para un total de 588 familias en los siguientes sectores, inversión 705.000 UF:

- El año 2022 se licitó la urbanización y ejecución de conjunto habitacional para 132 familias, el que al 05.01.2023 se declaró desierto la licitación. Se está evaluando un posible trato directo. Y anterior a ello iniciar un proceso de cotización

con empresas. Se envió una solicitud de incremento de recursos a la División de Política Habitacional (DPH) en febrero de 2024.

### **Intervención Pedro de Valdivia Bajo:**

Obras habitacionales proyectadas para un total de 1.300 familias, inversión 1.690.000 UF.

- El plan maestro cuenta con 2 etapas, se inició el trabajo en la subetapa 1 A el año 2022 y finalizó en 2023, con equipo en terreno contratado por la SEREMI de V. y U. El total de familias a intervenir en esta subetapa son 173.
- Implementación del Plan de Gestión Social: Se concluyó el proceso de fidelización de familias el 2023, factibilización y trabajo de mapeo de familias que se relocalizan, radican, así como contabilización de eventuales juicios precarios

### **Intervención Villa Futuro**

Obras habitacionales proyectadas para un total de 565 familias en los siguientes sectores, inversión 705.000 UF:

- Durante el Año 2022, se realizó convocatoria de Entidades Patrocinantes para el diseño de Conjuntos Habitacionales para las primeras 400 familias, el cual fue adjudicado a la EP Credyhogar Ltda. en el primer semestre del 2023. Los Proyectos denominados “Condominio Antu”, “Condominio Javiera Carrera” y “Condominio Los Vecinos”, fueron ingresados en el Banco de Proyecto en 25 marzo del 2024, y obtuvieron el Certificado de Proyecto Ingresado (CPI).
- Con fecha 19 y 20 de diciembre del 2023 se realizó el catastro de ocupación irregular de la manzana N del Ex Conjunto habitacional Villa Futuro. En febrero de 2024 se solicitó la Asignación Directa de 45 Subsidios Modalidad CNT + STT, para familias pertenecientes al Comité Ultima Esperanza residentes de la manzana N.
- Se mantiene en forma permanente una mesa de seguridad con la Subsecretaría de Prevención del Delito - municipio - SEREMI - SERVIU y consejo PUH.

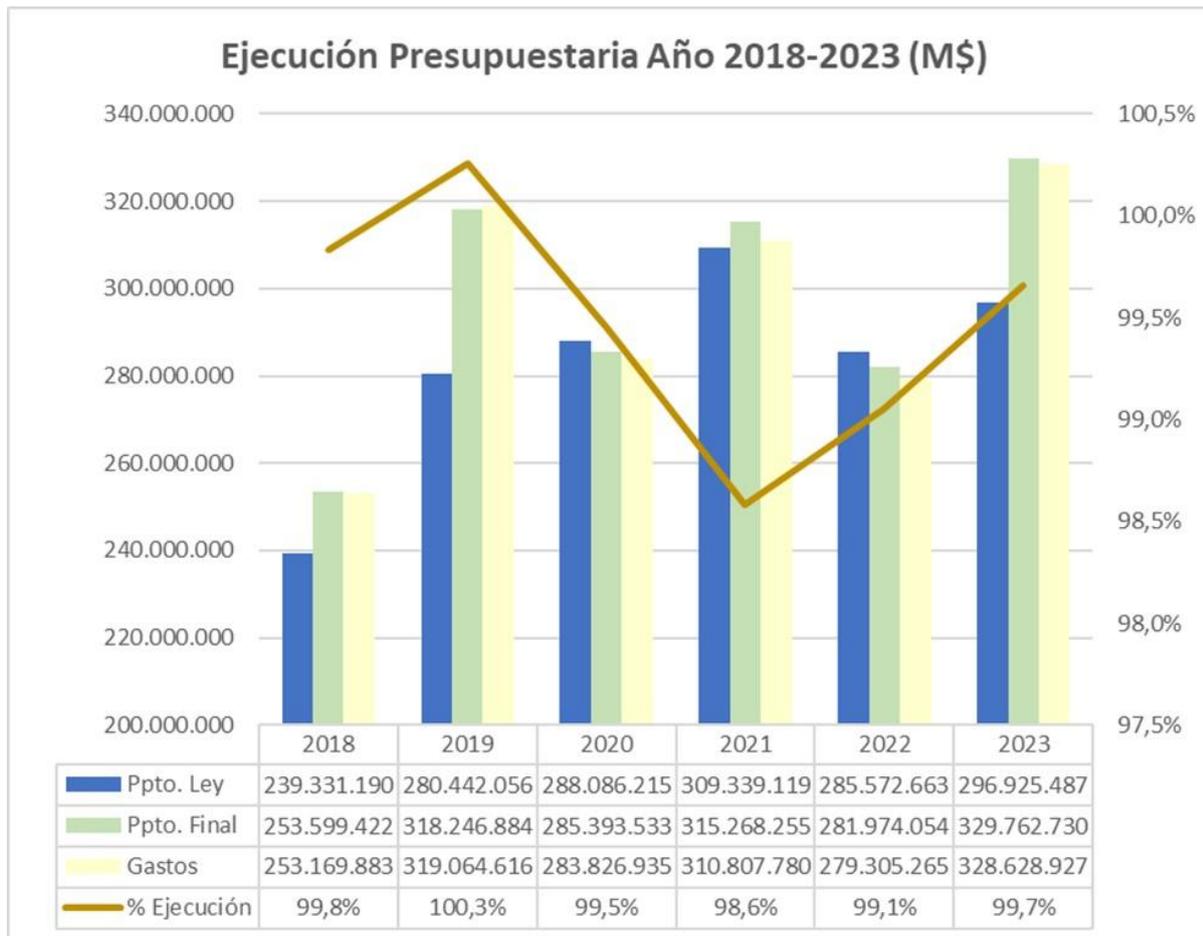
Obras urbanas y de equipamiento:

Con fecha 6 de noviembre de 2023 comenzó la ejecución de la demolición de 48 departamentos del Block N° 3445. La obra contó con recepción SERVIU el día 9 de enero de 2024.

—

## Ejecución Presupuestaria

**La ejecución presupuestaria año 2023 alcanzó un 99,7% y por un monto total de M\$328.628.927**, la más alta de los últimos 6 años. Respecto a la mayor ejecución presupuestaria año 2023 respecto del año 2022 (M\$ 279.812.061), en lo principal ello correspondió a un mayor otorgamiento de Préstamos por Subtítulo 32, así como mayor aplicación de Subsidios del Subtítulo 33, y mayor ejecución del Subtítulo 31 a consecuencia de la solución a dificultades presentadas en proyectos de inversión, principalmente asociadas a quiebras de empresas (ejemplo: empresa Claro Vicuña y Valenzuela en proyectos de Vialidades).



A continuación, es posible apreciar detalle de la ejecución presupuestaria año 2023, del 99,7% y Gasto total por M\$ 328.628.927, de acuerdo a siguiente detalle:

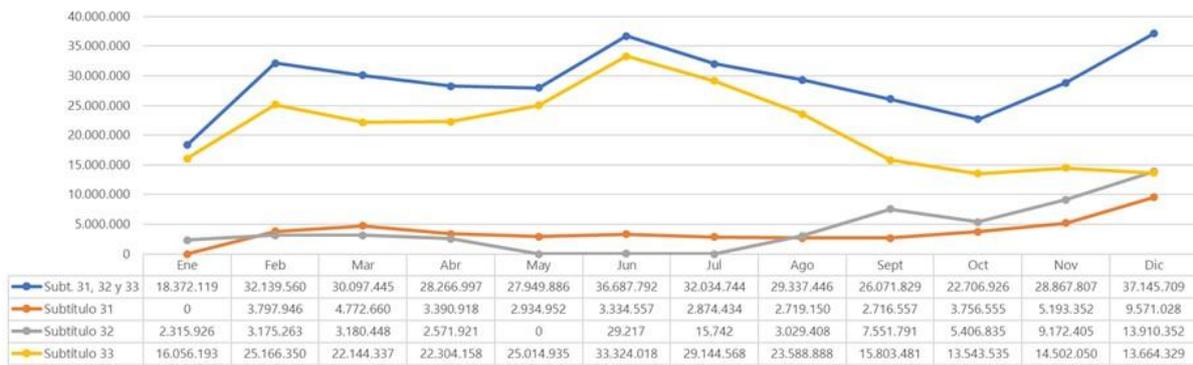
Año 2023						
Subt.	Descripción	Ppto. Ley	Ppto. Final	Gasto	% Ejecución	Excedentes
	Gastos Operacionales	25.716.519	29.465.336	29.309.975	99,5%	155.361
21	Gastos en personal	15.045.797	16.380.877	16.370.363	99,9%	10.514
22	Bs. y S. de consumo	1.198.188	1.280.301	1.275.318	99,6%	4.983
23	Prestaciones de Seguridad Social	0	363.203	363.203	100,0%	0
25	Integros al Fisco	171.284	471.465	464.646	0,0%	6.819
26	Otros gastos corrientes	0	2.411.006	2.411.006	100,0%	0
29	Adq. activos no financieros	9.301.250	8.558.484	8.425.439	98,4%	133.045
31	Iniciativas de inversión	51.373.264	46.007.599	45.062.109	97,9%	945.490
32	Préstamos	69.864.623	77.318.002	50.359.308	65,1%	26.958.694
33	Transferencias de capital	219.835.704	254.289.795	254.256.843	100,0%	32.952
34	Servicio de la deuda	10	32.532	32.532	100,0%	0
35	Saldo Final	0	0			0
<b>Total Meta Ejecución</b>		<b>296.925.487</b>	<b>329.762.730</b>	<b>328.628.927</b>	<b>99,7%</b>	<b>1.133.803</b>
<b>Total Gastos</b>		<b>366.790.120</b>	<b>407.113.264</b>	<b>379.020.767</b>	<b>93,1%</b>	<b>28.092.497</b>

- Total Programado año 2023 M\$ 329.762.730 (No incluye Subt. 25, 32, 34 y 35).
  - **Resultado a Diciembre 2023 por M\$ 328.628.927.**
  - **Ejecución a Diciembre: 99,7%**
  - **Menores Gastos Año 2023, por M\$ 28.092.497, a Nivel de Subtítulos son:**
    - **Menores gastos en Subtítulo 31, M\$ 945.490.-**
      - Vialidades Sustentables M\$ 180.346.-
      - Construcción Parque Urbanos M\$ 248.945.-
      - Prog. Pavimentación Participativo.....M\$ 227.360.-
      - Costanera Biobío M\$ 134.409.-
    - **Menores gastos en Subtítulo 32, por M\$ 26.958.694.-**

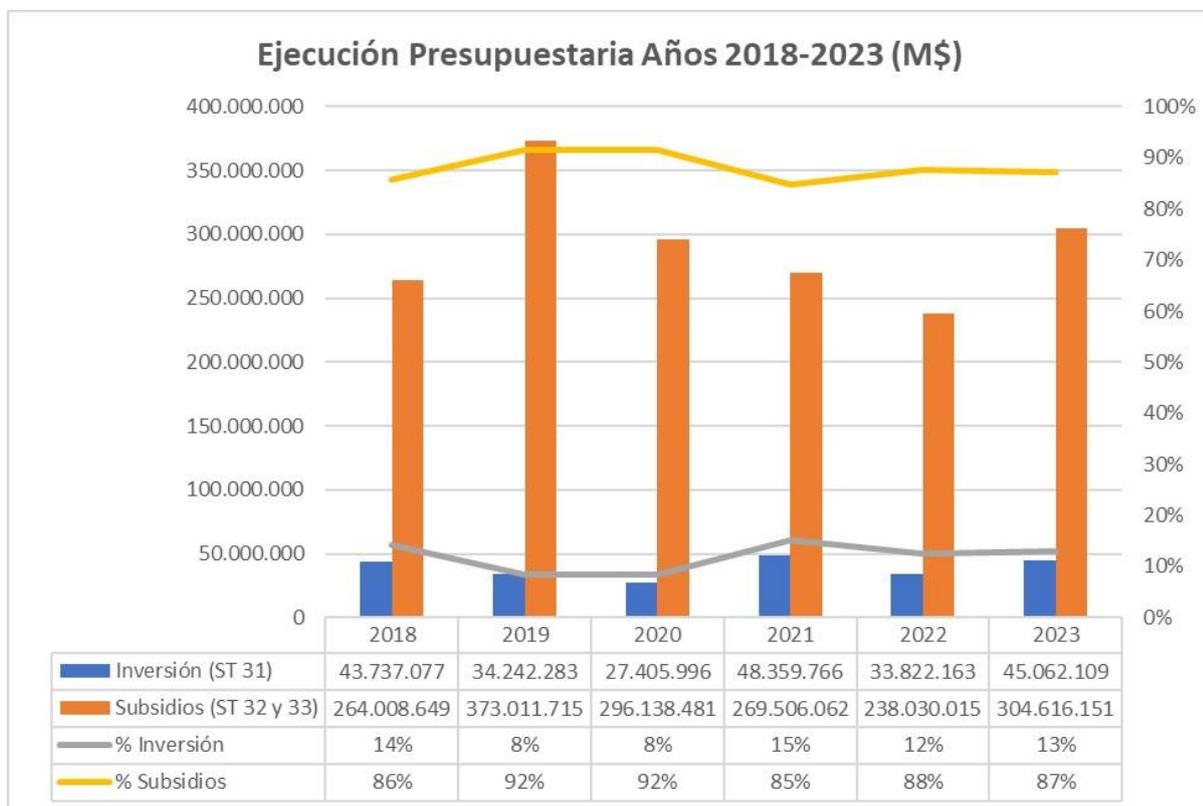
Este subtítulo corresponde a la línea de Préstamos y fue menos utilizada pues se privilegio el pago de subsidios habitacionales mediante el subtítulo 33.

#### Ejecución Presupuestaria Mensual Año 2023 (cifras en M\$)

Durante el año 2023, el comportamiento de la ejecución presupuestaria (cifras en M\$), se concentró mayoritariamente en los meses de junio (M\$ 36.687.792) y diciembre (M\$ 37.145.709).



Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, durante los años 2019 y 2020 se produjo una reducción importante en la proporción de los proyectos de inversión respecto del total del presupuesto (8%). Uno de los fenómenos que contribuyó de manera importante fue la pandemia. No obstante, ello se ha revertido en los años 2021, 2022, y 2023 (15%, 12%, y 13% respectivamente).



### Sistema de Gestión Integrado (SGI)

El Servicio mantiene y opera desde el año 2009 un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001, como herramienta que ayuda a proveer de mejor forma los bienes y servicios, y lograr la satisfacción de los requisitos de sus clientes/usuarios/beneficiarios, enfocándose en el mejoramiento continuo de los procesos, potenciando el compromiso de los funcionarios, aplicando el pensamiento basado en riesgos y gestionando eficientemente los recursos, en el marco reglamentario que nos rige.



## Política de la Calidad

El SERVIU Región del Biobío se compromete a mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, que oriente al liderazgo y potencie el compromiso de las personas que participan en los procesos de la organización, como elementos relevantes para lograr la satisfacción de los requisitos y necesidades de sus usuarios y usuarias, y demás grupos de interés. Todo esto, con un claro foco en el mejoramiento continuo de los procesos, aplicando el pensamiento basado en los riesgos, y gestionando eficientemente los recursos necesarios, en el marco reglamentario que nos rige.

  
María Luz Galardo Salazar  
Directora  
SERVIU Región del Biobío



El SGC se integra con el Proceso de Gestión de Riesgos ISO 31.000, con el que comparte la matriz de procesos, y con el Sistema de Seguridad de la Información, cuyos activos están identificados en los procedimientos del SGI.

La gran mayoría de los procesos habitacionales y urbanos están certificados ISO 9001:2015, lo que facilita y mejora el trabajo y también ha sido de mucha utilidad para mantener la continuidad operacional en períodos de emergencia, con el apoyo de los procedimientos que describen la operatoria y establecen responsabilidades, estándares de servicio y controles en los procesos, y mecanismos para la corrección y mejora continua de los procesos. También, el disponer de procedimientos facilita el traspaso de conocimiento a los que ingresan y su mantención en el Servicio cuando egresa algún funcionario de amplia trayectoria.



REGISTRO NACIONAL N° 3094

**LGAI CHILE S.A.,**

Certifica que el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa:

***Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío***

RUT: 61.820.004-3  
Prat N° 575, Concepción  
Región de Biobío, Chile.

Para las actividades siguientes:

*"Programas Habitacionales Sistema Integrado de Subsidio DS 01/2011 y Fondo solidario de Elección de Vivienda DS 49/2012, según corresponda: Organización de la Demanda, Evaluación de Proyectos Habitacionales, Postulación, Emisión y Entrega Certificados, Gestión Administrativa de Subsidios, Supervisión de Obras Habitacionales y Administración de Contratos EGS/PSAT/EP".*

*"Programas Urbanos Vialidad Urbana Etapas de Estudios y de Ejecución de Obras, Espacios Públicos Etapas de Estudios y de Ejecución de Obras, y de Pavimentación Participativa, según corresponda: Evaluación de Proyectos Urbanos, Gestión de Convenio ad-referéndum SERVIU - Municipios, Contratación de Obras y/o servicios, Inspección y Administración de Contratos de obras/estudios".*

*"Programa de Recuperación de Barrios, Revisión y elaboración de Proyectos, elaboración y aprobación de convenios de transferencia para proyectos de obras, transferencia de recursos programa recuperación de barrios, contratación, seguimiento técnico de proyectos con contrato de obra y seguimiento financiero de las transferencias para proyectos del Programa Recuperación de Barrios".*

*"Programa Subsidio de Arriendo DS 52/2013, Recepción de la postulación, elaboración y validación contratos de arriendo, y fiscalización vivienda arrendada".*

**Es conforme con los requisitos de la norma  
ISO 9001:2015**

Fecha de Otorgamiento Inicial: 16 de Noviembre del 2012

Fecha de Otorgamiento de Renovación: 16 de Noviembre del 2021

Fecha de Vencimiento: 15 de Noviembre del 2024

Para Verificar validez del certificado tomar contacto telefónico  
al +(56) 02 2562 90 18 o vía e-mail a: certificacion@appluscorp.com

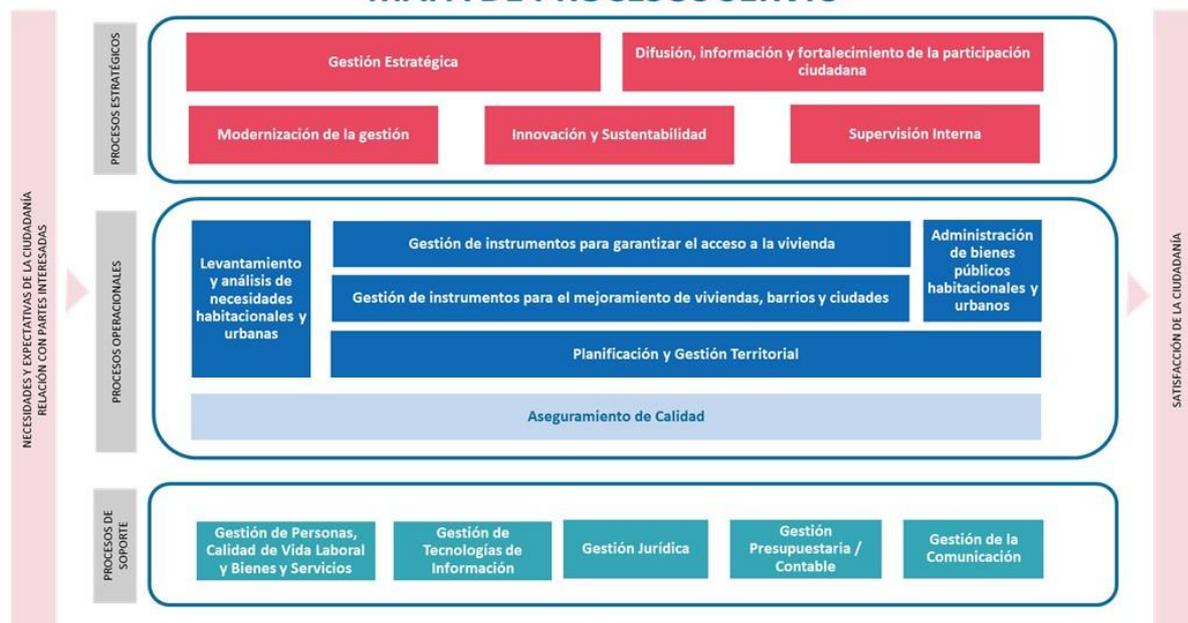


  
Carolina Troncoso Fernández  
Directora de Certificación CHILE

ACREDITACION 8284  
Página 1 de 2

El presente certificado se considera válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte

## MAPA DE PROCESOS SERVIU



### Estado de la documentación

El Servicio a la fecha tiene un total de 101 procedimientos, de los cuales el 57% (58) corresponden a procesos del área de negocio, es decir, están relacionados con productos que genera y entrega el SERVIU a las personas de la región beneficiadas y a la comunidad. Asimismo, tenemos que el 26% corresponden a áreas de soporte, como lo son Administración, Finanzas y Jurídico; y el 17% restante a procesos estratégicos del SERVIU.

### Implementación Norma ISO 9001:2015

De acuerdo con el Plan Trienal del Sistema de Gestión de la Calidad, durante el año 2023 teníamos que avanzar en la implementación en los procesos relacionados con los Programas Habitacionales Habitabilidad Rural - DS 10, Mejoramiento de Viviendas y Barrios DS 27 e Integración Social y Territorial DS 19, lo que se hizo en forma sistémica de forma de atender al mismo tiempo lo comprometido en las Auditorías de la SEREMI.

### Resultado Auditorías Internas 2023

Durante el año 2023, se llevaron a cabo 3 auditorías internas, lo cual puso de manifiesto el desafío de contar únicamente con 2 auditores internos para el Sistema de Gestión Integrado (SGI). En respuesta a esta necesidad, en agosto de 2023 se realizó un curso de formación de auditores internos que permitió ampliar el número de auditores, facilitando así la capacidad para auditar más procesos sin sobrecargar a nuestro equipo actual.

AI	Objetivo	Auditor/a	Fecha ejecución	Hallazgos		
				NC	OM	Total
AI-01 DS 01	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 del procedimiento relacionado al programa DS 01 y su normativa	Daniel Rodríguez	24 mayo 2023	2	5	7
AI-02 DS 52	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 y de los procedimientos del proceso de Subsidio de Arriendo	Macarena Lagos	19 junio 2023	2	0	2
AI-03 SHYS	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 y de los procedimientos relacionados al SHyS	Macarena Lagos	04 agosto 2023	2	0	2

## Participación Ciudadana

### Plan Regional de Formación Diálogo y Participación, PRFDP

Los principales desafíos para el año 2024 tienen que ver con el fortalecimiento de las nuevas líneas de trabajo de formación y diálogo y la consolidación de las bases institucionales para continuar avanzando y profundizando la implementación de los cuatro mecanismos establecidos en la Ley 20.500: Consultas Ciudadanas, Cuentas Públicas Participativas, Consejos de la Sociedad Civil y Acceso a Información Relevante.

En este contexto, durante el año 2023, se elaboró y aprobó el Plan Regional de Formación, Diálogo y Participación 2024, donde se establecieron medidas para 4 objetivos específicos por ejes de trabajo, a saber:

#### 1. Fortalecimiento de la Institucionalidad

Fortalecer la institucionalidad ligada a Participación Ciudadana y el pensamiento democrático al interior de los servicios.

#### 2. Formación

Desarrollar una Estrategia de formación ciudadana e implementar acciones de acuerdo con sus objetivos, de manera de fortalecer el involucramiento de la ciudadanía en la gestión institucional regional.

### 3. Diálogo

Realizar diálogos que contribuyan al fortalecimiento del tejido social de condominios sociales y al conocimiento de las personas sobre la nueva Ley de Copropiedad.

### 4. Participación

Generar instancias de formación de la ciudadanía y la sociedad civil, para que puedan incidir de manera efectiva en la gestión institucional a través de los mecanismos establecidos en la Ley 20.500.

Las actividades establecidas en cada eje de trabajo, sus fechas de cumplimiento y responsables son las siguientes:

Medida	Nº	Actividad	Responsable	Plazo ejecución	Medio(s) de verificación	
Medida 1.1 Fortalecimiento de la institucionalidad de participación ciudadana al interior del servicio.	1	Incorporar la oficina PAC en la orgánica (institucional).	Dirección y Administración	nov-23	Resolución Diente Nº 356 de fecha 03 de febrero del año 2015	
	2	Nombrar o contratar Profesionales encargados de la oficina que cuente con dedicación exclusiva para el tema.	Dirección y Administración	ene-24	Resolución de nombramiento	
	3	Establecer la dependencia de la oficina PAC de la dirección del servicio.	Dirección y Administración	nov-23	Resolución Diente Nº 356 de fecha 03 de febrero del año 2015	
	4	Incorporar al encargado PAC en las mesas/institancias de trabajo internas del PEI.	Encargado/a del PEI, encargado/a de PAC	dic-23	Correo electrónico de consideración en reuniones técnicas; Actas de asistencias a mesas de trabajo	
Medida 1.2 Identificación de presupuestos y recursos disponibles para la implementación de acciones de PAC	5	Elaboración de base de datos de potenciales fuentes de financiamiento /apoyo logístico/ colaboraciones externas comprometidas	Encargado/a de PAC - Opción: Técnico, ODHBI- PFI/C y Asentamientos Precarios	jun-24	Base de datos	
	6	Reunión de coordinación para actividad de cabildo y definición de acciones de sensibilización con Comité Interdependiente (CI) de PAC (videos, entrega de folletos, etc.)	Encargado/a PAC y CI de PAC	feb-24	Acta Reunión; lista asistencia	
Medida 1.3 Realización de acciones de sensibilización interna cuyo objetivo central será generar conciencia en los equipos sobre la importancia de la función social	7	Cabildo Interno "Mes de la Ciudadanía"	CI de PAC-Comunicaciones	may-26	Informe de sensibilización	
	8	Elaborar y difundir piezas gráficas para difusión de los 4 mecanismos de la Ley 20.500 a nivel interno	Comunicaciones - Encargado/a PAC	mar-26	Piezas gráficas	
Medida 2.1 Desarrollo e implementación de una estrategia de formación ciudadana, de acuerdo con las necesidades de cada servicio	9	Elaboración de diagnóstico de necesidades formativas de la ciudadanía en la región a través de consultas al COSOC o consultas ciudadanas.	Encargado/a PAC - CI de PAC	abr-26	Diagnóstico	
	10	Difusión de la estrategia de formación ciudadana para ejecución de 2 talleres de formación y un conversatorio	Encargado/a PAC - CI de PAC	may-26 a sep-26	Documento con estrategia de formación; invitaciones a talleres y conversatorio; registro fotográfico de actividades; actas de asistencia; informe de sensibilización	
Medida 2.2 Instancia formativa al COSOC, con el objeto de relevar el rol del organismo en la gestión institucional	11	Realizar reunión con COSOC para definición conjunta de las principales temáticas urbano-habitacionales sobre las que regulen regulaciones	Encargado/a PAC	ene-26	Acta acuerdos reunión	
	12	Realizar taller temático con temática identificada		jun-26	Invitación foto gráfica de actividad; acta de asistencia	
	13	Charla, encuentro, u otro sobre participación ciudadana, sobre mecanismos de participación ciudadana Ley 20.500		ago-26	Invitación de participación; Registro de asistencia; Resúmenes fotos/videos	
Medida 3.1 Desarrollo de diálogos ciudadanos orientados a difundir la nueva ley de copropiedad y generar una instancia de trabajo respecto a fortalezas y desafíos de la convivencia y la organización en un conjunto habitacional	14	Identificación, en conjunto con los equipos técnicos, de los condóminos de viviendas sociales existentes en la región con PAF finalizado	Encargado/a PAC - ODHBI - UGSH	feb-24	Acta reunión con definición de condóminos	
	15	Elaboración de metodología de diálogos basada en las orientaciones para la ejecución de diálogos ciudadanos	Encargado/a PAC	mar-26	Documento con metodología de diálogo	
	16	Realizar Diálogo 1 en condominio seleccionado	Encargado/a PAC - ODHBI - UGSH - Opción Jurídica	jul-26	Invitación de participación; Registro de asistencia; Registro foto gráfico; Informe de sensibilización;	
	17	Realizar Diálogo 2 en condominio seleccionado		jul-26	Correo electrónico informe a participantes	
	18	Realizar diálogo con dirigente(s) de diversos condóminos sociales.		ago-26		
19	Realizar reunión con autoridades y Jueces Internos para presentar el aprendizaje institucional	Encargado/a PAC - UGSH - Todos los Opts.	sept-26	Documento Informe de diálogo, según formato entregado por nivel central. Publicación en página web institucional		
Medida 4.1 Desarrollo de un mapa de actores de la sociedad civil relacionados al quehacer del Servicio	20	Generar proceso de identificación de actores, en conjunto con distintos equipos técnicos y sociales internos, donde todos identifiquen actores de la sociedad civil que se relacionan con el servicio.	Encargado/a PAC y CI de PAC	mar-26	Correo electrónico que solicita levantamiento e identificación Equipos de Servicio	
	21	Elaborar base de datos, de acuerdo con formato enviado por nivel central, donde se señalen los actores, sus medios de contacto y la relación que vincula con la institución		abr-24	Base de datos	
Medida 4.2 Promoción y difusión de COSOC y sus formas de integración a organizaciones de la sociedad Civil regional	22	Finalizar proceso Eleccionario COSOC 2023-2025	Encargado/a PAC	ene-24	Acta Constitución COSOC 2023 - 2025; Resolución Diente aprobada COSOC	
	23	Realizar Sesiones ordinarias anuales, de las cuales en al menos dos debe participar la Directora Serviu. En la primera sesión se establecerá el cronograma del Plan de Trabajo del año y el Plan de Trabajo de los comités al final de trabajo del año, según Ley 20.500		ene-24 a sep-2026	Acta sesiones; Registro fotográfico Acta donde se aprueba el Plan de Trabajo; Plan de Trabajo	
	24	Incorporar a los consejeros(as) en las actividades de entrega de viviendas, (a sueldo de los espacios obitales y otras acciones que permitan involucrarlos activamente en el quehacer institucional)		feb-26 y sep-2026	protocolo de invitación; fotografía; Correo que remite a la unidades de comunicaciones el listado de los integrantes del COSOC 2023 - 2025, para ser incorporados en protocolos registro de invitación.	
	25	Reunión informativa con organizaciones de la sociedad civil ligadas al quehacer institucional		may-26	Invitación; lista asistencia; registro fotográfico	
	26	Elaborar piezas gráficas que permitan mecanismo de copiedad y forma de integración		Comunicaciones - Encargado/a PAC	may-26	pieza gráfica
Medida 4.3 Promoción y difusión del mecanismo Cuenta Pública, como principal instancia de rendición de cuentas institucional.	27	Realizar una sesión extraordinaria del COSOC, donde las autoridades presenten el Informe de la CPP, al menos 15 días antes de su publicación.	Encargado/a PAC	may-26	Registro Asistencia; registro fotográfico; acta reunión	
	28	Publicar el Informe de la CPP de la cuenta pública en el sitio web institucional, 5 días antes de su presentación.		Comunicaciones - Encargado/a PAC	may-26	Informe disponible en Página Web
	29	Realizar ceremonia de Cuenta Pública antes del 1 de junio		Dirección - Encargado/a PAC - Todos los Dientes del Servicio	may-26	Registro Asistencia; registro fotográfico
	30	Realización de la consulta pública virtual, que recibe observaciones del documento, posterior a la ceremonia		Comunicaciones - Encargado/a PAC	jun-24	Formulario en la web y respuesta institucional a la consulta
31	Elaborar piezas gráficas informativa y realizar difusión en la ciudadanía.	mar-26	pieza gráfica- correo electrónico realizadas en redes sociales y WEB			
Medida 4.4 Promoción y difusión del mecanismo de consultas ciudadanas	32	Elaborar piezas de difusión y difusión del mecanismo a dirigentes sociales y actores identificados en el mapa de actores del servicio	Comunicaciones - Encargado/a PAC	abr-24	Correo electrónico con audio de video o piezas gráficas	
	33	Consulta Ciudadana 1	Encargado/a PAC - Equipo PEI - Comunicaciones	ago-26	Publicación en WEB institucional	
	34	Consulta Ciudadana 2	sep-26			
Medida 4.5 Promoción y difusión del mecanismo Acceso a Información Relevante a dirigentes sociales y organizaciones de la Sociedad Civil ligadas al quehacer institucional	35	Actualizar en forma mensual los cuatro mecanismos de la Ley 20.500 en el portal de transparencia, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía para la publicación de información PAC en Transparencia Activa, a agosto de 2023.	Encargado/a PAC - Contraloría Interna	ene-24 a sep-26	Actualizaciones mensuales	
	36	Elaboración y difusión en web y redes sociales de pieza informativa que permita difundir la importancia del mecanismo y cómo acceder a la información en el portal CIT.	Comunicaciones - Encargado/a PAC - Contraloría Interna	abr-26	pieza gráfica	
	37	Elaborar y difundir video tutorial invitación al portal para replicar cómo acceder a la información mediante este mecanismo.	Comunicaciones - Encargado/a PAC	abr-26	Correo electrónico de difusión de video y publicación de difusión de video en página web del Servicio	

Cabe destacar que el Plan elaborado y validado por el Centro de Formación, Diálogo y Participación, forma parte del capítulo N°5 del Plan de Emergencia Habitacional y es un eje fundamental de la Meta CDD de la Directora del servicio; que será evaluado al finalizar su

primer año de gestión, por lo que es muy importante su implementación, seguimiento y cumplimiento de los medios de verificación. Al respecto, se debe destacar el cumplimiento de la Medida 1.1 N°2 que dice relación con el nombramiento, a través de concurso público de la Encargada de Participación Ciudadana; acción que se encuentra plasmada en la Resolución Exenta N° 1264 del 15 de marzo de 2024.

Es necesario señalar, que el Plan busca dar cumplimiento, a través de, diferentes acciones a los 4 mecanismos de Participación Ciudadana plasmados en la Ley 20.500 y en la normativa interna del SERVIU Región del Biobío, aprobada en Resolución N°948 del 30 de abril de 2020, destacándose los siguientes aspectos en cada uno de los mecanismos:

### Acceso a la Información Relevante

El SERVIU de la Región del Biobío permanentemente pone en conocimiento público la información relevante acerca de sus planes, políticas, programas, acciones y presupuestos, asegurando que esta información sea oportuna, completa y ampliamente accesible.

Para ello establece diferentes Canales de comunicación entre los que destacan:

a) Sitio Web [www.serviubiobio.cl](http://www.serviubiobio.cl); que contiene un enlace especial de Participación Ciudadana, en que se detallan los 4 mecanismos de participación ciudadana.

b) Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia.

c) Cumplimiento de la Ley 20.285 sobre el Acceso a la Información Pública, a través de 2 enlaces permanentes:

c.1) Publicación Información Relevante a través de transparencia activa:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/directorio-de-organismos-regulados/?org=AP010>;

c.2) Solicita información a través del portal de transparencia:

<https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/ingreso-sai-v2?idOrg=949>

d) Acciones de Difusión Contempladas en el Plan Regional de Participación Ciudadana, entre las que destacan el diseño y difusión de gráfica referente a los 4 mecanismos de Participación Ciudadana; dicha difusión, se encuentra en ejecución y se contempla desarrollar durante el año a nivel interno del Servicio, como externo, a través de los diferentes medios disponibles, como página Web, Correos Electrónicos,

Redes Sociales y medios físicos, impresos en papel en formato de afiches y boletines, para ser entregados en talleres, reuniones y Oficinas de Atención del Servicio.

**SERVIU**  
Región del Biobío

Ministerio de  
Vivienda y  
Urbanismo

**Participación  
Ciudadana**

**PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

Los 4 mecanismos de la  
Ley 20.500 Sobre Asociaciones  
y Participación Ciudadana  
en la Gestión Pública

**1 Participación Ciudadana**

**Aceso a la Información Relevante**

Busca aportar de manera directa al control ciudadano, pues informa acerca de políticas, planes, programas, acciones y presupuestos de los órganos de la Administración del Estado, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible para la ciudadanía.

**2 Participación Ciudadana**

**Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)**

Son un mecanismo de participación ciudadana cuyos integrantes representan a organizaciones de la sociedad civil relacionados al quehacer de la institución. Su función es acompañar a la máxima autoridad de cada Ministerio o servicio público en los procesos de toma de decisiones en políticas públicas.

**3 Participación Ciudadana**

**Consultas Ciudadanas**

Son instancias que pretenden incorporar la opinión de la ciudadanía respecto de una determinada política, plan, proyecto o normativa gubernamental.

**4 Participación Ciudadana**

**Cuentas Públicas Participativas**

Las cuentas públicas participativas fomentan la transparencia de la gestión de los servicios públicos, permitiendo a las personas conocer y consultar sobre la ejecución presupuestaria, políticas, planes y programas de los servicios del Estado. Este mecanismo facilita el control ciudadano sobre las instituciones públicas, de modo que las personas tengan la opción de fiscalizar el quehacer de los ministerios y servicios públicos anualmente. El carácter participativo de las cuentas permite que los ciudadanos, además de conocer el documento, puedan realizar consultas a los servicios de su interés.

## Consejo de la Sociedad Civil SERVIU Región del Biobío, COSOC

El Consejo de la sociedad civil vigente, fue constituido el 21 de diciembre del 2023, después del proceso eleccionario iniciado a partir del 30 de octubre. Su fecha de vigencia es de 2 años, por lo que el término de su gestión sería en el mes de diciembre 2025. Las actividades consideradas en el proceso eleccionario fueron las siguientes:

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>I</b>	<b>ETAPA POSTULACIONES COSOC</b>
<b>1</b>	<b>Reunión Coordinación SERVIU-SEREMI PAC y Equipos de Comunicaciones e Informática</b>
1.1	Revisión y actualización de reglamento COSOC
1.2	Revisión de base de datos organizaciones sociales Registro Civil
1.3	Revisión disponibilidad de plataforma
1.4	Capacitación plataforma postulación y votación
1.5	Contar con base SEREMI de Dirigentes
1.6	Evaluar posibilidad de difundir a través de mensajería masiva
1.7	Definición de equipo interprovincial proceso votación
1.8	Definición de comisión de evaluación de candidaturas
1.9	Elaboración Resolución
<b>2</b>	<b>Resolución convocatoria para elección COSOC</b>
<b>3</b>	<b>Publicación de convocatoria (Web, Diario de Circulación Regional, RRSS)</b>
3.1	Publicación de Convocatoria en Diario Circulación Regional
3.2	Revisión de requerimientos WEB y actualización de información
3.3	Capacitación Plataforma Digital Postulación y Votación
3.4	Definición Estrategia Difusión
3.5	Concientización de Equipos en torno al COSOC
<b>4</b>	<b>Recepción de antecedentes de candidaturas</b>
<b>5</b>	<b>Firma de acta de cierre convocatoria</b>
<b>6</b>	<b>Revisión Postulaciones</b>
<b>7</b>	<b>Confección de Acta con candidaturas hábiles y publicación en la Web</b>
<b>II</b>	<b>VOTACIONES COSOC</b>
<b>1</b>	<b>Votaciones COSOC</b>
<b>2</b>	<b>Publicación resultados Página WEB</b>
<b>III</b>	<b>CONSTITUCIÓN Y NOMBRAMIENTO COSOC</b>
<b>1</b>	<b>Constitución Consejo de la Sociedad Civil SERVIU-MINVU REGIÓN DEL BIOBIO</b>

Del resultado de las votaciones, el nuevo COSOC electo de SERVIU Región del Biobío está constituido como se detalle a continuación:

Comuna	Nombre	Comité/JJV	Cargo
Talcahuano	SANCHEZ SANHUEZA ROXANA DEL PILAR	JUNTA DE VECINOS N°33 SANTA MARIA	Presidenta
Quilleco	MORALES BRAVO KARINA ANDREA	COMITE DE VIVIENDA UNION Y ESPERANZA	Vicepresidenta
Tucapel	URRUTIA SEGUEL PEDRO LUIS	COMITE DE AMIGOS RENACER DE TUCAPEL	Secretario
Hualpén	ALVEAL PINEDA MARION LORETO	JUNTA DE VECINOS N° 39 MANUEL MONTT	Consejera
Talcahuano	GALLARDO RAMIREZ MIREYA DEL CARMEN	JUNTA VECINAL N° 35 ESMERALDA	Consejera

La primera reunión de COSOC, se realizó el 21 de diciembre, donde entre otras cosas, se constituyó formalmente el Consejo con la nueva directiva, además, se presentó el plan de trabajo inicial y se acordó que la próxima reunión se realizaría con fecha 17 de enero 2024, donde se trabajaría más a fondo dicho plan y se definirían las necesidades de capacitación y formación.



Por otra parte, debe destacarse la participación del COSOC en las diferentes actividades del quehacer ministerial, tales como en la inauguración de espacios públicos, entrega de vivienda u otros hitos de relevancia para la región, en las que se les invita a sumarse y difundir, con la finalidad de que los integrantes del COSOC se involucren de manera activa en las acciones que desarrolla el servicio, cuenten con la

información actualizada de las inversiones tanto habitacionales como urbanas y puedan entregar su opinión respecto de las gestiones en curso.



### Cuenta Pública Participativa

La Rendición de Cuentas como ejercicio institucional garantiza el Derecho a Acceder a la Información Pública, permite además a las instituciones:

1. Apoyar el control ciudadano y disminuir la corrupción
2. Mejorar la gestión pública y/o modernizar el Estado
3. Contribuir a una participación ciudadana más informada

Las Cuentas públicas se presentan en una Ceremonia, que es un proceso de encuentro entre la autoridad, la sociedad civil y la ciudadanía, cuyo objetivo principal es generar un hito de difusión masiva de la información y un momento de dialogo entre la autoridad y las personas, quienes ejercen el rol de controladores y observadores de la gestión pública.

Las Cuentas Públicas Participativas deberán estar respaldadas en un informe detallado que estará a disposición de todas las personas al menos 5 días hábiles antes de la realización de la Ceremonia de Cuenta Pública y a disposición del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) con al menos 15 días hábiles de anticipación a la realización de dicha Ceremonia. El Informe de la Cuenta Pública Participativa deberá contenerlas siguientes materias:

Balances de la Ejecución Presupuestaria y Situación Financiera del organismo.

Las acciones ejecutadas para el cumplimiento de los planes de desarrollo, las inversiones realizadas, los convenios celebrados con otras instituciones públicas o privadas.

Ejecución de las Modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública.

Las observaciones, planteamientos o consultas realizadas a la cuenta pública Participativa en Instancias previas a su publicación definitiva y las respuestas formuladas por el servicio.

El Proceso deberá contemplar la debida y oportuna difusión por todos los medios con que cuente el servicio.

Las Respuestas a las consultas recibidas deberán ser publicadas en un proceso no superior a 20 días hábiles a partir del momento en que fueron recibidas.

Durante el mes de abril se encuentran en proceso los trabajos de coordinación interna entre los Equipos de Servicio de Vivienda y Urbanismo con los equipos de la Secretaría Regional Ministerial del MINVU para desarrollar el Informe de Cuenta Pública Participativa.

En el mes de mayo se realizará la ceremonia de cuenta pública Participativa del servicio, esto es, antes de la Cuenta Pública Nacional que realice el ministro de la cartera de vivienda y del Presidente de la República, respectivamente.

### Consulta Ciudadana

La Consulta Ciudadana es el proceso a través del cual se somete a consideración de la ciudadanía, temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista y opiniones, para ser considerados en los distintos momentos del ciclo de la política pública. El SERVIU, de oficio o a petición de parte, deberá señalar aquellas materias de su competencia en que requieran conocer la opinión de las personas. Para estos efectos, la autoridad deberá implementar los espacios y canales de consulta a fin de invitar a la ciudadanía a participar de manera informada, pluralista y representativa, entregando una respuesta oportuna y de calidad en las materias señaladas.

Toda Consulta Ciudadana deberá incluir los siguientes elementos:

- a) Ser anunciada y difundida,
- b) Llevar un registro de las observaciones ciudadanas,

c) Procesar la información registrada, las opiniones vertidas y los aportes formulados, y finalmente se deberá

d) Comunicará la ciudadanía los resultados del proceso, así como las respuestas de la autoridad a las observaciones que realice la ciudadanía.

Para el año 2024 el SERRVIU contempla desarrollar 2 consultas ciudadanas entre los meses de agosto y septiembre, las que serán oportunamente publicadas en la página Web de la institución.

Finalmente, se debe mencionar que para asegurar el cumplimiento del Plan Regional de Formación, Dialogo y de Participación Ciudadana, la Encargada de Participación Ciudadana, trabaja en estrecha relación con el Comité Interdepartamental, cuyos integrantes fueron designados mediante Resolución Exenta N°1650 del 08 de abril de 2024, quienes entre otros aspectos, se encargan de coordinar la implementación de las directrices e instrucción en materia de participación en las labores desarrolladas en cada uno de los departamentos del Servicio.

### Agenda de Inclusión

A partir del año 2022 y en línea con el actual Programa de Gobierno que busca fortalecer la incorporación de los enfoques de género y derechos humanos en el quehacer de cada Servicio, avanzando de la lógica de medir acciones, a observar la gestión integral de los servicios y la manera en la que estos se han instalado en tres ámbitos de acción: desarrollo institucional; ciudades y territorios sustentables; y vivienda adecuada

Por lo anterior, en búsqueda de avanzar hacia la transversalización de los enfoques de género y derechos humanos dentro del Servicio, se llevó a cabo el diagnóstico para determinar el estado de avance en el proceso de transversalización, de acuerdo con las orientaciones entregadas por el Equipo de Inclusión Social del Centro de Estudios de Ciudad y Territorio, obteniendo como resultado el Nivel 1 de transversalización, con el siguiente detalle por ámbito de evaluación:

- Desarrollo Institucional: Nivel 1
- Ciudades y territorios sustentables: Nivel 2
- Vivienda adecuada: Nivel 1

Dado el resultado obtenido, se elaboró un Plan de Trabajo para el año 2023-2024 en conjunto con distintos equipos del Servicio vinculados a los ámbitos mencionados. Dicho Plan, fue validado por el Equipo de Inclusión del nivel central y cargado en Trabajo Colaborativo-Agenda de Inclusión (Intranet MINVU) junto con la Carta Gantt de actividades para asegurar su cumplimiento, el que será evaluado al término del primer año de gestión, puesto que corresponde a una meta CDD.

# 4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

## Presupuesto 2024

La Ley N° 21.640 de 2023 aprobó el Presupuesto del Sector Público para el año 2024, que en la Partida 18 está contenido el de SERVIU Región del Biobío, el que asciende a M\$444.179.220, de acuerdo con lo siguiente:

**PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS AÑO 2024**  
**MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**  
 SERVIU Región del Biobío  
 SERVIU Región del Biobío (01)

PARTIDA	: 18
CAPÍTULO	: 28
PROGRAMA	: 01

Sub-Título	Ítem Asig.	Denominaciones	Glosa N°	Moneda Nacional Miles de \$
		<b>INGRESOS</b>		<b>444.179.220</b>
05		TRANSFERENCIAS CORRIENTES		10
	02	Del Gobierno Central		10
	201	Recuperación de Licencias Médicas - FONASA		10
06		RENTAS DE LA PROPIEDAD		18.640
	01	Arriendo de Activos No Financieros		18.630
	03	Intereses		10
07		INGRESOS DE OPERACION		70.953
	01	Venta de Bienes		10
	02	Venta de Servicios		70.943
08		OTROS INGRESOS CORRIENTES		575.627
	01	Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		243.484
	02	Multas y Sanciones Pecuniarias		102.917
	99	Otros		229.226
09		APORTE FISCAL		397.213.546
	01	Libre		397.213.546
12		RECUPERACION DE PRÉSTAMOS		45.463.733
	02	Hipotecarios		45.463.733
13		TRANSFERENCIAS PARA GASTOS DE CAPITAL		815.996
	03	De Otras Entidades Públicas:		815.996
	001	De Municipalidades para Pavimentos Participativos		779.440
	003	De Municipalidades para Programa Rehabilitación de Espacios Públicos		17.604
	004	De Municipalidades para Conservación y Mantenimiento de Parques		18.952
15		SALDO INICIAL DE CAJA		20.715
		<b>GASTOS</b>		<b>444.179.220</b>
21		GASTOS EN PERSONAL	02	16.432.969
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	03	1.021.371
25		INTEGROS AL FISCO		243.484
	99	Otros Integros al Fisco		243.484
31		INICIATIVAS DE INVERSION		52.751.667
	02	Proyectos		52.751.667
32		PRÉSTAMOS		80.407.839
	02	Hipotecarios		80.407.839
	003	Préstamos Subsidio Habitacional		80.407.839
33		TRANSFERENCIAS DE CAPITAL		293.321.880
	01	Al Sector Privado		293.321.880

**PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS AÑO 2024**  
**MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**  
 SERVIU Región del Biobío  
 SERVIU Región del Biobío (01)

PARTIDA	: 18
CAPÍTULO	: 28
PROGRAMA	: 01

Sub-Título	Item Asig.	Denominaciones	Glosa N°	Moneda Nacional Miles de \$
	023	Subsidios Fondo Solidario de Vivienda		7.500
	028	Subsidio de Protección del Patrimonio Familiar		39.577.580
	127	Subsidios Leasing		56.779
	132	Sistema Integrado de Subsidio		40.353.000
	133	Fondo Solidario de Elección de Vivienda		104.864.097
	135	Programa Mejoramiento de Viviendas y Barrios		42.366.038
	136	Programa Habitabilidad Rural		20.474.747
	138	Programa de Integración Social y Territorial		45.622.139
34		<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>		10
	07	Deuda Flotante		10

El presupuesto Ley otorgado para el año 2024 por M\$ 444.179.120 (incremento del 21% respecto año 2023).

Subt.	Denominación	Ley 2023 (A)	Proy. Ley 2024 (B)	% (Incr. - Déficit) 2024 - 2023
21	Gastos en Personal	15.045.797	16.432.969	9,2%
22	BB y SS de Consumos	1.198.188	1.021.371	-14,8%
25	Integros al Fisco	171.284	243.484	42,2%
29	Adq. Activos No Financieros (Terrenos)	9.301.250	0	-100,0%
31	Iniciativas de Inversión	51.373.264	52.751.667	2,7%
32	Préstamos	69.864.623	80.407.839	15,1%
33	Subsidios	219.835.704	293.321.880	33,4%
	<b>Totales</b>	<b>366.790.120</b>	<b>444.179.220</b>	<b>21,1%</b>

Para el año 2024 el presupuesto Ley aprobado asciende a un total de M\$ 444.179.220, cuya distribución principal es la siguiente:

- Subtítulo 31, por M\$ 52.751.667 ( 2,7%)
- Subtítulo 32, por M\$ 80.407.839 (15,1%)
- Subtítulo 33, por M\$ 293.321.880 (33,4%)

Los principales desafíos presupuestarios año 2024, debieran concentrarse en asegurar el 100% del Presupuesto Ley Año 2024.

## **Gestión Habitacional**

### Programa Habitacional

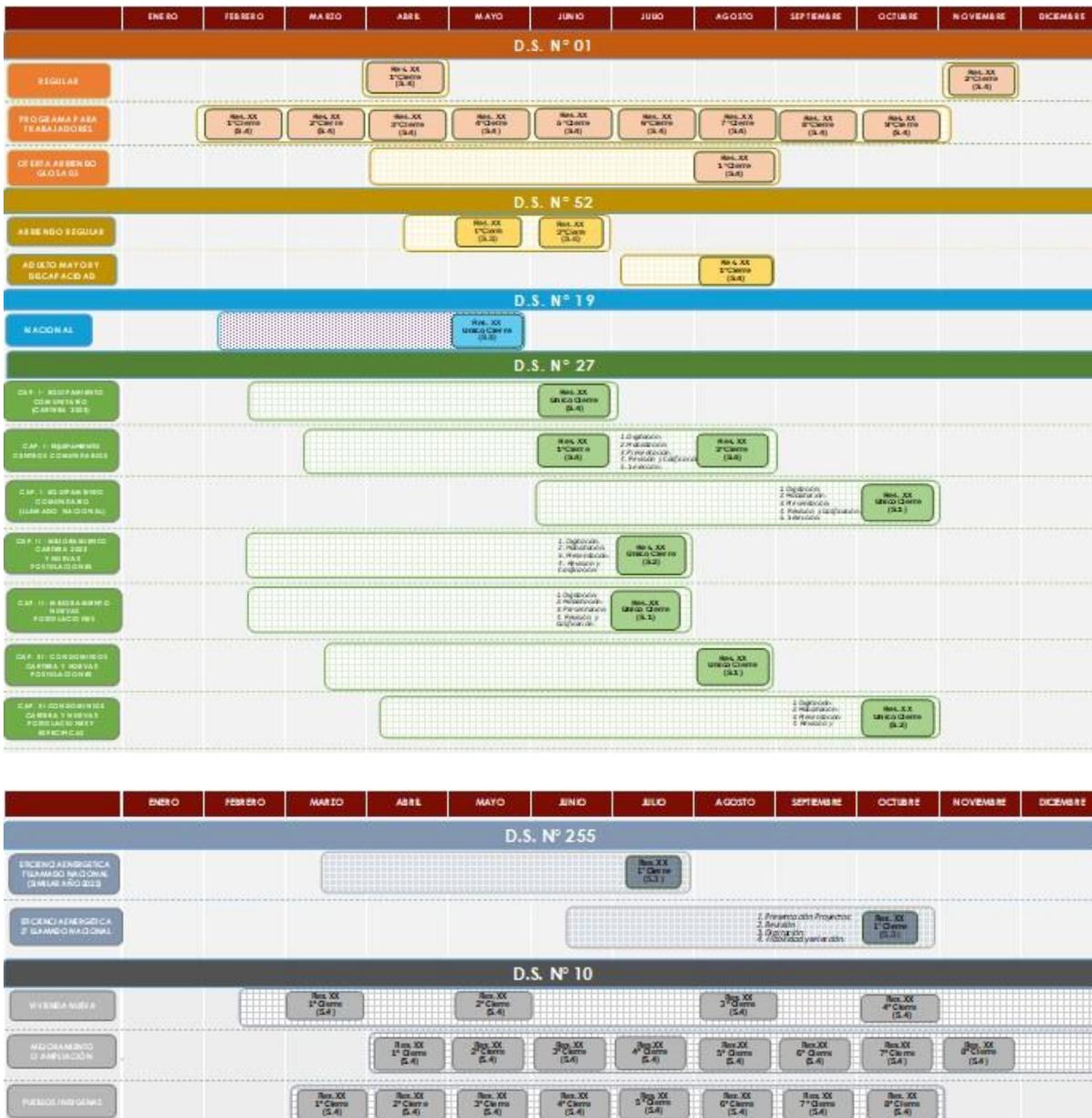
El programa inicial para el año 2024, en comparación con el programa marco inicial del año 2023, es un 2% inferior en unidades, con 20.190. Además, se destinan un 20% menos de UFs, es decir, UF 9.440.000.

PROGRAMA	CIRCULAR N° 01 de 17-01-2024		ASIGNACIONES		
	MARCO	MARCO UF OTORGADA	N° FAMILIAS	UF UTILIZADAS	% APLICACIÓN
SISTEMA INTEGRADO DE SUBSIDIO / DS 1	2.373	1.104.803	4	2.400	0%
FONDO SOLIDARIO DE ELECCION DE VIVIENDA/ DS 49	4.037	4.396.757	1.018	1.675.697	38%
SUBSIDIO DE ARRIENDO / DS 52	2.470	464.360	19	4.927	1%
PROGRAMA INTEGRACIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL DS 19	2.000	1.218.000	0	0	0%
PROGRAMA DE HABILITABILIDAD RURAL / DS 10	250	390.927		191	0%
LEASING (SIN REGIONALIZAR)			18	5.731	0%
<b>CUANTITATIVO</b>	<b>11.130</b>	<b>7.574.847</b>	<b>1.059</b>	<b>1.688.946</b>	<b>22%</b>
PROGRAMA DE HABILITABILIDAD RURAL / DS 10	52	42.222	0	0	0%
P. PROTECCIÓN AL PATRIMONIO FAMILIAR / DS 255	4.183	836.741	14	1.936	0%
PROGRAMA DE MEJ. VIVIENDAS Y BARRIOS / DS 27	4.825	986.190	0	0	0%
<b>CUALITATIVO</b>	<b>9.060</b>	<b>1.865.153</b>	<b>14</b>	<b>1.936</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20.190</b>	<b>9.440.000</b>	<b>1.073</b>	<b>1.690.882</b>	<b>18%</b>

### Llamados a postulación de subsidios

El cronograma de llamados o postulaciones de subsidios 2024 se muestra a continuación:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
<b>D.S. N° 49</b>												
CONSTRUCCION NUEVO BIENES		Res. XX 1° Cierre (S.3)	Res. XX 2° Cierre (S.3)		Res. XX 3° Cierre (S.2)		Res. XX 4° Cierre (S.3)		Res. XX 5° Cierre (S.2)		Res. XX 6° Cierre (S.2)	
REGLAM RECONSTRUCCION		Res. XX 1° Cierre (S.4)	Res. XX 2° Cierre (S.4)		Res. XX 3° Cierre (S.4)		Res. XX 4° Cierre (S.4)		Res. XX 5° Cierre (S.4)		Res. XX 6° Cierre (S.4)	
CEROS FAMILIAS CON ACA FINANCIAR		Res. XX 1° Cierre (S.3)	Res. XX 2° Cierre (S.3)	Res. XX 3° Cierre (S.3)	Res. XX 4° Cierre (S.3)	Res. XX 5° Cierre (S.3)	Res. XX 6° Cierre (S.3)	Res. XX 7° Cierre (S.3)	Res. XX 8° Cierre (S.4)	Res. XX 9° Cierre (S.4)	Res. XX 10° Cierre (S.3)	
LLAMADO DMT COOPERATIVAS		Res. XX 1° Cierre (S.3)	Res. XX 2° Cierre (S.3)	Res. XX 3° Cierre (S.3)	Res. XX 4° Cierre (S.3)	Res. XX 5° Cierre (S.3)	Res. XX 6° Cierre (S.3)	Res. XX 7° Cierre (S.3)	Res. XX 8° Cierre (S.3)	Res. XX 9° Cierre (S.3)	Res. XX 10° Cierre (S.3)	
ARRIENDO A PRECIO JUSTO		Res. XX 1° Cierre (S.3)	Res. XX 2° Cierre (S.3)	Res. XX 3° Cierre (S.3)	Res. XX 4° Cierre (S.3)	Res. XX 5° Cierre (S.3)	Res. XX 6° Cierre (S.3)	Res. XX 7° Cierre (S.3)	Res. XX 8° Cierre (S.4)	Res. XX 9° Cierre (S.4)	Res. XX 10° Cierre (S.3)	
LLAMADO VIVIENDA RURAL RURAL		Res. XX 1° Cierre (S.3)	Res. XX 2° Cierre (S.3)	Res. XX 3° Cierre (S.3)	Res. XX 4° Cierre (S.3)	Res. XX 5° Cierre (S.3)	Res. XX 6° Cierre (S.3)	Res. XX 7° Cierre (S.3)	Res. XX 8° Cierre (S.4)	Res. XX 9° Cierre (S.4)	Res. XX 10° Cierre (S.3)	
INDUSTRIALIZADO CEROS Y TERRENO LIBRE		Res. XX 1° Cierre (S.3)				Res. XX 2° Cierre (S.4)						



### Proyectos de vivienda

Se estima que durante este 2024 estarán en construcción un total de 14.515 viviendas, de los cuales el 53% corresponde a la provincia de Concepción, un 33% a Biobío y el 15% restante a la provincia de Arauco. Por otra parte, se estima que 16.289 proyectos de mejoramiento se desarrollarán durante el 2024 en la región, de los cuales se estima terminar 9.042.

La ejecución de estos proyectos habitacionales generará empleo a 34.731 personas, teniendo como base de cálculo los criterios definidos por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, según corresponda a proyectos de construcción o mejoramientos.

## Plan de Emergencia Habitacional, Estrategias de Diversificación y Cobertura

### Territorios con dificultades de acceso a soluciones habitacionales

Se implementarán diversas estrategias para brindar atención a aquellas comunas ubicadas en sectores geográficamente con dificultad para acceder, como Alto Biobío, Antuco y Tirúa. Entre ellas, se propiciará la construcción mediante viviendas industrializadas; se efectuará un trabajo coordinado y brindará apoyo a los equipos de los Municipios.

### Micro Radicación

Durante el año 2024 se efectuarán las siguientes gestiones:

- Jornadas de trabajo con Entidades Patrocinantes y Empresas Constructoras, al objeto de difundir los lineamientos de esta línea programática conforme a la resolución del llamado y fomentar su materialización.
- Reuniones para definir catastro junto a Oficinas de Vivienda y Entidades Patrocinantes.
- Difusión a entidades para agilizar búsqueda de terrenos disponibles en barrios consolidados que cumplan con los criterios requeridos.
- Promover modelo de vivienda y/o soluciones tipo industrializadas con empresas para agilizar la aplicabilidad.

### Vivienda Municipal

Se impulsará un proyecto de 20 viviendas en la comuna de Talcahuano, el cual busca la rehabilitación de edificación existente para la creación de viviendas. Se están revisando el equipamiento existente para revisar cabida y la factibilidad de habilitación.

Existe interés de algunos municipios de la región en contar con este tipo de iniciativas, se implementarán estrategias con municipios a fin de generar iniciativas con especial énfasis en vivienda existente o rehabilitación.

Los municipios, a fin de agilizar la aplicabilidad de esta línea, buscarán disponibilidad de edificaciones construidas, privilegiando esto por sobre la construcción en nuevos terrenos.

El modelo de administración y asignación de viviendas será por parte de los municipios.

Durante el año 2024 se efectuarán las siguientes gestiones:

- Reuniones con Municipios a través de los encargados de vivienda para definir alcances de cada municipio.
- Revisar cartera de equipamientos municipales que puedan ser susceptibles de ser reparados y habilitados para vivienda.
- Búsqueda activa de edificaciones existente disponible para compra.
- Búsqueda activa de terrenos disponible en la comuna para elaborar proyectos.

### Arriendo Precio Justo

La implementación de esta línea programática, que consiste en la adquisición de viviendas, permitirá atender a 214 familias de San Pedro de la Paz, Concepción, Coronel y Los Ángeles. Se priorizan estas comunas por presentar un alto déficit habitacional.

### Programa de trabajadores y trabajadoras

Se avanzará en la implementación de dos iniciativas en Talcahuano y Nacimiento. En el primer caso, se sostiene mesa de trabajo con funcionarios y funcionarias municipales y miembros de la FENATS, para ir avanzando en la revisión técnico y jurídica de terreno comprometido por el Alcalde para dichas personas.

En Nacimiento, se han sostenido reuniones con representantes de CMPC.

Asimismo, se efectuará jornadas de difusión a diversos organismos con el objeto de motivar sus postulaciones ante las modificaciones incorporadas en el programa.

### Ejecución Directa

Esta línea es clave, ya que permite recuperar el rol planificador del estado a través del diseño y ejecución de proyectos habitacionales, trabajándose presupuestariamente y no vía subsidio de asignación.

Se proyecta desarrollar dos iniciativas a postular a más tardar en junio 2024, una de ellas es en Coronel, en un terreno adquirido como parte del PEH, con una cabida estimada de 38 viviendas; el otro, es en Yumbel, en un terreno de 6.000 m<sup>2</sup>, para atender aproximadamente a 14 familias.

## Intervenciones Urbano Habitacionales

Programa de Regeneración de Conjuntos Habitacionales (PRCH)

### **Intervención Población Michaihue 716**

Proceso expropiatorio: El proceso de toma material de los inmuebles expropiados se realizará el primer semestre del año 2024.

Proceso de donaciones: Se gestionó insumos para el estudio de títulos, se inicia estudio de títulos y elaboración de escrituras por parte del Depto. Jurídico. Se firmarán las escrituras en abril de 2024, para su posterior inscripción en el CBR.

Subsidio para movilidad habitacional: 119 subsidios otorgados, se estima que el inicio del proceso de movilidad habitacional para las familias beneficiarias corresponderá al primer semestre del 2024.

Demoliciones: Se enviaron al Área de Licitación y Contrato las bases del proyecto de demolición de los edificios Copropiedad D. Previo a la ejecución, los 119 beneficiarios de Subsidio deben suscribir la Escritura de donación. Se estima que la demolición se ejecute durante el segundo semestre de 2024.

Gestión y formulación de nuevos Proyectos habitacionales: Ingreso proyecto a banco u obtención de Certificado de Proyecto Ingresado (CPI) se estima para los meses de noviembre o diciembre de 2024.

### **Intervención Ribera Norte, Población Pedro Del Río Zañartu:**

Intervenciones habitacionales:

- Comité Nacidos y Criados se vincula a EP Karin Morgado para la elaboración de proyecto habitacional para 140 familias. Proyecto en formulación, se estima su ingreso a Banco de proyectos durante el primer semestre de 2024.

### Intervenciones Urbanas:

- **Postulación D.S. 27 Capítulo Primero:** Proyecto seleccionado mediante Resolución Exenta N°979 de Fecha 06.11.23. de la SEREMI de V. y U. Región del Biobío **Mejoramiento plazoleta manzana 1 Ribera Norte.** Inicio de Obras 1er Semestre 2024
- **Postulación D.S. 27 Capítulo Primero:** Proyecto seleccionado mediante Resolución Exenta N°979 de Fecha 06.11.23. de la SEREMI de V. y U. Región del Biobío **Mejoramiento Plazoleta manzana 2 Ribera Norte.** Inicio de Obras 1er Semestre 2024
- **Postulación D.S. 27 Capítulo Primero:** Proyecto seleccionado mediante Resolución Exenta N°979 de Fecha 06.11.23. de la SEREMI de V. y U. Región del Biobío. **Mejoramiento área verde 1 CH M Garretón.** Inicio de Obras 1er Semestre 2024.
- **Postulación D.S. 27 Capítulo Primero:** Proyecto seleccionado mediante Resolución Exenta N°979 de Fecha 06.11.23. de la SEREMI de V. y U. Región del Biobío. **Mejoramiento área verde 2 CH M Garretón.** Inicio de Obras 1er Semestre 2024.

Mediante Resolución N°302 de fecha 22 de enero de 2024 se otorgó prórroga de inicio de obras para los proyectos antes citados.

- Construcción Sede y Centro Comunitario JJVV N°5, inicio 2024. Postulación DS N° 27.
- Mejoramiento Circuito Pedro del Rio Zañartu, licitación diseño 2023, inicio 2025.
- Mejoramiento Parque Los Españoles, licitación diseño 2023, inicio 2025 - 2026.
- Construcción Boulevard calle Lastarria, licitación diseño 2023, inicio obras 2025.

### Planes Urbanos Habitacionales (PUH)

#### **Intervención Aurora de Chile:**

##### Obras habitacionales:

- Se proyecta en 1 lote de propiedad de SERVIU ejecutar un conjunto habitacional de integración social o arriendo vía glosa 3, sin embargo, el terreno debe pasar por habilitación

normativa. En proceso de evaluación por parte de la SEREMI V. y U. como formulador del plan.

#### Obras urbanas:

- Paso Superior Esmeralda: bases de licitación en proceso de toma de razón por Contraloría Regional. De acuerdo con el resultado del proceso de licitación, se estima poder adjudicar en octubre de 2024.
- Parque Aurora de Chile: su ejecución está relacionada con el término de la ejecución de una de las orejas de enlace del Puente Bicentenario. Se estima poder iniciar el proceso de licitación durante el segundo semestre de 2024 e inicio de obras en 2025.

### **Intervención Pedro de Valdivia Bajo:**

#### Obras urbanas:

- Solicitud de Asignación Directa de subsidios de movilidad (Fondo Solidario de Elección de Viviendas más Subsidio de Traslado Transitorio) estimado para el mes de mayo de 2024.

#### Obras urbanas:

- Inició en noviembre de 2023 el diseño de urbanización sector Pedro de Valdivia etapa 1-A, con termino esperado para fines del primer semestre de 2024.

### **Intervención Villa Futuro:**

#### Obras habitacionales:

- En el mes de mayo de 2024 se solicitará Asignación Directa de Subsidios AVC + STT para 65 residentes hábiles de la Manzana N que no pertenecen al comité Ultima Esperanza, para generar proceso de movilidad y habilitar esta manzana para la ejecución de proyectos habitacionales en el marco de la convocatoria y Plan de Emergencia Habitacional.
- Está contemplado, en conjunto con la municipalidad de Chiguayante, la aplicación de un catastro y trabajo con familias para aplicar subsidios de Construcción en Sitio Propio y reparación de viviendas en sector Leonera.

### Obras urbanas:

- Se estima el inicio de la 1° etapa del proyecto Parque Villa Futuro durante el segundo semestre del año 2024.
- SEREMI inicia la formulación de la 2° etapa proyecto Parque Villa Futuro, en MDS para RS de diseño, se estima inicio de obras el año 2025.
- SEREMI inicia formulación de ensanches de vías, eje Italia y los Andes con proyección de inicio de obras para el año 2025. Esta intervención cuenta con expropiaciones y modificación del diseño del trazado incorporando ciclovías.
- Se estima inicio de obras para mejoramiento equipamiento y áreas verdes en 4 sectores del polígono de regeneración para el año 2024 - 2025. Se postularán al DS N° 27.

### Emergencia Incendios 2023

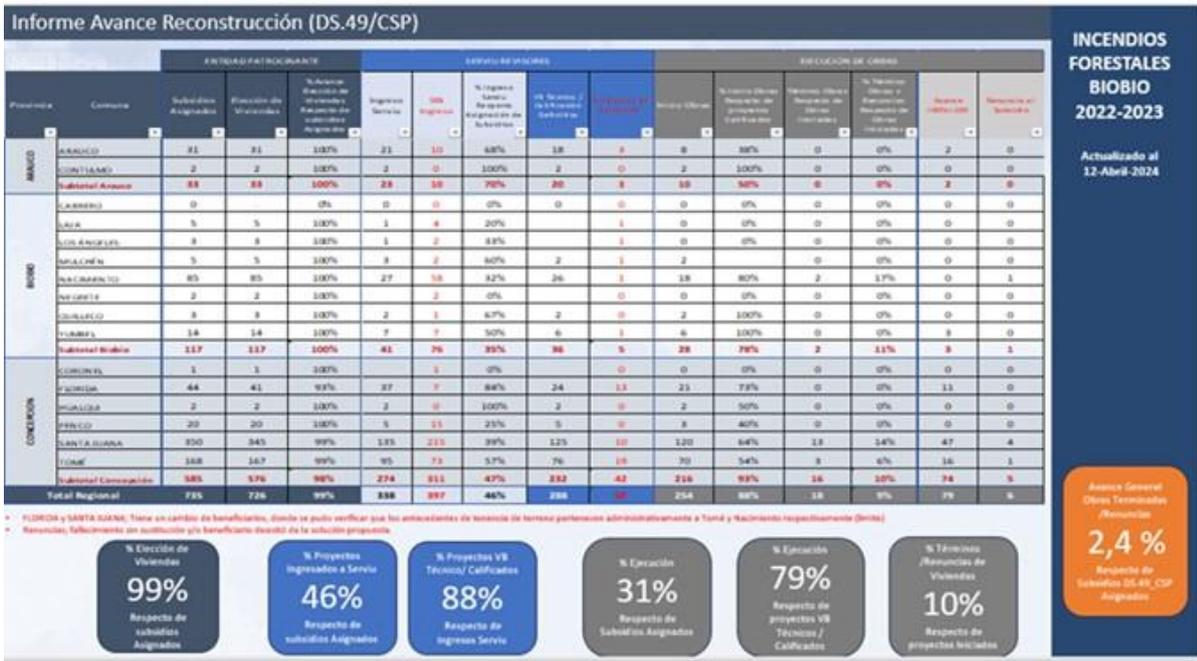
#### Análisis de Contexto

Durante las últimas 2 décadas hemos sido afectados por diversas catástrofes en la Región del Biobío, tales como inundaciones año 2006 con afectación de más de 2000 familias, terremoto año 2010 con atención con cerca de 100.000 familias, incendio año 2017 con atención a más de 200 familias y Tornado año 2018 con más de 900 familias afectadas, atendidas mediante la aplicación de los diversos programas habitacionales como el DS1, 10, 27, 49, 27 y 255. Lo anterior, ha generado una vasta experiencia de gestión que ha quedado instalada en los equipos regionales en las distintas líneas de trabajo.

El día 2 de febrero del 2023 comienza una emergencia de escala Regional, producto de diversos focos de incendios, afectando extensa y gravemente a diversas zonas rurales (cercana al 90%) y en menor medida algunas zonas urbanas de diversas comunas.

Por lo anterior y debido la magnitud del evento, se decreta el día 03 de febrero de 2023 estado de Excepción Constitucional, el día 04 de febrero del Estado de Catástrofe en las comunas afectadas de las regiones del Biobío, Ñuble y Araucanía y el día 08 de febrero de 2023, se decreta toque de queda en las comunas de mayor daño. Los casos más emblemáticos por extensión territorial son las comunas de Santa Juana y Nacimiento con una afectación del 80% del territorio rural, con más de 64.500 há siendo el 2do más intenso de la historia.

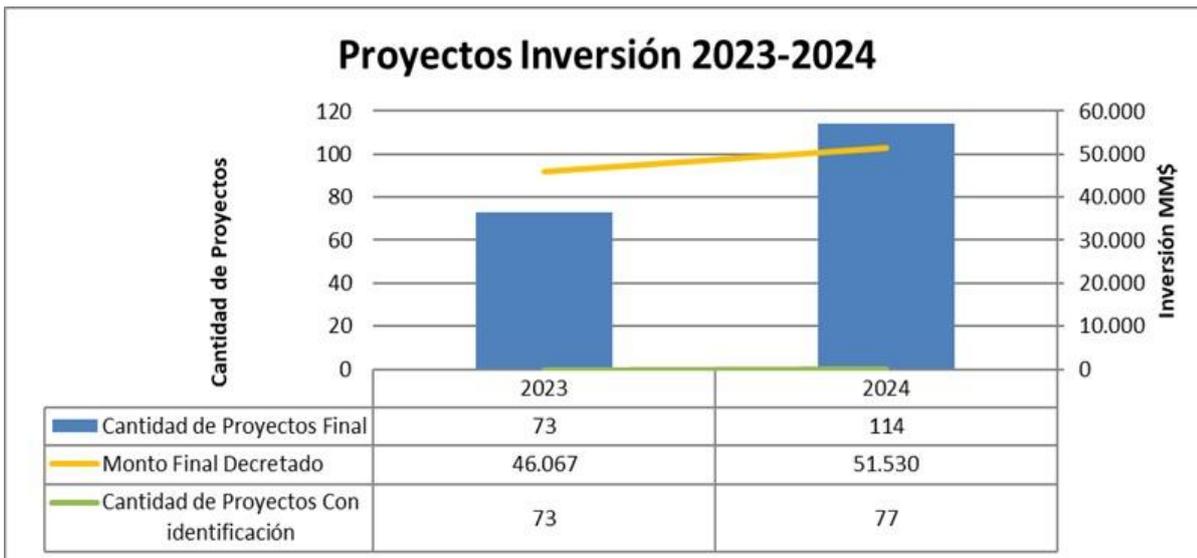
# Avance Reconstrucción Incendios



## Gestión Urbana

### Cartera de proyectos de inversión 2024

La 12° Cartera Sectorial de Inversiones (Cierre Marzo 2024) incluye 114 proyectos, de los cuales 52 son de arrastre y 62 nuevos. El año 2024 se tiene una gran cantidad de proyectos, sin embargo, a la fecha hay 77 proyectos que ya cuentan con Identificación Presupuestaria.



La cartera de proyectos 2024, considera algunos aspectos importantes, la alta concentración de gasto en proyectos relevantes en la región, como las Vialidades de Collao, CTP Colón Talcahuano - Hualpén y el Puente Prat de

Curanilahue, la apertura de nuevos proyectos importantes en la región como Puente Perales y Puente Esmeralda y la continuidad de líneas de inversión como Proyectos Urbanos Habitacionales y Regeneración

### Gestión Urbana-12ª Cartera Provisoria de Inversión Subtítulo 31/2024

**\$ M\$ 52.751.667 (Ley 2024)**

**113** PROYECTOS URBANOS

**77** PROYECTOS CON IDENTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

**25** PROYECTOS NO SE EJECUTARÁN EL 2024

**5 Proyectos con mayor Identificación Presupuestaria M\$ 27.556.041 (53%)**

Proyectos	Inversión 2024 M\$
Mejoramiento Par Vial Collao / General Novoa, Concepcion	8.244.645
Construcción Prog. Pav. Part. Trigésimo Segundo Llamado Región Del Biobío	8.322.880
Construcción Prog. Pavimentos Participativos Trigésimo Tercer Llamado Región Del Biobío	5.230.405
Construcción Corredor Transp. Público Colon: Perales - Alessandri	3.219.448
Reposición Puente Arturo Prat, Comuna De Curanilahue	2.538.663

Provincias	Prefactibilidad	Diseños	Ejecución	Total	Monto Identificado 2024 M\$
Arauco	0	6	11	17	7.345.555
Biobío	0	12	7	19	2.764.312
Concepción	2	24	38	64	21.775.986
Regional	0	0	13	13	19.644.678
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>69</b>	<b>113</b>	<b>51.530.531</b>



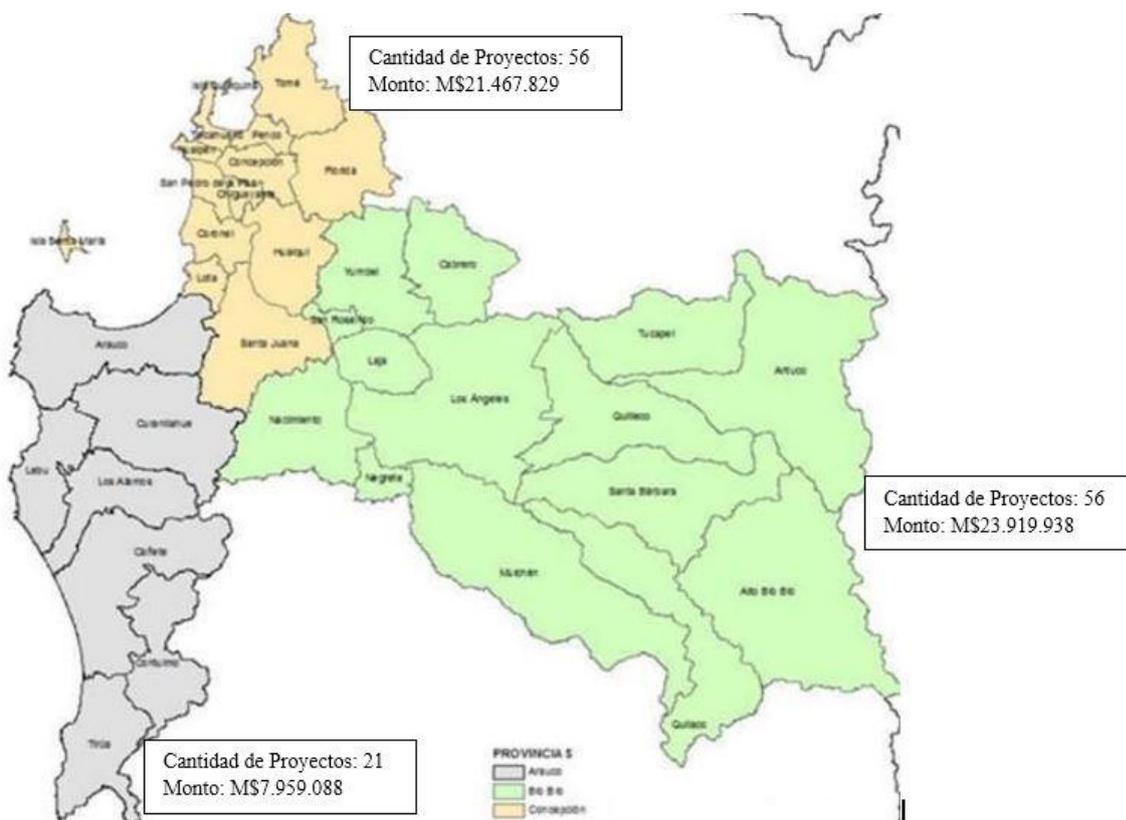
Estimación de Empleos Generados:  
**2.485 personas/año**

Línea de Inversión	Arrastres	Nuevos	Total	Monto Decretado 2024 M\$
Básicas Adulto Mayor	3	5	8	226.146
Infraestructura Sanitaria	2	5	7	1.145.803
Saneamiento de Poblaciones	0	4	4	241.370
Vialidad Estructurante	13	3	16	19.136.882
Vialidad Movilidad Sustentable	6	7	13	5.625.331
Conservación Parques Urbanos	3	0	3	1.837.672
Construcción Parques Urbanos	0	3	3	11.014
Planes Urbanos Estratégicos	5	10	15	2.690.990
Mejoramiento Parques Urbanos	1	0	1	80.150
Pavimentos Participativos	4	1	5	16.921.657
Rehabilitación Espacios Públicos	3	6	9	1.521.315
Ribera Norte	2	0	2	138.132
Plan Costanera Biobío	2	0	2	657.257
Proyectos Urbanos Habitacionales	0	5	5	0
Regeneración de Conjuntos Habitacionales	4	8	12	1.063.885
Pequeñas Localidades	2	1	3	50.423
Programa Inversión Regeneración Conjuntos Habitacionales	1	0	1	63.507
Reducción Riesgo de Desastres	0	2	2	0
Proyectos SERVIU	0	3	3	118.997
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>63</b>	<b>114</b>	<b>51.530.531</b>

## Programa de Pavimentos Participativos

El Programa de Pavimentos Participativos, es considerado uno de los programas con mejor ejecución dentro de nuestra cartera de proyectos. Este año corresponde terminar la ejecución de los llamados 30°, 31° y 32° seleccionados y contratados en los años 2021, 2022 y 2023 respectivamente, principalmente, como proyectos de arrastres, y el 33° (programa seleccionado durante el 2023 y a contratar este año) como proyecto nuevo.

El desafío 2024, es lograr contratar e iniciar los proyectos faltantes en los llamados 30°, 31° y 32° e iniciar la totalidad de los proyectos del 33° llamado.



## Convenio de Programación SERVIU - GORE- MTT (2023-2028).

En el año 2022, se presentó el Convenio de Programación SERVIU-GOREMTT, donde se mencionan los compromisos de ejecución de proyectos para ambas instituciones para los años siguientes en las líneas de inversión Vialidad Urbana, Movilidad Activa y Corredores de Transporte Público, por un total de M\$ 172.101.011 del MINVU y M\$ 67.239.430 del GORE, los cuales tienen un horizonte de ejecución hasta el año 2028.

## Convenio MINVU-GORE Mercado Municipal

En el segundo semestre 2022 se suscribió entre el Gobierno Regional, Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio de Vivienda y Urbanización Región del Biobío, el Convenio Mandato para la Ejecución del proyecto “Reposición Mercado Municipal de la ciudad de Concepción”, iniciativa el diseño y las especialidades de arquitectura e ingeniería necesarios para la construcción y el hermosamiento de la infraestructura que albergaba el antiguo mercado de Concepción. El nuevo edificio debe dar cabida a locales comerciales, cocinerías, administración, circulaciones peatonales y de espacios públicos exteriores, asimismo debe considerar estacionamientos subterráneos. Actualmente se encuentra contratado una consultoría que apoya las expropiaciones que se deben realizar, y el diseño se encuentra en proceso de Licitación.



### Proyectos Vialidad Urbana Estructurante

El desarrollo de conectividades viales es sin duda, grandes aportes a la ciudadanía en general, principalmente por el ahorro de tiempo de viaje de las personas que transitan por las vías realizadas. El MINVU, a lo largo del tiempo ha desarrollado variadas intervenciones en la provincia, destacándose las Corredores de Transportes Públicos ya entregados a la comunidad, como el de Talcahuano Tramo 1 y 2, el CTP de Pedro Aguirre Cerda en San Pedro De La Paz, el CTP de 21 de Mayo, CTP Paicaví y Av. Los Carrera, en Concepción. Este año, los proyectos en ejecución son la continuación del CTP de Talcahuano - Hualpén Tramo 3 y 4, y el CTP de Collao -Novoa.



Esta etapa inició el 25.05.2023 y a la fecha cuenta con un avance físico de 23%



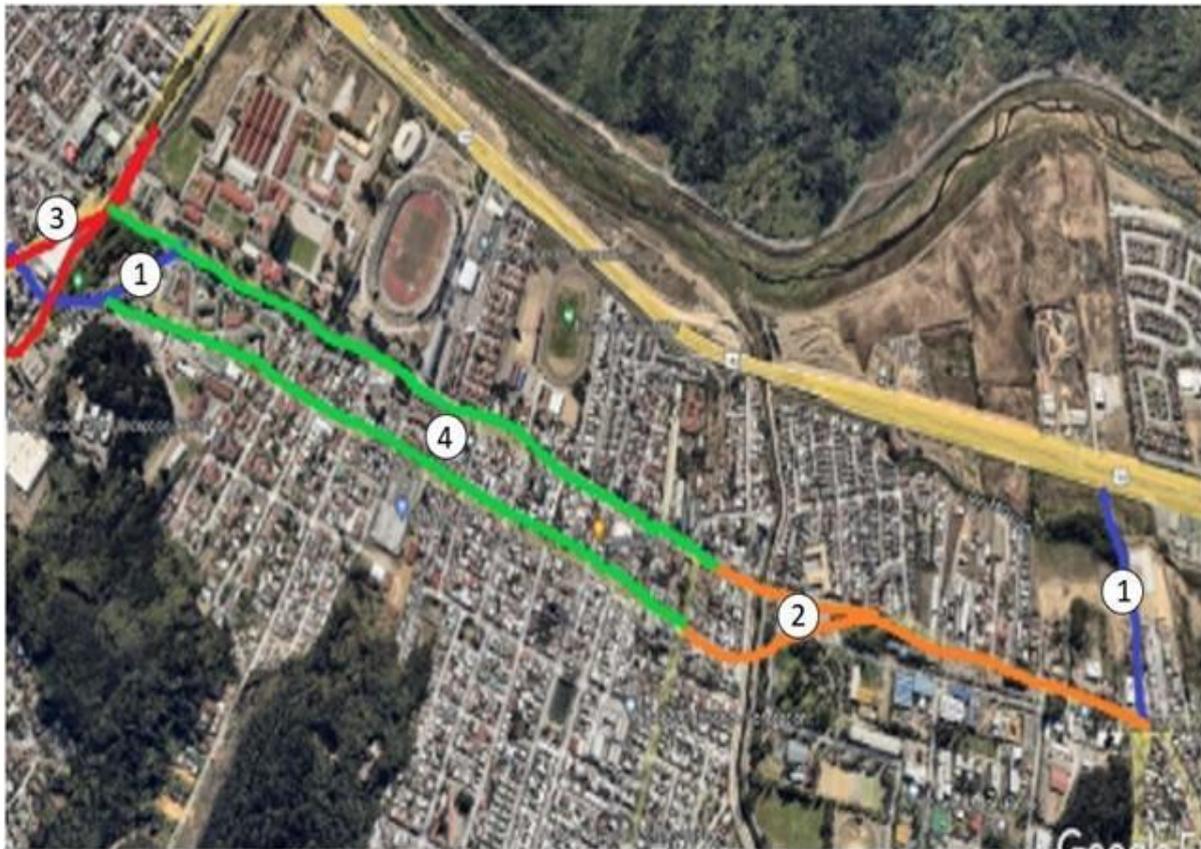
### Par Vial Collao - Novoa Concepción

El proyecto de Mejoramiento de Par Vial Collao- Novoa, plantea la solución vial de 2 calles con mucha afluencia vehicular, dado que son las únicas vías existentes para las personas que residen en el sector de Los Lirios, Los Fresnos y Valle Nonguén.

- En su primera etapa se desarrollaron etapas de mitigación para enfrentar el desarrollo del proyecto, como la salida desde el Valle Nonguén hacia la Ruta 146 Concepción-Cabrero, y el acceso a

Calle Novoa a la altura de Plaza Acevedo, la que se encuentra ejecutada en su totalidad.

- En una segunda etapa se desarrolla la solución de los puentes sobre el Estero Nonguén contratada a Icafal y tiene un 82% de avance físico, esperando su término en el primer semestre 2024.
- En la tercera etapa se realiza el desnivel en el cruce de Av. Los Carrera con Av. Collao, la cual fue contratada a Icafal iniciándose en Diciembre 2022, tiene un 32% de avance físico, se espera su término para inicios del 2025.
- Por último, la intervención de las Avdas. Collao y Novoa, se espera realizarlas en el Segundo semestre del 2024.



### Puente Esmeralda Concepción

El Proyecto de Mejoramiento del Puente Esmeralda en Concepción tiene como finalidad reemplazar un puente que se encuentra en deterioradas condiciones, donde pasa una gran cantidad de vehículos, tanto automóviles como microbuses, ya que es una de las alternativas más usadas para acceder al centro de Concepción de las personas que provienen de San Pedro de la Paz y en menor medida de Chiguayante y Hualpén.

Además, el Proyecto busca ser una extensión del Parque Ecuador hacia el poniente, integrando la ciudad con el Río Biobío y los proyectos de Parque y Paseos que se desarrollan al otro costado de la línea Férrea (Parque Costanera, Parque Aurora de Chile, Parque Bicentenario, CNT Aurora de Chile etapas 1 y 2, Población Pedro de Valdivia Bajo y otros proyectos).







### Rutas Peatonales

En diversas comunas de la Región, las veredas presentan condiciones deficientes que no cumplen con la Normativa MINVU, no generan rutas eficaces para los usuarios, no incluyen soluciones que permitan la inclusividad y no resguarda la seguridad del transeúnte y no conversa con el entorno.

La inclusión es uno de los pilares del MINVU, y se requiere infraestructura que dé respuesta a la necesidad de eliminar los espacios que generan una situación de aislamiento. En la Región se han identificado 3 comunas que presentan grandes deficiencias en sus calles principales: San Pedro de la Paz, Concepción y Talcahuano.

Actualmente, San Pedro De La Paz tiene sus obras ejecutadas, en Concepción se está contratando el primero de 6 intervenciones a realizar y en Talcahuano se están preparando los antecedentes para enviar a Licitación.



### Asentamientos Precarios (Campamentos)

El Programa de Campamentos tiene los siguientes desafíos para el año 2024:

- Actualización de catastro de campamentos.
- Gestionar nuevos proyectos habitacionales en comunas estratégicas: Coronel, Talcahuano, Concepción, Provincia Lota y un condominio en Lota.
- Buscar Terrenos para posible adquisición y desarrollo de proyectos habitacionales en comunas focalizadas.

### Líneas de Inversión

Tipo de Inversión	Monto M\$
Acciones de Cierre	4.330.141
Habitabilidad Primaria	
Diseños de Urbanización	
Ejecución Urbanizaciones	
Habitacional	
Gastos de Traslado Transitorio	

Fin intervención	6 fines de intervención lo esto representa los avances finales del programa
Inicio de Obras	2 inicios de obras que se enmarcan en el PEH, que es 1 urbanización y 1 CNT.
Términos de Obras	2 términos de obras de urbanización
Diseño de Plan Maestro	1 plan maestro.
Diagnósticos	12 diagnósticos que permiten cimentar las estrategias para atender a nuestras familias de campamento.
Aplicación de Subsidios para familias del Programa de Asentamientos Precarios	170 Subsidios aplicados
Martavid, relocalización de familias, previniendo desalojos por la fuerza.	116 familias sacadas del campamento con soluciones habitacionales

## **Gestión Interna**

A partir de los resultados observados en el año 2023, y del análisis realizado por los equipos y jefaturas, se han identificado temas, actividades o procesos necesarios de priorizar durante el año 2024 para así lograr los resultados esperados y mejorar la gestión institucional, siempre con un foco en las personas, tanto a nivel interno como para quienes reciben o esperan de nuestro servicio una solución para mejorar su calidad de vida.

### Sistema de Gestión Integrado (SGI)

La amplitud y madurez del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) constituyen una fortaleza que debe ser empleada al máximo posible para mejorar la gestión del Servicio, con estándares de calidad en procesos, productos y servicios, realizados en las distintos departamentos y provincias. En dicho contexto, y sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos del sistema de gestión, es posible destacar algunos desafíos a abordar el año 2024:

Ampliación de alcance regional: Conforme al Plan Trienal 2023-2025, se llevarán a cabo implementaciones y mantenciones de certificación de procesos para la realización y entrega de productos habitacionales y urbanos, en lo que es muy relevante la ampliación del alcance de los procesos que realizan los departamentos provinciales de Biobío y Arauco.

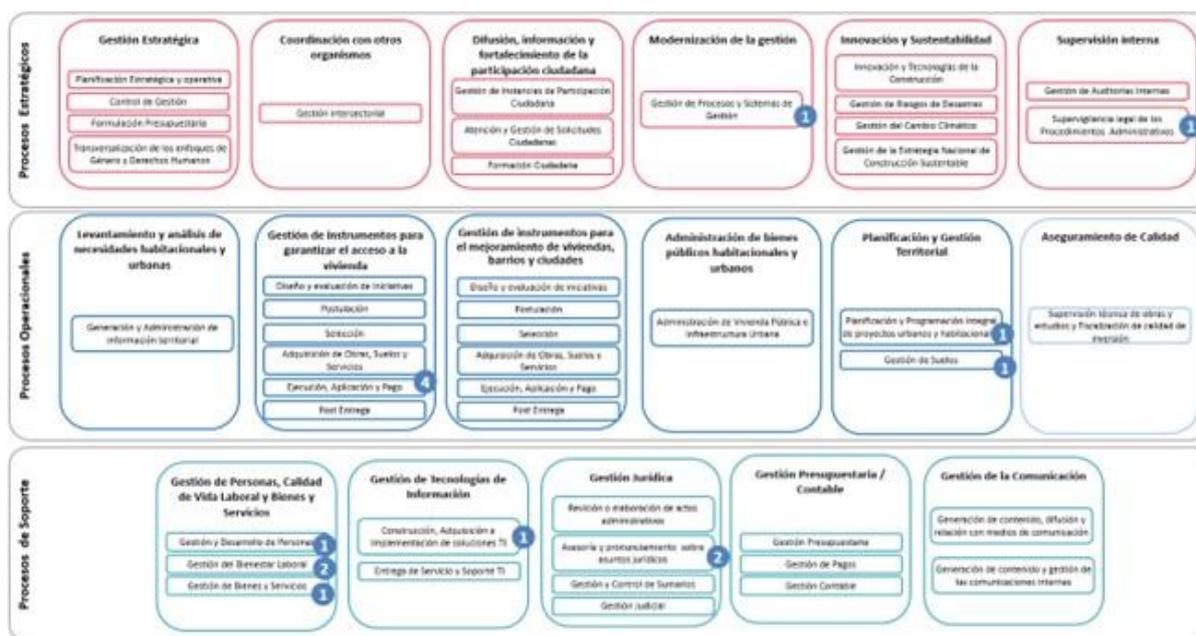
Actualizar procedimientos, incorporando las modificaciones de los procesos que requieren adecuaciones debido a los hallazgos detectados en las auditorías realizadas por la SEREMI o como resultado de los sumarios administrativos, conforme a los plazos definidos en cada caso, integrando los esfuerzos y coordinando la acción de los equipos intervinientes.

**Auditoría Internas:** Para el programa de auditorías del 2024, se planea realizar 6 auditorías internas que abarcarán procesos a nivel regional.

Programa de Auditorías Año 2024 Sistema de Gestión Integrado																	
N°	Objetivo	Alcance	Estado	Meses													
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 y del procedimiento <b>Seguimiento Atención de Reclamos de Proyectos habitacionales en Etapa Post Entrega</b>	Regional	P R				☒										
2	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 y de los procedimientos relacionados al <b>Programa de Pavimentación Participativa</b>	Regional	P R				☒										
3	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos relacionados al <b>SIAC</b>	Regional	P R						☒								
4	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 y del <b>Programa FSEV - DS 49</b> , en su etapa de evaluación de proyectos, supervisión de obras y gestión Administrativa para pago de subsidios.	Regional	P R							☒							
5	Verificar el grado de mantención de la Norma ISO 9001:2015 y de los procedimientos en los procesos relacionados al <b>Programa de Recuperación de Barrios</b> , en su etapa de elaboración de convenios, transferencias y seguimiento financiero de las transferencias	Regional	P R									☒					
6	<b>Mantener Certificación</b> bajo Norma ISO 9001:2015 los procesos incluidos en el alcance del SGC.	Regional	P R												☒		
6	Verificar el grado de implementación de la Norma ISO 9001:2015 y de los procedimientos asociados al <b>Programa Mejoramiento de Vivienda, Barrios y Entorno - DS 27</b>	Regional	P R													☒	

**Gestión efectiva de riesgos:** La integración exitosa del Sistema de Gestión de Calidad con el Proceso de Gestión de Riesgos ha facilitado un tratamiento eficiente y efectivo de los riesgos identificados.

Este año se llevó a cabo una modificación del Mapa de Procesos, y luego de un análisis colaborativo, fueron identificados 126 riesgos. De estos, se determinó que 15 son críticos, los cuales requerirán un plan de tratamiento específico durante el año 2024 para su mitigación. A continuación, se detalla la distribución de estos riesgos en el Mapa de Procesos.



El tratamiento de los riesgos identificados nos permitirá abordar aquellos de alta criticidad e impacto en la gestión del servicio, con una mirada amplia, considerando todo el proceso, por lo tanto, transformándose en oportunidades de mejora.

Desde el año 2022, hemos estado realizando el seguimiento de los compromisos a través de la plataforma SharePoint. Esta herramienta nos ha permitido contar con un lugar centralizado donde almacenar los planes de tratamiento, que estos sean accedidos fácilmente por los equipos involucrados y así permitirles ver y actualizar la información en tiempo real, fomentando una mayor comunicación y coordinación.

### Equipo de Transformación Digital

Dentro de los desafíos en materia de Transformación Digital, el Servicio ha priorizado para este año lo siguiente:

- Continuar promoviendo una cultura organizacional innovadora, que promueva la transformación digital, en armonía con lineamientos del Gobierno y objetivos estratégicos ministeriales
- Continuar con la implementación de la Ley de TD, en armonía con lineamientos entregados por el nivel central sobre la materia
- Mantener el fortalecimiento de las Competencias Digitales, Uso y Seguridad de la información mediante capacitaciones calendarizadas y segmentadas.
- Mantener vinculación con Nivel Central para la etapa de digitalización de los procedimientos administrativos
- Actualización de la Res. del Equipo de Innovación y Transformación Digital para adecuar las responsabilidades de sus miembros, acorde con los desafíos en materia de la implementación de la ley.
- Priorizar el proceso de Transformación Digital a los procesos de Gestión de Suelos, Calificación de Proyectos Habitacionales y

Licitaciones, con un enfoque transversal, sin perjuicio de avances en otras áreas en el Servicio.

- Potenciar el sitio colaborativo del Plan de Emergencia Habitacional, a objeto de que sea un espacio único para conocer todos los aspectos del Plan.
- Continuar consolidando el uso de Firma Electrónica (avanzada y simple) en diversos documentos (Implementación FEDOC para firma electrónica por lotes).
- Continuar fomentando el uso de la herramienta de aprobación por flujos digitales, a objeto de dejar progresivamente el uso del papel en los procesos.
- Contar con una política de Transformación Digital para el Servicio.
- Puesta en marcha de la Academia Virtual SERVIU Biobío.
- Actualización de Intranet Institucional SERVIU Biobío en plataforma dispuesta por Nivel Central.

### Participación Ciudadana

Los principales desafíos tienen que ver con profundizar la participación de todas las personas en la gestión pública, implementando la Participación Ciudadana como un eje estructurante en la definición y desarrollo de todos nuestros proyectos, avanzando hacia la inclusión de los grupos tradicionalmente excluidos en la toma de decisiones.

Dentro de las actividades a desarrollar se encuentran:

- Fortalecer el funcionamiento del Comité Interdepartamental de Participación Ciudadana de SERVIU Biobío.
- Desarrollar competencias de Participación Ciudadana en las/los funcionarias/os del SERVIU.
- Potenciar y fortalecer el funcionamiento y las competencias del Consejo de la Sociedad Civil, COSOC, de SERVIU Biobío.
- Llevar a cabo el proceso de elecciones del nuevo COSOC 2024-2025.
- Cumplir con los mecanismos de participación establecidos en la Ley 20.500.
- Establecer procedimientos en materia de participación.
- Actualización de la norma de Participación Ciudadana.
- Realizar la Cuenta Pública participativa presencial antes del 1 de junio de 2023.

## Agenda de Inclusión Social

La Agenda de Inclusión Social del Ministerio de Vivienda y Urbanismo tiene como una de sus funciones principales incorporar e implementar los enfoques de inclusión y derechos humanos en los programas urbano-habitacionales, para atender a los grupos de especial protección: mujeres y diversidad sexual; personas mayores; personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; pueblos indígenas y migrantes.

Su objetivo, es promover y articular medidas afirmativas y acciones orientadas a reducir inequidades, brechas y barreras que limitan la participación de los grupos de especial protección en los programas de Ciudad y Territorio, Vivienda Adecuada y Gestión Interna.

A nivel regional, la Agenda de Inclusión Social está conformada por una Coordinadora y su subrogante, y por un encargado/a y su subrogante en cada uno de los Ejes temáticos de trabajo definidos en ésta, al objeto de asegurar el cumplimiento de los compromisos propuestos. Cabe destacar, que la definición de la agenda se trabaja en forma conjunta con la SEREMI V. y U. Biobío.

El desafío es llevar a cabo la programación de la Agenda de Inclusión de acuerdo con las orientaciones entregadas por el Equipo de Inclusión Social del Centro de Estudios de Ciudad y Territorio MINVU, considerando toda la experiencia del año 2022 y estableciendo mejoras.

## Política de Control Interno

Este año nos enfrentamos al desafío de difundir e implementar la Política de Control Interno, que fue elaborada en enero de 2024. Esta política establece los roles y funciones de Dirección, Departamento de Programación Física y Control, así como de la Sección de Contraloría Interna. En este documento se detallan las responsabilidades de las personas encargadas del control en todos los niveles del servicio. Su implementación permitirá establecer una sólida estructura de control interno que contribuirá al cumplimiento de los propósitos del Servicio, mejorando así las operaciones del Serviu mediante la evaluación y optimización de los procesos.

# 5. Anexos

## Índice

---

.Anexo 1: Recursos Humanos	71
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	80
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	81
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	82
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	83
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	85

## Anexo 1: Recursos Humanos

---

### Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	294	97.03%	240	96.00%	534
Planta	9	2.97%	10	4.00%	19
Total	303	100.00%	250	100.00%	553

### Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	23	7.59%	17	6.80%	40
Directivos	4	1.32%	4	1.60%	8
Profesionales	264	87.13%	202	80.80%	466
Administrativos	12	3.96%	27	10.80%	39
Total	303	100.00%	250	100.00%	553

### Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	22	7.26%	20	8.00%	42
ENTRE 35 y 44 AÑOS	127	41.91%	87	34.80%	214
ENTRE 45 y 54 AÑOS	123	40.59%	97	38.80%	220
ENTRE 55 y 59 AÑOS	21	6.93%	23	9.20%	44
ENTRE 60 y 64 AÑOS	6	1.98%	17	6.80%	23
65 Y MÁS AÑOS	4	1.32%	6	2.40%	10
Total	303	100.00%	250	100.00%	553

### Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

### Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

### Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

#### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	11	14	14
(b) Total de ingresos a la contrata año t	16	17	20
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	68,75%	82,35%	70,00%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	11	14	14
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	11	14	14
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	100,00%	100,00%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	21	20	24
(b) Total dotación efectiva año t	566	553	553
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	3,71%	3,62%	4,34%

## 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	1	0
Funcionarios fallecidos año t	0	1	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	7	5	4
Otros retiros voluntarios año t	13	9	0
Funcionarios retirados por otras causales año t	1	4	20
Total de ceses o retiros	21%	20%	24%

## 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	11	14	20
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	21	20	24
Porcentaje de recuperación (a/b)	52,38%	70,00%	83,33%

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

### 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	5	4	5
(b) Total Planta efectiva año t	20	16	19
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	25,00%	25,00%	26,32%

### 3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	0	164	4
(b) Total Contratos efectivos año t	546	537	534
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	0,00%	30,54%	0,75%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	329	334	334
(b) Total Dotación Efectiva año t	566	553	553
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	58,13%	60,40%	60,40%

### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	49588	86172	14280
(b) Total de participantes capacitados año t	636	334	334
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	77,97	258,00	42,75

### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	4	4	4
(b) N° de actividades de capacitación año t	26	19	25
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	15,38%	21,05%	16,00%

### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	17
(b) Total Dotación Efectiva año t	566	553	553
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	3,07%

## 5 Días no Trabajados

### 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	1108	1379	1421
(b) Total Dotación Efectiva año t	566	553	553
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,96	2,49	2,57

### 5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	159	303	260
(b) Total Dotación Efectiva año t	566	553	553
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,28	0,55	0,47

### 5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	38	174	172
(b) Total Dotación Efectiva año t	566	553	553
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,07	0,31	0,31

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	285	426	890
(b) Total Dotación Efectiva año t	566	553	553
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,50	0,77	1,61

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	505	498	500
Lista 2	1	3	1
Lista 3	1	1	3
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	507%	502%	504%
(b) Total Dotación Efectiva año t	566	553	553
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	89.58%	90.78%	91.14%

### 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			Si

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			Si

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	5	0	4
(b) Total de ingresos a la contrata año t	16	17	20
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	31,25%	0,00%	20,00%

## 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	5	0	4
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	46	34	25
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	10,87%	0,00%	16,00%

## 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	34	25	30
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	46	34	25
Porcentaje (a/b)	73,91%	73,53%	120,00%

## Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

---

Iniciativa	Estado de Avance
Desarrollar Programa de Arriendo a Precio Justo	Terminado
Generar 260 mil viviendas durante el periodo de gobierno	En implementación
Identificación de barrios prioritarios para el desarrollo de planes habitacionales	En implementación
Implementación de la Política de Suelo	En diseño
Construir 1.000 kilómetros de sendas peatonales en 4 años	En implementación

## **Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

---

**Cuadro 11**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2	273	6	99%	652916,4

## Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

### Medidas

Medidas	Resultados
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	4.1 Realizar 3 charlas de inducción a las personas del SERVIU Región del Biobío para implementación y uso del manual de lenguaje inclusivo y no sexista SERVIU diseñado el año 2022. Desarrollo Fueron seleccionados 5 equipos de trabajos que fueron concientizados en lenguaje inclusivo y no sexista, contenido elaborado en Manual del año 2022, principalmente porque generan contenido través de las comunicaciones vía correo electrónico que tienen con las personas funcionarias o externas al servicio, siendo estos los Departamentos Provinciales Biobío y Arauco, Unidad Contraloría Interna, Unidad Asentamientos Precarios y la unidad de Informática. No obstante lo anterior, se realizaron comunicación internas (correo y/o proyecciones) y externas (Instagram), donde se utilizó en su diálogo uso de lenguaje inclusivo. 4.2 Incorporación del lenguaje inclusivo y no sexista aplicado en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el año 2023, iniciando con el Manual de Gestión de la Calidad y Control de documentos. Desarrollo: Como coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad de SERVIU Región del Biobío, el Departamento de Programación Física y Control le correspondió la actualización del Procedimiento Control de la Información Documentada, versión 06 y el Manual de Gestión, versión 31, incorporándole a ambos documentos la aplicación del lenguaje inclusivo y no sexista en el año 2023.
Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Elaboración de un diagnóstico respecto a la incorporación de la Mano de obra (MO) femenina en faenas propias de las obras licitadas por SERVIU, para aquellos contratos que hayan incorporado en las Bases Administrativas Especiales (BAE) de licitación la MO femenina período 2022 Desarrollo: Se diseñó un instrumento de medición a 23 obras contratadas el año 2022, principalmente de la línea de inversión Programa de Pavimentos Participativos, cuya aplicación fue realizada en los meses de inicio de la ejecución de la obra, un segundo periodo, que es cuando la obra tiene un avance sobre el 50% de su ejecución y un tercer periodo correspondiente a la finalización de los proyectos, cuyos resultados comparados con el año anterior, presentan un resultado de aumento en la contratación de mano de obra femenina por empresas constructoras, contribuyendo de esta forma a disminuir la brecha de género. Lo anterior, se visualiza por la contratación de mano de obra en los proyectos de Pavimentos Participativos; en un primer periodo de medición para la ejecución de obras 2023, fue de 20,6% mujeres (45) y 79,3% hombres (173), aumentando en un 43% respecto al año anterior, que fue de 14,4% mujeres (29) y 85,6% hombres (173). Así también, en un segundo periodo de medición fue del 21,1% mujeres (70) y 78,8% hombres (261), aumentando un 32% respecto al año anterior, que fue de 16% mujeres (34) y 84% hombres (178).
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	8.1 Diseño de instrumento de recopilación de información para Diagnósticos Socio Territoriales con enfoque de género, que será aplicado a 18 nuevos campamentos incorporados al catastro de campamento el año 2022. Desarrollo: Se diseñó un instrumento de recopilación de información para el Diagnóstico Socio Territorial con enfoque de género que debía ser aplicado a 18 nuevos campamentos incorporados en el catastro de campamento del año 2022, cuyo objetivo permitirá el levantamiento de estadísticas desagregadas por sexo y obtención de información cuantitativa y cualitativa actualizada sobre la situación de las mujeres y los hombres en los campamentos donde se proyecta un Plan de Intervención, definiendo desde su base las diferentes necesidades de las personas y las características de cada grupo familiar. Asegurando incluir información importante como ocupación de la jefatura de hogar, empleo, educación, hogares con personas vinculadas a la oferta programáticas de SERNAMEG y/o Mejor Niñez, entre otras variables incluidas en el instrumento. 8.2 Para la realización de los Diagnósticos Socio-Territoriales con enfoque de género en 18 nuevos Campamentos, se consideraron las comunas de San Pedro de la Paz (1), Coronel (4), Talcahuano (1), Arauco (5), Cañete (1), Curanilahue (3) y Los Álamos (3), de un total de 37 nuevos campamentos incorporados en la actualización del catastro año 2022, cuyo objetivo fue incorporar antecedentes de las comunidades que conforman los campamentos relativo a los ámbitos jurídicos, inversión pública, identidad, culturales y de ordenamiento territorial; antecedentes que permitirán definir una estrategia de intervención en cada uno de los campamentos que forman parte de la iniciativa y de esta manera contribuir a la búsqueda de soluciones habitacionales. Para las comunas identificadas, se priorizó para el análisis según sexo, las siguientes variables; jefatura de hogar, población, caracterización sociodemográfica e indicadores de pobreza multidimensional.

### Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Realización de un diagnóstico interno con enfoque de género respecto de las personas funcionarias que realizan tareas de cuidado. De acuerdo con el Informe Ejecutivo de año 2023 se obtienen los siguientes resultados: 1. Existe una brecha salarial en las remuneraciones de las mujeres del Servicio, que, si bien se han realizado esfuerzo por disminuir año a año, dicha diferencia aún existe y en algunas profesiones la brecha se encuentra cercana al 17%, superior al 10% que arroja el análisis global para el estamento profesional. 2. Existe una brecha salarial respecto a las profesiones al interior del Servicio que, si bien podría entenderse como parte de lo que "valoriza" el mercado algunas profesiones, es notable que dicha diferencia se encuentre en una profesión feminizada. 3. Existe una inequidad en las salidas a terreno, donde las mujeres salen en cometido con Derecho a Viáticos al menos un 50% menos. Lo que no se explica por el % de dotación, ni las profesiones asociadas. 4. Se pudo determinar positivamente que no existe una barrera en el acceso a la capacitación en las mujeres, asistiendo en un 50% más que los hombres del Servicio, considerando que las invitaciones se realizan transversalmente independiente del sexo. Por otra parte, se plantean las siguientes conclusiones y propuestas: Como Servicio se ha avanzado considerablemente en los últimos años en la reducción de brechas, barreras e inequidades, sin embargo, aún existen espacios de mejoras que son necesarios. Por lo que se propone continuar trabajando en: 1. Los procesos de selección con enfoque de género, para lo cual las resoluciones de llamado a concurso público deben considerar el lenguaje inclusivo y no discriminatorio. 2. En los procesos de mejora de grado, se debe continuar incluyendo una discriminación positiva hacia las funcionarias que no habían podido ser evaluadas por encontrarse con permiso pre y posnatal. 3. Evaluar la factibilidad de que se incorporen en los criterios de mejora variables que contribuyan a disminuir la brecha salarial existente en relación con las mujeres, como ejemplo se puede otorgar un puntaje mayor a las mujeres o permitir que participen sin restricción de un año en los procesos.

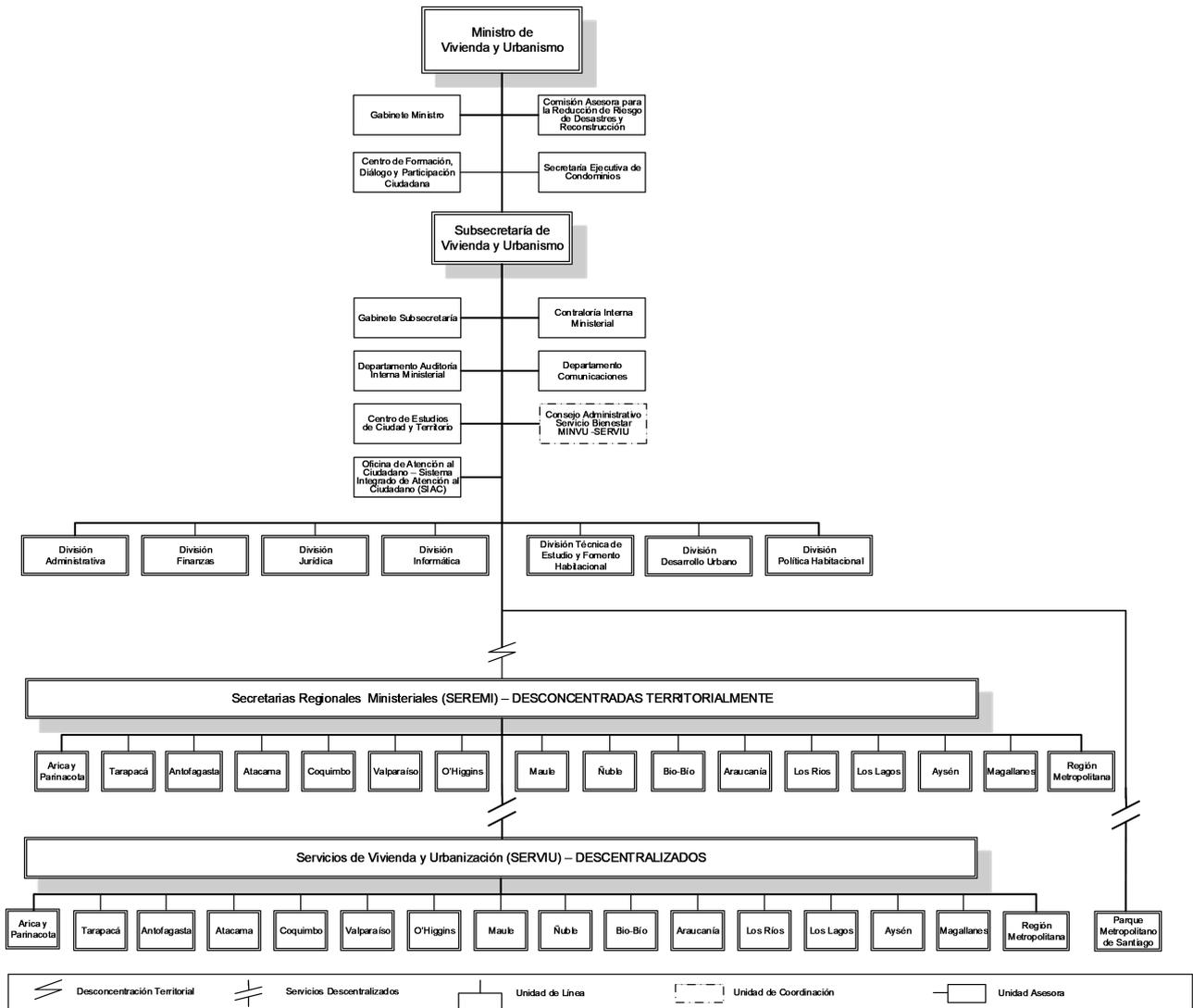
## Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html</a>
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html</a>
		<a href="https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos">https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos</a>
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html</a>
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html</a>
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

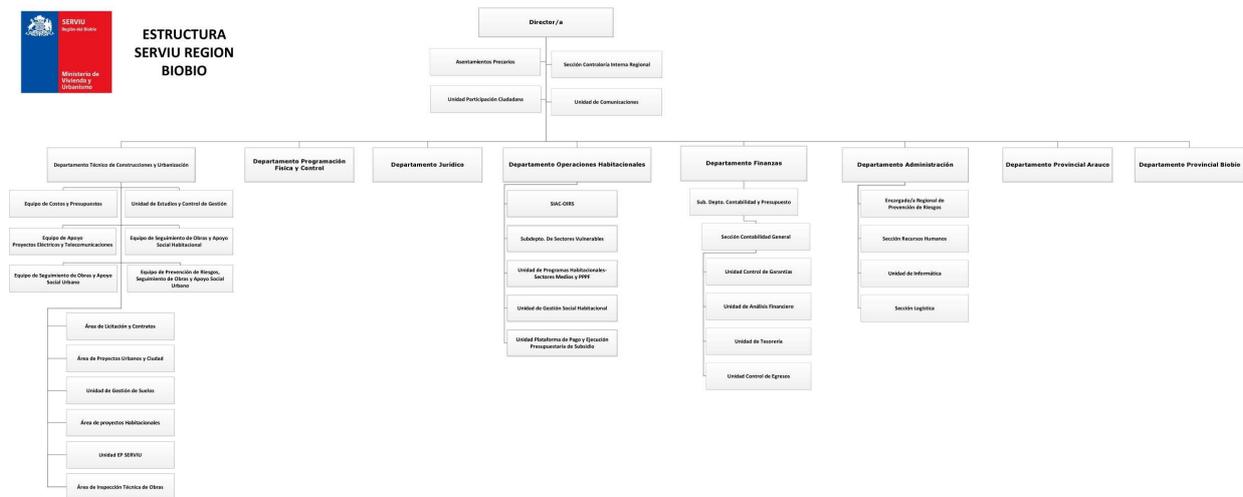
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html">https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html</a>

# Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

## Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



# Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



## Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Directora	María Luz Gajardo Salazar
Jefe(S) Departamento Programación Física y Control	Marcelo López Otárola
Jefa Departamento de Operaciones Habitacionales	Karen Hernández Lorca
Jefe Departamento Técnico de Construcciones y Urbanización	Alvaro Rojas Monje
Jefe Departamento Provincial SERVIU Arauco	Felipe Roa Campos
Jefa Departamento Provincial SERVIU Biobío	María Gabriela Medina Poblete
Jefa Departamento Jurídico	María Beatriz Zerega Castro
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Roberto Manzano Reyes
Jefe Sección Contraloría Interna	Daniel Rodríguez Tapia
Jefe Equipo de Asentamientos Precarios	Vicente Guzman Güideri