

# **UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO**

**Seminario de Tesis para optar al Título de  
Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública.**

**Análisis y Diagnóstico para elaborar una propuesta  
de Rediseño de Procedimientos para la Sección  
Abastecimiento del SERVIU Metropolitano.**

**Profesor Guía: Héctor Chamaca Pérez  
Profesor Informante: Pablo Butikofer Robles**

## **Grupo de Tesis:**

- Juan Caro Calderón
- Claudio Castillo Aguirre
- Jorge Gándara Villa
- Alejandro Vergara Meza

**Santiago, Marzo 2003.**

## DEDICATORIAS

Los esfuerzos compartidos no se valorizan, sino hasta el logro de los objetivos.

Parte muy importante es para mi cada uno de los catedráticos que me inculcaron e hicieron comprender las distintas cátedras exigidas para el logro de los objetivos finales.

La familia no puede estar ausente de este momento solemne, por tanto, la dedicación de mi memoria es para mi cónyuge e hijos que de una u otra manera, colaboraron e hicieron posible la culminación de esta "importante etapa de mi vida"

Juan Luis Caro Calderón

Dedico con todo cariño esta memoria y mi titulación a mi Señora y mis dos hijas que siempre estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento en las más difíciles situaciones de la trayectoria estudiantil.

Su incondicionalidad me dio fuerzas para seguir adelante, aunque en oportunidades no estuve presente para brindarles el estímulo suficiente que ellas requerían.

Claudio Castillo Aguirre.

Agradezco a mis compañeros y profesores que me ayudaron en el logro de esta nueva etapa de desarrollo de mi vida y lo dedico especialmente a mi esposa e hijos que han sabido comprenderme y me han apoyado siempre con mucho sacrificio y privaciones.

Jorge Gándara Villa

Dedico esta memoria a mis familiares, en especial a mi cónyuge, a mis compañeros de oficina que nos correspondió llevar a feliz término nuestros anhelos compartidos.

Alejandro Antonio Vergara Meza

## AGRADECIMIENTOS

Es para este heterogéneo grupo de estudiantes un compromiso ineludible agradecer a todos aquellos quienes hicieron posible la concreción de este trabajo.

En primer lugar al estimado profesor Sr. Héctor Chamaca Pérez por su ilimitada voluntad y capacidad de enseñanza.

A la Universidad que nos acogió, a algunos ya en edad madura; y, a todos los profesores que nos brindaron su consejo y apoyo y que nos hicieron renacer en la enseñanza para lograr una profesión, la que alguna vez soñamos y quedó en el camino.

A todos los funcionarios del Departamento Servicios Generales, en forma muy especial a los funcionarios de la Sección Abastecimiento, del Servicio de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana, quienes inspiraron y ayudaron incondicionalmente al trabajo que hoy presentamos.

A todas nuestras familias, por su cariño, aliento y comprensión sin los cuales no hubiésemos podido avanzar en este arduo y bello camino del saber.

A aquellos que no mencionamos en forma especial y que pudiéramos omitir involuntariamente;

Gracias.

Juan, Claudio, Jorge, Alejandro

## INDICE

| Contenidos                                                              | Página         |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Portada.....</b>                                                     | <b>1</b>       |
| <b>Dedicatorias.....</b>                                                | <b>2 - 3</b>   |
| <b>Agradecimientos.....</b>                                             | <b>4</b>       |
| <b>Introducción.....</b>                                                | <b>8 - 10</b>  |
| - Planteamiento del Problema.....                                       | 10             |
| - Objetivo General.....                                                 | 10             |
| - Objetivos Específicos.....                                            | 10 - 11        |
| - Diseño de la Investigación.....                                       | 11 - 12        |
| <br><b>Capítulo I Sección Abastecimiento del Servicio de Vivienda y</b> |                |
| <b>Urbanización Región Metropolitana.....</b>                           | <b>13 - 42</b> |
| - Reseña Histórica .....                                                | 14 - 16        |
| - Identificación del SERVIU Metropolitano.....                          | 16             |
| - Estructura de la Institución.....                                     | 17 - 18        |
| - Organigrama de Estructura de SERVIU Metrop....                        | 19             |
| - Organigrama Sección Abastecimiento.....                               | 20             |
| - Marco Teórico.....                                                    | 21 - 41        |

|                                                      |         |
|------------------------------------------------------|---------|
| - Legalidades y Oficios.....                         | 23 - 31 |
| - Visión de los Actuales Actores del Area.....       | 31 - 34 |
| - Percepción de los Autores de la Investigación..... | 34 - 39 |
| - Aplicación Curricular.....                         | 40 - 41 |
| - Conformación de la Sección Abastecimiento.....     | 41      |
| - Sustentación del Marco Teórico.....                | 42      |

**Capítulo II    Análisis y Diagnóstico para elaborar una propuesta  
de Rediseño de    Procedimiento para la Sección  
Abastecimiento dependiente del Departamento**

|                                                       |                |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Servicios Generales del SERVIU Metropolitano..</b> | <b>43 - 67</b> |
| - Análisis de la Sección de Abastecimiento.....       | 44 - 67        |
| - A) Funcionario.....                                 | 46 - 57        |
| A1) Visitas a Terreno.....                            | 46 - 48        |
| A2) Entrevistas.....                                  | 48 - 49        |
| A3) Cuestionario.....                                 | 50 - 52        |
| Gráfico de los Cuestionarios a Funcionario.....       | 53 - 57        |
| - B) Usuarios.....                                    | 57 - 67        |
| B1) Salidas a Terreno.....                            | 59             |

|                                                                                                         |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| B2) Cuestionario a Usuarios.....                                                                        | 60 - 61        |
| Gráfico de los Cuestionarios a Usuarios.....                                                            | 61 - 64        |
| - Diagnóstico para la Sección Abastecimiento.....                                                       | 65 - 67        |
| - Resumen del Capítulo II.....                                                                          | 67             |
| <b>Conclusiones.....</b>                                                                                | <b>68 - 75</b> |
| - Nueva Propuesta de Flujo Documental de Procedimiento<br>de Adquisiciones de Proveedores Privados..... | 72             |
| <b>Figuras.....</b>                                                                                     | <b>76 - 77</b> |
| <b>Marco Conceptual.....</b>                                                                            | <b>78 - 80</b> |
| <b>Anexos A - B - C - D - E - F.....</b>                                                                | <b>81</b>      |
| <b>Bibliografía.....</b>                                                                                | <b>82</b>      |

## **INTRODUCCION**

Este trabajo ha sido realizado por un grupo humano, cuyos integrantes, con más de 25 años de experiencia laboral en este Servicio, quienes se interesaron por el quehacer del Departamento de Servicios Generales específicamente en la Sección de Abastecimiento.

Uno de los grandes riesgos, al momento de enfrentar el cambio organizacional, es confundir la forma con el fondo. En ningún campo esto es más evidente que en el sector público.

La gestión pública se desenvuelve dentro de una red de normas institucionales y administrativas más estrictas que las que rigen a otros sectores. El propósito fundamental de estas normas es resguardar principios esenciales de la gestión del Estado, como las transparencias de las acciones públicas, la ecuanimidad, la responsabilidad política, el uso apropiado de los recursos públicos y la mantención de la disciplina fiscal. No obstante, la particular tradición legal chilena, unida a las necesidades de ajuste fiscal y a las prioridades políticas de pasados gobiernos, han conducido a que dichas normas se hayan vuelto progresivamente más numerosas y complejas.

Uno de los efectos principales de este proceso de densificación normativa ha sido la gestación de un sistema de incentivos y una cultura organizacional que se ha enraizado profundamente en los organismos públicos y que ha sido, en la mayoría de los casos, aceptadas por nuevas

generaciones de autoridades y ejecutivos estatales. Dicha cultura se caracteriza por centrar su atención en las políticas, procesos y métodos antes que en los resultados.

Lo anterior sugiere que no existen soluciones simples que, adoptadas aisladamente, sean capaces de revolucionar la gestión pública en Chile.

No obstante lo anterior, existe la convicción generalizada de la necesidad de optimizar las capacidades del Estado. La dificultad de explicar las deficiencias del sistema, emana fundamentalmente de las carencias del sistema en los actores y responsables para percibir amenazas y riesgos y en función de ello comprenden la necesidad de adoptar las medidas que otorguen eficiencia a la gestión.

Es aquello lo que se detectó en la Sección de Abastecimiento de este Servicio y que ha motivado llevar a cabo el tema a que se refiere este trabajo con el fin de lograr los siguientes objetivos:

Análisis y Diagnóstico para elaborar una propuesta de rediseño de procedimientos para la Sección Abastecimiento, dependiente del Departamento Servicios Generales del SERVIU Metropolitano.

Así como estudiar los Recursos Humanos de la Unidad de Abastecimiento verificando sus actuales funciones para llegar a crear un equipo de Ejecutivos de Compras, de esta forma Incorporar y Aplicar el funcionamiento de "Compras Chile" para la Sección Abastecimiento; tema incluido en la Modernización del Estado.

Dado que las funciones de la Sección de Abastecimiento del Departamento de Servicios Generales del SERVIU Metropolitano no están claramente definidas, que el equipo es muy dependiente de su jefatura e incluso las tareas se declaran verbalmente y no logran realizar las labores sin supervisión.

- **Planteamiento del Problema**

Las funciones al interior de la Sección Abastecimiento dependiente del Departamento Servicios Generales del SERVIU Metropolitano, no están claramente definidas, estas están dadas verbalmente; situación que acarrea mayores problemas en los momentos en que la jefatura no está presente, lo que hace al resto del equipo demasiado dependiente, o sea, no logran realizar la labor sin supervisión.

- **Objetivo General**

Elaborar un diagnóstico y análisis para una propuesta de rediseño de procedimientos en la Sección Abastecimiento, dependiente del Departamento Servicios Generales del SERVIU Metropolitano.

- **Objetivos Específicos**

- Estudiar los Recursos Humanos de la Unidad de Abastecimiento verificando sus actuales funciones.
- Incorporar y aplicar el funcionamiento de "Compras Chile" para la Sección Abastecimiento; tema incluido en la Modernización del Estado.

- Este consistirá en un diagrama de flujo de los requerimientos de las distintas dependencias del Servicio:

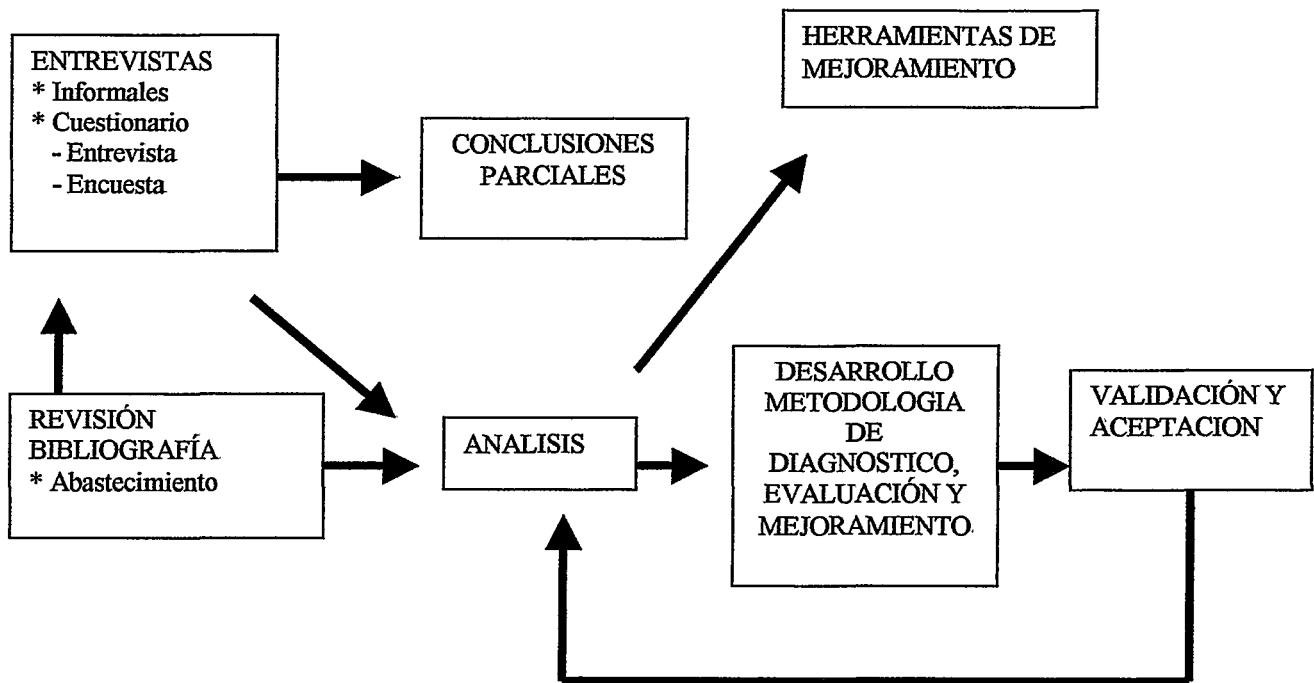
- Por :       Subdirecciones  
                  Departamentos  
                  Subdepartamentos  
                  Unidades  
                  Secciones  
                  Equipos  
                  Oficinas

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Será un diseño de un grupo estático sin medición previa ni grupo de control.

**Asignación de los sujetos:** Personal que trabaja actualmente en la Sección Abastecimiento y los usuarios de la misma. Para establecer esta investigación y poder elaborar un análisis de diagnóstico de la situación actual de la Sección Abastecimiento aplicaremos un cuestionario, entrevista y situaciones de observación a este grupo.

## Diagrama de la Metodología de Investigación



# CAPITULO

## I

### SECCIÓN ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN DE LA REGION METROPOLITANA

Este capítulo esta referido a lo que actualmente existe en la Sección Abastecimiento comenzando por una breve Reseña Histórica, Identificación Legal, La Estructura de la Institución, Legalidades y Oficios que la rigen en este momento. La visión de los actuales actores del ámbito como las opiniones de ANEF, la opinión y visión de los autores de esta investigación quienes pertenecen a esta institución y dos de ellos a la Sección de Abastecimiento. También y muy importante la "Aplicación Curricular " referida específicamente a usar en forma clara y concisa los conocimientos adquiridos durante la carrera. Y por último algunos Diagramas de Flujo existentes en la actividad de la Sección Abastecimiento.

## RESEÑA HISTORICA

Para llegar a lo que es hoy el SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION, debemos remontarnos al año 1925, en el que se dictó el Decreto Ley N° 308, que introdujo un impuesto adicional a los sitios eriazos, ubicado dentro de los radios urbanos y que otorgó préstamos para la construcción de "Habitaciones Económicas", a través de la caja de Créditos Hipotecarios.

Luego en 1931, el decreto Ley N° 33, creó la Junta Central de Habitación Popular y el 30 de Mayo se legalizó mediante el D.F.L. N° 345, que constituye la primera Ley General sobre Construcciones y Urbanización.

Esta legislación se dictó debido al terremoto que destruyera la ciudad de Talca, y hubo la necesidad de imponer la obligación de las observancias de normas técnicas, para mejorar la calidad y seguridad de las construcciones habitacionales.

El 10 de Octubre de 1936, con la dictación de la ley N° 5.950, se creó la Caja de Habitación Popular, o sea un organismo del Ministerio del Trabajo, dando un paso decisivo en la solución del problema habitacional que afectaba al país.

Debido al terremoto de Chillán, el 29 de Abril de 1939, se establece la Corporación de Reconstrucción y Auxilio.

El 31 de Agosto de 1959, se dictó el D.F.L. N° 2, cuya finalidad fue fomentar la construcción de Viviendas y Urbanismo, que es hoy el organismo rector de todo lo referente a la problemática de la vivienda en Chile.

El progresivo aumento de población, fue creando problemas, no sólo de vivienda, sino también, del desarrollo urbanístico de las ciudades, por lo que se debió crear organismos afines con este quehacer, como la Corporación de Mejoramiento Urbano (CORMU), la Corporación de Obras Urbanas (COU), la Corporación de la Vivienda (CORVI), y la Corporación de Servicios Habitacionales (CORHABIT).

En virtud de lo dispuesto en el Decreto Ley N° 1.305, de 1976, se fusionaron a contar del 19 de junio de 1976, las cuatro Corporaciones

antes señaladas, todas ellas relacionadas con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), dando origen a los Servicios Regionales (12) y Metropolitano de Vivienda y Urbanización, sucesores legales de dichas Corporaciones.

Actualmente existe un Servicio de Vivienda y Urbanización en cada una de las 13 Regiones, que conforman el territorio nacional. Estos Servicios usan la sigla "SERVIU" agregando la mención de la Región a que corresponda.

## **IDENTIFICACION**

De conformidad a la legislación vigente, vale decir, al D.L. N° 1305 de 1976 y al Decreto Supremo de Vivienda y Urbanismo N° 355 de 1976, que estableció el Reglamento Orgánico de los Servicios de Vivienda y Urbanización, el SERVIU METROPOLITANO es una Institución autónoma del Estado, relacionada con el Gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, con personalidad jurídica de derecho público, con patrimonio distinto del Fisco, de duración indefinida y ejecutor de las políticas, planes y programas que ordene el MINVU directamente o a través de su Secretaría Ministerial Metropolitana.

## ESTRUCTURA DE LA INSTITUCION

### BREVE DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN:

La superior conducción y administración del SERVIU Metropolitano corresponde a su Director. En él se radica la suma de facultades resolutivas y ejecutivas inherentes al cumplimiento de las funciones asignadas en el D.S. N° 355 de 1976. Recae sobre él la responsabilidad de conducir el Servicio al cumplimiento de sus finalidades, a través de un constante proceso de adopción de decisiones. Dependen directamente de la Dirección del SERVIU Metropolitano las siguientes Unidades:

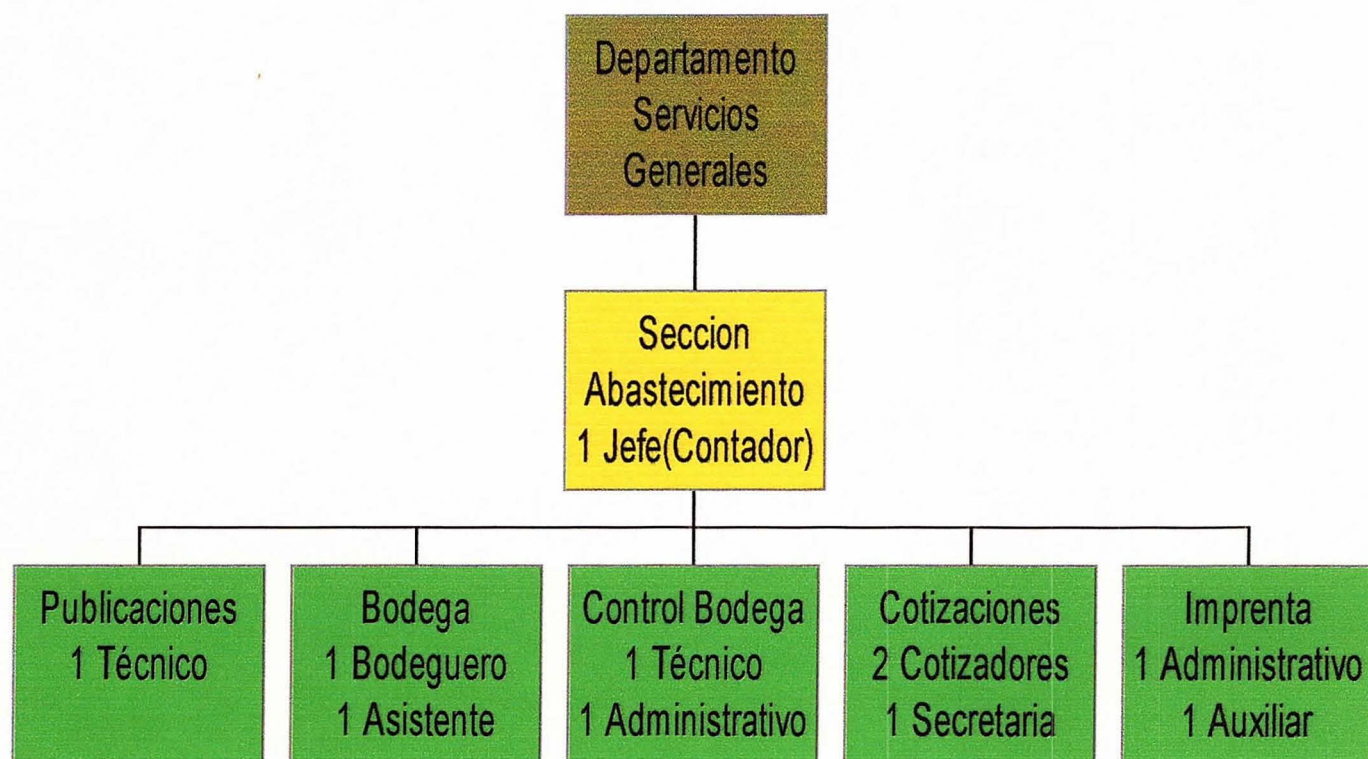
- Subdirección de Vivienda y Equipamiento
- Subdirección de Pavimentación y Obras Viales
- Subdirección de Operaciones Habitacionales
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Finanzas
- Departamento de Programación Física y Control
- Departamento Técnico de Apoyo
- Departamento Administrativo
- Departamento Servicios Generales
- Unidad de Informática
- Sección Secretaria General - Ministro de Fe

Cada una de las Unidades mencionadas, tiene una estructura conformada por departamentos, subdepartamentos y/o secciones, según corresponda,

las que materializan los planes y programas de viviendas establecidos por la autoridad, el Organigrama General del SERVIU Metropolitano, se encuentra a continuación, cuya estructura orgánica fuera autorizada según Resolución Exenta N° 3733, de 1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

**ESTRUCTURA ORGANICA DE SERVIU METROPOLITANO**

## ORGANIGRAMA SECCION ABASTECIMIENTO



## **Marco Teórico.**

Nuestra propuesta se enfoca en la problemática que existe en la Sección Abastecimiento dependiente del Departamento Servicios Generales del SERVIU Metropolitano; para lo cual nos hemos centrado en rediseñar y elaborar un diagnóstico y análisis para dicha Sección.

La problemática del abastecimiento se relaciona con los atrasos y fluidez en el cumplimiento de la fecha requerida para el suministro o servicio y a la falta de la calidad especificada para el proyecto. Esto obliga a aplicar y desviar recursos (dinero, personal, tiempo, etc.) para evitar que se produzcan estos problemas.

Se proponen dos herramientas para el seguimiento y mejoramiento del proceso: una propuesta de indicadores de desempeño, y una metodología de diagnóstico, evaluación y mejoramiento del proceso que permite determinar los componentes de una estrategia de mejoramiento. Por medio de éstas se busca lograr un impacto positivo en la gestión.

El marco teórico esta enfocado Antropológicamente a Recursos Humanos de la Sección de Abastecimiento dependiente del Departamento de Servicios Generales del Serviu Metropolitano, específicamente a la conformación actual de dicha sección compuesta por once personas.

En el devenir de la actividad institucional cada día cobra más importancia la función que cumple el diseño de evaluación de cargo para un buen funcionamiento en la gestión institucional. Por esto debe ser una preocupación constante de directivos organizacionales en todos los países.

Basándonos en la teoría de Administración desarrollada por Inés Collado Navarro en su libro "Clasificación de Puestos de Trabajo en la Administración Pública", nos dice "que es indispensable diseñar sistemas de cargo en interrelación con los objetivos globales del organismo administrativo y sus funciones".

En la serie Mc Graw Hill define claramente los nuevos enfoques en materia de planeamiento del puesto de trabajo versus cargo. La cual nos ayudará a delinear las actividades que nos lleva a establecer la hipótesis.

Continuando Georges Friedman en su libro ¿A donde va el Trabajo Humano? Explica la cultura organizacional y grupal en el equipo de trabajo dando a conocer a su vez mecanismos de motivación, división del trabajo, métodos auto control y desarrollo de responsabilidad integrada que deberíamos aplicar en la definición de cargo en un futuro manual de procedimientos.

Sergio Flores Editorial Trillas, en su libro "Comprender la importancia de una comunicación integral para una gestión pública moderna", explica en forma didáctica paulatina y comprensible las etapas y pasos que conforman en una línea clara la gestión pública de manera que va integrando en forma global, sin carencias de ningún tipo, para la mejor comunicación de una gestión pública congruente con los cambios vertiginosos actuales y que se vislumbra en el futuro.

## **Legalidades y Oficios.**

También dentro del **marco teórico** consideraremos Oficios y Resoluciones que existen actualmente respecto al tema para el Departamento de Servicios Generales a la cual pertenece la Sección Abastecimiento.

Oficios de la Sección Abastecimiento propiamente tal. Información publicada en el diario oficial respecto a "Compras Chile".

Tenemos actualmente el "Reglamento Orgánico del SERVIU" (Anexo A) actualizado al 5/3/2002 que nos dice:

De las Funciones.

.....El ejercicio de las funciones, derechos y atribuciones y el cumplimiento de los deberes y obligaciones que se señalan en el presente Reglamento Orgánico o que deriven del carácter de sucesor legal de las Corporaciones nombradas en el artículo precedente, corresponderá a dicho Servicio, en su ámbito jurisdiccional, sin perjuicio de las normas sobre coordinación interregional que se dicten por el Ministerio.

De la Organización y Administración Párrafo 1º de la Organización.

Artículo 12.- El SERVIU estará constituido por un Director, que será el Jefe Superior del Servicio, con un Consejo Asesor y las Unidades Técnica de Construcciones y Urbanización, de Operaciones Habitacionales, de Finanzas, Jurídica, de Administración, de Programación Física y Control, y de Contraloría Interna Regional.

Artículo 13.- Cada Serviu tendrá la estructura orgánica que apruebe por resolución el Ministerio de Vivienda y Urbanismo de tal modo que las Unidades podrán, según la región que corresponda, tener carácter de Subdirecciones, Departamentos, Subdepartamentos, Asesorías, Secciones u Oficinas.

Párrafo 8 de la unidad de Administración.

Artículo 38. Esta Unidad será la encargada de velar por las relaciones del Servicio con su personal, cauntelando que cumpla correctamente sus deberes y preservando, al mismo tiempo, sus derechos, su bienestar, recreación y capacitación. Deberá, además, mantener un servicio de **Adquisiciones y aprovisionamiento que asegure el oportuno abastecimiento de bienes muebles necesarios al funcionamiento del Servicio**, atender el ingreso y egreso de correspondencia, archivo general e inventarios.

Artículo 39

d) Adquirir los útiles de escritorio, de aseo, equipos de oficinas, equipos técnicos, herramientas, muebles y cualquier otro bien mueble que se requiera para las actividades del Servicio.

La Resolución N° 455, del 27 de junio 1990, nos indica el ejercicio de las funciones y atribuciones que le corresponde al Jefe de Departamento de Servicios Generales y Adquisiciones respecto al tema que nos convoca (Ver Anexo B )

Mantener y dirigir un servicio de adquisiciones y aprovisionamiento que será el encargado de asegurar el oportuno Abastecimiento de los útiles de escritorio, equipos de oficina, equipos técnicos, herramientas, muebles y cualquier otra especie que se requiera para la atención de las actividades del Servicio, debiendo mantener una existencia permanente y adecuada de los citados elementos, para cuyo efecto impondrá sistemas de reposición, en concordancia con el índice de materiales en existencia.

Impartir instrucciones en materias referentes a: mantención y actualización del inventario de los bienes muebles del Servicio y almacenamiento de éstos en bodega u otros recintos; funcionamiento del Taller de Imprenta y, en general, con respecto a cualquier otro procedimiento que incida en el Departamento de su dependencia.

Adquirir, en conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los bienes muebles durables y de consumo necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio, a excepción de los vehículos; y, autorizar, el pago de las facturas correspondientes a dichas adquisiciones.

Disponer la ejecución, en el Taller Imprenta del Servicio o través de Empresas Particulares, ajenas a la Institución, de trabajos relacionados con la impresión de folletos, formularios y documentos, en general, del Servicio, contratar, cuando se requiera, la confección de plantillas metálicas necesarias para la impresión de los referidos documentos; y

autorizar el pago de las facturas correspondientes a los servicios referidos.

En la Resolución Exenta N° 2759 de 1989, establece las Labores y Tareas que efectúa la Sección de Abastecimiento (Ver Anexo C).

Sección Abastecimiento.

Programar las adquisiciones de útiles de escritorio y de aseo, de equipos de oficina, equipos técnicos, herramientas, muebles, combustible para calefacción; materiales y elementos para ser usados por la Planta Asfáltica en obras de pavimentación; vestuario y calzado para el personal y, en general de cualquier bien mueble que se requiera para el normal funcionamiento del Servicio, y someter a consideración del Jefe del Departamento de Servicios Generales y Adquisiciones las programaciones formuladas. Se exceptúan de lo antes establecido los bienes muebles cuya adquisición corresponda gestionar a otra Unidad.

Solicitar cotizaciones, tres a lo menos, a los proveedores de los bienes muebles y materiales de consumo que no se encuentren disponibles en la Dirección de Aprovisionamiento del Estado, o de existir, sean de mayor costo; confeccionar un cuadro Comparativo de las cotizaciones recepcionadas - Actas de Cotizaciones y someterlo a la consideración del Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones, para su decisión.

Preparar las Ordenes de Compra que proceden, para la firma del Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones.

Efectuar, controles de calidad de los materiales o elementos ofrecidos por los proveedores.

Por otra parte la Resolución N° 144, del 10 de julio del 2002, de la Dirección del Servicio dice: (Anexo D)

Autorizar el pago de facturas correspondientes a publicaciones dispuestas por el Servicio y a suscripciones a diarios y revistas, debiendo para tal efecto, previa refrendación presupuestaria, dictar las Resoluciones y/o suscribir las Ordenes de Pago pertinentes.

Las políticas de desarrollo del trabajo y las tareas dentro de este Servicio son absolutamente iguales a todas las secciones que existen en la Institución.

### **Compras Chile (Anexo E)**

El Ministerio de Hacienda establece sistema de información de Compras y Contrataciones Publicas (Publicado en el Diario Oficial con fecha 26/11/99) que básicamente a lo que concierne dice:

Lo señalado en el Programa de reforma al sistema de Compras y Contrataciones del sector Público, aprobado por el Comité Interministerial de modernización de la Gestión Pública en enero de 1998, y que se enmarca en la línea de acción "Transparencia y Probidad de la gestión Pública" del Plan Estratégico 1997-2000 de Modernización de la gestión Pública sancionado por el mismo comité en enero de 1997.

El proceso de modernización de la gestión del Estado, actualmente en marchas, que entre sus objetivos persigue lograr la mayor transparencia y eficiencia en la gestión de la Administración, como una condición indispensable en la modernización de los procesos de ejecución.

La necesaria incorporación y aprovechamiento de nuevas tecnologías para el logro de los objetivos programados en la materia de gestión de adquisiciones y contrataciones.

#### **Decreto Compras Chile:**

Artículo Primero: Encomiéndase al Ministerio de Hacienda las labores de coordinación en materia de compras y contrataciones necesarias para los diversos ministerios y servicios dependientes o relacionados con ellos, para lo cual contará con la colaboración del Ministro Secretario General de la Presidencia. Para estos efectos, establécese un Sistema de Información de Compras y Contrataciones aplicable a los órganos y servicios públicos contemplados en el artículo 1º de la Ley N° 18.575, con excepción de la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas, las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, el Consejo Nacional de Televisión, las empresas públicas creadas por la ley, las entidades a las que se aplica el decreto ley N° 2.763, de 1979, y las municipalidades. La información de este sistema deberá encontrarse disponible en una página web.

Sin perjuicio de lo expresado en el inciso anterior, el Ministro Secretario General de la Presidencia tendrá la responsabilidad de contratar los

servicios de procedimientos computacionales que se requieran como apoyo para el desarrollo y operación de este sistema.

Artículo Segundo: la información que deberá proporcionar los Servicios Públicos en este sistema será, al menos, la siguiente:

- Los llamados a licitaciones públicas. Para estos efectos deberán entregar la misma información que contengan los avisos publicados en los medios de prensa para convocar la licitación respectiva, en la misma oportunidad en que se efectué dicha publicación.
- Las bases de las licitaciones públicas, y las consultas y aclaraciones que se hicieren respecto de su contenido.
- El acta de adjudicación de las licitaciones públicas y privadas que se efectúen, indicando que oferentes se presentaron y a cuál de ellos se adjudicó el contrato. De existir puntajes y ponderaciones se mencionará; en caso contrario, se dejará constancia de la o las razones que motivaron la selección del contratante. Tratándose de licitaciones privadas deberá informarse, además, qué personas fueron invitadas a participar en ellas.
- Otras observaciones acerca de la licitación que el Servicio considere de interés, como la existencia de oferentes descalificados por encontrarse fuera de bases, y todas las contrataciones que efectúen, sea que el contrato haya sido adjudicado en virtud de una licitación pública o privada o sea

que se trate de una contratación directa. Deberá informarse, al menos, el precio convenido, las prestaciones contratadas, el plazo de ejecución y la individualización del contratante.

Artículo Tercero: Será responsabilidad de cada Ministerio controlar el cumplimiento de las disposiciones del presente decreto, respecto de los Servicios Públicos de su dependencia o relacionados, según las instrucciones que dispondrá el Ministerio de Hacienda. En las mismas instrucciones se establecerá los mecanismos para evitar la información señalada en el artículo precedente y dar cumplimiento a las tareas de coordinación a que se refiere el artículo primero de este decreto.

Artículo Cuarto: Los órganos exceptuados en el artículo primero podrán acogerse voluntariamente a las normas del presente decreto, mediante una comunicación escrita en tal sentido, dirigida al Ministerio de Hacienda.

Artículo Quinto: El Ministerio de Hacienda podrá concordar con otros órganos y servicios públicos la forma de financiamiento de este sistema.

Artículo Sexto: El presente decreto supremo será aplicable a los órganos y servicios públicos de acuerdo al siguiente cronograma:

- Cuatro meses después de adjudicarse la contratación de los procedimientos computacionales que apoyen la administración del sistema de información se incorporarán los siguientes servicios: la Subsecretaría de Hacienda, las Subsecretaría

General de la Presidencia, la Subsecretaría de Educación, la Subsecretaría de Obras Públicas, la **Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo**, el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Instituto de Normalización Previsional.

El resto de los servicios se incorporan de acuerdo al programa que defina el Ministerio de Hacienda, considerando las condiciones de cada uno y previa proposición que formulen los mismos servicios. Los servicios deberán entregar esta proposición a más tardar en la fecha en que se adjudique la contratación de los procedimientos computacionales que apoyen la Administración del Sistema; en caso contrario, el Ministerio de Hacienda definirá el programa de incorporación de oficio.

### **Visión de los actuales actores en el ámbito.**

Asimismo, es interesante la visión, dichos y sentir de los protagonistas en estas tareas por tal razón se ha recogido la visión de los trabajadores públicos a través de la opinión del presidente de los trabajadores fiscales ANEF en que nos dice:

"Reconocemos y estamos conscientes en cuanto a que el Servicio Público necesita por imperativos del progreso y el desarrollo del país, de servicio cada vez más dinámicos y eficientes, para satisfacer los requerimientos de la sociedad toda y no de sectores específicos como parece ser, por

eso entendemos la Modernización como un todo y no como una mera reducción de los Servicios.

La densa maraña de disposiciones legales que se deben observar en el Servicio Público son de responsabilidades del Gobierno y legisladores y no de los funcionarios, de consiguientes, tampoco es de su responsabilidad que la Administración Pública esté regida por normas y procedimientos y no por resultados.

La capacitación debe ser intensiva y accesible a todos; para ponerla en armonía con los avances tecnológicos.

Estamos de acuerdo en buscar un consenso con las autoridades de Gobierno mejoradas en el Servicio Público, los que junto con satisfacer las legítimas demandas de los usuarios, tenga también muy presentes los derechos e intereses de los funcionarios.

Nosotros buscamos compatibilizar nuestros intereses con los intereses globales de la sociedad, fundamentalmente en lo social; porque prestamos servicios a la comunidad".

También la Asociación Nacional de Empleados Fiscales opina sobre la modernización del Estado (ley N° 19553 / 1998)

Al observar la actual gestión de la empresa pública, con el ojo inexperto de un residente en el Sector Vivienda, distinguimos tres características

principales para una evaluación crítica de la solvencia con que opera diariamente:

**Incultura de gestión o Procedimientos administrativos espontáneos:** Los actuales administradores, mandos medios, de confianza o de carrera, ejercen su rol en virtud de mecanismos existentes, procedimientos heredados y su experiencia como subordinados de pasadas jefaturas. La ósmosis, ha sido el método de aprendizaje de la cultura organizacional, no hay una formación solvente en gestión pública, predominado por Jefes autodidactas o simples operadores de directrices verticales. La gerencia pública es desconocida.

**Inercia cultural y pasividad de la gestión:** La edad de los agentes y jefaturas, que constituyen mandos con autoridad, los sitúa en el umbral de la jubilación o retiro, a veces excedido. Cambiar es una aventura que no pretenden asumir, debido a la incertidumbre del cambio, costo en las relaciones amistosas con sus padres o subordinados, herencia de su misión a la voluntad directiva y dificultades culturales propias para entender y liderar el cambio.

Estas características deterioran la dignidad funcionaria, empobrecen el clima laboral y destruyen cualquier potencialidad emergente que se arriesgue; porque:

La globalidad del desarrollo, ha creado un ciudadano - cliente, con mayor capacidad de exigencia, con fantasías cuya satisfacción inmediata excede los marcos paternalista y tiene la potencialidad de inventar un futuro

para sí mismo. Obliga a un constante aprendizaje y adaptación de las organizaciones, para responder a sus requerimientos.

### **Percepción de los Autores de esta Investigación.**

La actual generación de autoridades, directivos o jefaturas, originadas en una carga curricular de relaciones de confianza personal, vínculos políticos o trayectoria funcionaria, se caracteriza por la ausencia de:

- Agresividad directriz, espera habitualmente << autorizaciones >>
- Potencialidad de cambio organizacional, está conforme.
- Identidad corporativa para actuar, es << responsable >> sólo de su tarea.
- Conocimientos de administración y gestión moderna, son autodidacta.
- Fe en políticas de modernización, es partidaria de acciones cosméticas.
- Creatividad de gestión y estrategia, espera los acontecimientos.
- Autocrítica creativa y reacción ante las explicaciones, es conformista.
- Criterios de eficiencia, respetan los procedimientos, está satisfecho.
- Se somete a la jerarquía, asignándole méritos y virtudes.

La empresa pública precisa las siguientes definiciones para avanzar en un proceso de modernización real:

- Misión y filosofía de la organización (Razón de ser, campo de acción, propósitos, principios, criterios).

- Caracterización y especificación del producto (contenido, etapas, plazos, recursos, normas, globalidad)
- Descripción y focalización del cliente (mejor servicio, satisfacción al usuario, calidad del producto)
- Pautas de evaluación permanentes de desempeño, cumplimiento y satisfacción (eficiente y producto)
- Diagnóstico, planificación estratégica, control (misión, proveedores, productos, usuarios).
- Es rigurosa con los débiles, porque no habrá consecuencias.
- Espera directrices escritas, para proceder <<conformes>>
- Carece de creatividad interna, es <<ejecutor>>
- Favorece explicaciones, aunque posterguen resultados.
- Se abanderiza con los procedimientos, burocratiza liderazgos.
- Dilata decisiones, pide aprobaciones.
- Se formaliza, informatizando procedimientos burocráticos.
- Finalmente siempre es verticalista y paciente
- Centraliza información, manejo y decisiones
- Ignora el tiempo y se despreocupa del costo de los recursos involucrados.

Aunque algunas de las debilidades, constituyen estrategias frente a puntos críticos, cuyo abordaje se desconoce por falta de conocimientos de administración y manejo de personal; ellas encubren fortalezas cuyas principales características son:

- Privilegia el consenso, o puntos de acuerdo, para evitar conflictos.
- Es honesta, cree en sus actos y efectos de su gestión.

- Es eficaz, al final consigue los objetivos.
- Es simpática, logra buenas relaciones entre las personas.
- Conoce su materia, más que otros.
- Es experimentada, conoce los procedimientos, normas y reglamentos.
- Su Status proyectan la autoridad del cargo.
- Conoce a los actores internos y externos vinculados a su materia.
- Tiene el respaldo de resultados y procesos eficaces.
- Liderazgos generadores de adaptación y promoción del cambio (dirigir, coordinar, motivar)
- Reclutamiento, manejo de personal y tareas de gestión con criterios técnicos (concursos, calificación, carrera funcionaria, escalafones)
- Políticas de recurso humanos: sistemas de carrera, de exclusión, de evaluación, capacitación (remuneración, bienestar, clima laboral, hábitat, cultura corporativa)
- Dignificación del empleado público: transparencia, probidad, equidad y participación (en las políticas, los planes, los programas, la administración, la ejecución y la evaluación)
- Sistema de gerencia pública, para la generación de equipos directivos.
- Incorporación al diálogo democrático, como proceso de encuentro colectivo.
- Aplicación de una estrategia de incentivos para el cumplimiento de metas.
- Privilegia empatías, prefiere <<diablo conocido>>
- Explota a los productivos, para <<Garantizar resultados>>
- Sobrecarga a los disponibles, ignora a los <<ausentes>>

Se mantuvieron los cuadros directivos y se sobré valorizó la antigüedad, la experiencia, la trayectoria, como mérito para los cargos.

Organizaciones públicas, como los servicios del Sector Vivienda, han permanecido sin renovación, con promedios de edad funcionaria de 50 o más años (25 a 35 años de servicio) sin rotación interna y con acostumbramiento que se niega a cualquier gesto de cambio. No sólo es inercia, sino rechazo y conformidad. Con una visión estrecha de rol público, ven amenazado su status laboral y bloquean la misión.

Aprender en la base obligada a una especial atención al desarrollo y capacitación del recurso humano. Es un punto central para la satisfacción de las inquietudes, esperanzas y fantasías del personal; su lealtad, motivación para la sustentación del trabajo en el largo plazo.

- El estilo de gestión pública moderna propuesta exige del liderazgo.
- Capacidad de diseño, planificación y acción estratégica (definición de mecanismos objetivos, identificación del cliente, del producto y resultados, medición y evaluación periódica)
- Adquisición de competencias objetivas y adaptación de técnicas modernas de gestión (asignación de responsabilidades individuales, flexibilidad y autonomía financiera y administrativa).

- Medición y evaluación de resultados (superación de metas, calidad de servicio, economía, mayor eficiencia, eficacia, retroalimentación desde el público al usuario)
- Incentivos al desempeño, ligados al logro y superación de metas y sanciones al desempeño deficiente.
- Dinamizar el cambio, dirigiéndolo para facilitar su inserción en el contexto mayor.

La empresa pública necesita para este nuevo estilo cambios radicales que provoquen mejoras sustanciales en el desempeño, para obtener ventajas competitivas, reducción de: demoras de servicio, costo; creación de una cultura de cambio, para ello el uso de técnicas motivacionales que faciliten la innovación, es fundamental en cualquier proyecto. Rediseño, renovación e innovación son tareas que el líder debe asumir y abrir a grupos de participación de trabajadores para que se reúnan a analizar problemas y proponer soluciones. Así la gerencia pública democrática ampliará la base del cambio.

El intercambio de experiencias, la información, el análisis, la propuesta de soluciones en área de trabajo; la organización, las funciones, las actividades y las tareas, constituyen los temas ordinarios de participación. Lograda la modernización, su tema será la calidad, eficiencia, eficacia, desempeño y la productividad.

El diálogo al interior de la organización permite que los actores sean protagonistas creativos para el cambio de las estructuras y reasignación de roles que la modernización del Estado exige.

La discusión actual, centra en estas tres variables (costo, calidad de Servicio y velocidad) su crítica a la función pública. El peso del gasto público en el presupuesto, la burocratización de la organización ceñidos a esquemas de «conducto regular», respecto a los procedimientos; les hace ineficiente, demorosos y resta oportunidad.

La modernización del Estado es para los funcionarios una oportunidad de cambio, cuyo diagnóstico compartimos debe ser con mayor severidad, pero el problema no es reemplazo de nombres ni la libertad para disponer de cargos, es cambiar la organización vertical a transversal, aumentar los niveles de participación, dar fluidez a la información, terminar con los cupos de confianza en los servicios técnicos, acrecentar los niveles de tecnología en uso, mejorar el hábitat funcionario. Terminar con el continuo traspaso de papeles entre escritorios.

La modernización del estado «constituye una mayor atención en la definición de la Misión, un esfuerzo por mejorar el producto y la satisfacción del ciudadano-cliente».

## **Aplicación Curricular**

Además de todo lo anterior descrito se han aplicado conocimientos del curriculum de la carrera que dicen relación con materias de las asignaturas de:

"Teoría y Práctica del Gobierno".

"Métodos y Técnicas de Racionalización Administrativa".

"Diseño y Evaluación de Cargos".

"Dirección y Formación de Equipos".

"Control de Gestión Pública".

"Comunicación Administrativa".

Como las principales, entre otras.

Cuyos Contenidos se relacionan con:

"Aplicar estructuras y funciones del gobierno".

"Funciones de la administración pública".

"La eficiencia del gobierno y de la administración pública".

"La burocracia de la administración pública".

"Técnicas de departamentalización".

"Diseño de Estructuras Administrativas".

"Utilización de observación directa".

"Diseño de encuestas".

"Entrevistas para diagnóstico".

"Conocer la función del sistema de cargos dentro de la estructura administrativa".

"El análisis de la gestión pública basado en el trabajo en equipo".

"Eficacia en los equipos de trabajo".

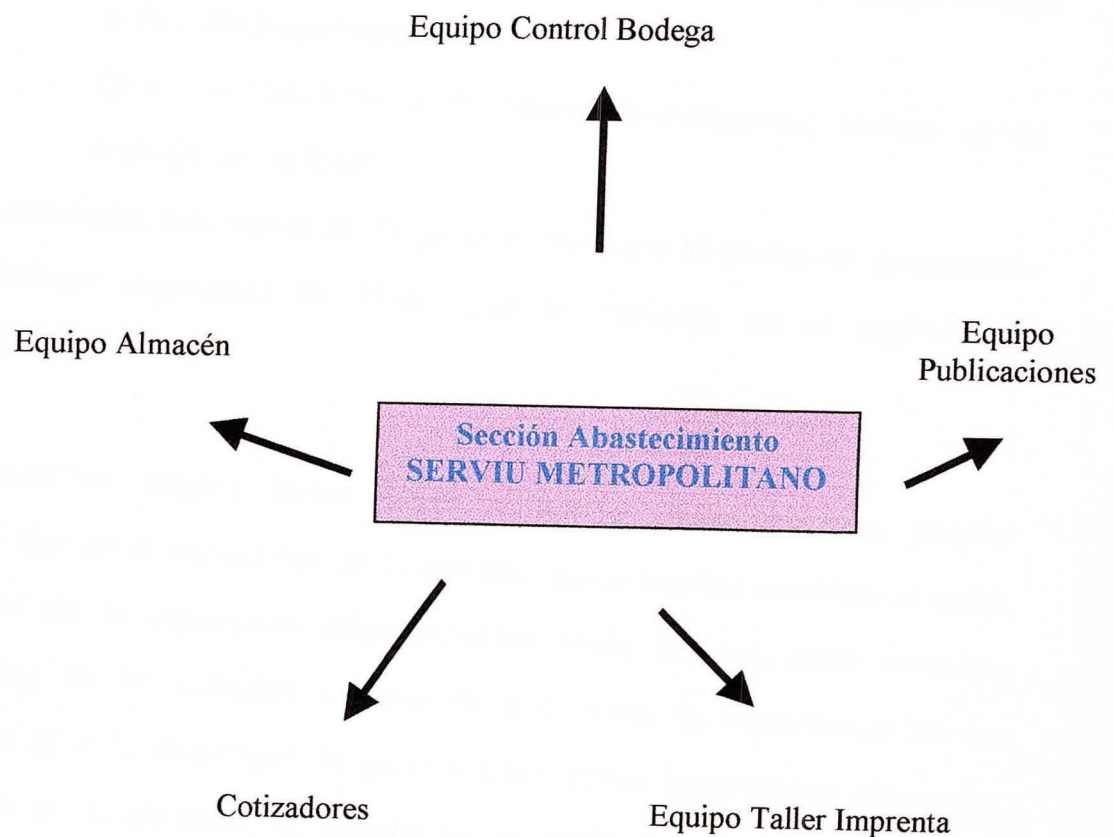
"Responsabilidad individual y grupal".

"Técnica de comunicación Administrativa".

"La comunicación como herramienta para la agilización de métodos".

"Importancia de la comunicación en la gestión administrativa".

### Conformación de la Sección Abastecimiento



## **Sustentación del Marco Teórico.**

### **Flujos Actuales.**

En este momento existen algunos Diagramas de flujo respecto a la actividad de la Sección que son las siguientes: ( Anexo F )

- Flujo del Procedimiento de adquisiciones del DAE (Dirección de Aprovisionamiento del Estado)
- Flujo del Procedimiento de Adquisiciones Proveedor Privado.
- Flujo documental de Adquisiciones propuesta privada
- Flujo de documentos de salidas, bienes muebles y materiales de consumo desde bodega y materiales de consumo desde bodega Serviu Metropolitano.
- Que son obsoletos y no operan actualmente; incluso no se trabaja con la DAE.

Los señalados diagramas de flujo sirvieron para la posterior proposición de nuevos diagramas de flujo, que se incluyen en el capítulo de conclusiones.

Tomando en cuenta todas estas realidades, conocimientos propios adquiridos en el transcurso de la carrera, como teorías relativas al tema, además de la legislación administrativa tanto interna como externa, opiniones de los actuales actores en esta área, la experiencia de los autores de esta investigación, ya con todos estos importantes elementos se está en condiciones de emprender el Análisis y Diagnóstico que se refiere el tema en el capítulo siguiente.

# **CAPITULO**

## **II**

**ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO  
PARA ELABORAR UNA  
PROPUESTA DE REDISEÑO DE  
PROCEDIMIENTOS PARA LA  
SECCIÓN ABASTECIMIENTO,  
DEPENDIENTE DEL  
DEPARTAMENTO SERVICIOS  
GENERALES DEL SERVIU  
METROPOLITANO.**

El capítulo II esta referido de lleno al Análisis y Diagnóstico de la Sección Abastecimiento.

El Análisis se efectúa respecto a los funcionarios y usuarios de la Sección con Entrevistas, Cuestionarios y Encuestas en un universo de 100%, es decir, a todos los funcionarios que son once (11) personas con relación a los usuarios que comprende un universo de 650 personas se aplicó al 100% pero se recibieron repuestas de un 71%.

### **Análisis de la Sección de Abastecimiento.**

El fin de la Sección de Abastecimiento, es satisfacer las necesidades colectivas, y se caracteriza por su CONTINUIDAD, dada la función pública que cumple, debe ser UNIFORME, es decir, las prestaciones deben ser iguales para todos los que se encuentran en condiciones de solicitar sus beneficios; además, debe tener OBLIGATORIEDAD, en el sentido de que ninguna autoridad puede negar los servicios, ni tampoco beneficiarse con ella; debe ser PERMANENTE, lo que significa que el servicio tiene duración en tanto subsistan las necesidades, para cuya satisfacción fue creada; y finalmente, debe mostrar REGULARIDAD, ajustando su funcionamiento a reglas o normas legales y reglamentarias preestablecidas, logrando de esta forma una ordenación para su estructura y funcionamiento.

Sin embargo, la gestión de la Sección de Abastecimiento que se caracteriza por una falta de claridad de los objetivos y metas; el

problema más básico radica en la definición de quién es el "cliente". Hay falta de responsabilidad individual, la que se encuentra diluida, y no genera una gestión eficiente.

Por otra parte muchas veces no se plantean con claridad los objetivos de las políticas y la acción de la Sección, desconociéndose los compromisos que se adquieren con la gente, tanto cualitativa como cuantitativamente.

La Sección de Abastecimiento tal como hoy esta funcionando, esta compuesta por:

- Equipo Control - Bodega
- Equipo Almacén
- Equipo Taller de Imprenta
- Equipo Publicaciones
- Cotizadores

Y en ella trabaja el siguiente Personal

- Jefatura (1)
- Bodeguero (1)
- Asistente (1)
- Técnico (2)
- Administrativo (2)
- Secretaria (1)
- Auxiliar (1)
- Cotizadores (2)

Las funciones no están claramente definidas ya que se dan en forma verbal, situación que acarrea múltiples problemas en los momentos que la jefatura no está presente comprobándose una gran dependencia y no logran realizar las tareas sin supervisión.

- Manual Obsoleto

Para efectuar el Análisis y Diagnóstico del funcionamiento de la Sección Abastecimiento se hacen dos tipos de enfoque:

A) Los funcionarios de la Sección.

B) Los usuarios de la Sección.

### **A) Para los Funcionarios**

Se llevaron a cabo

A1.- Visitas a Terreno

A2.- Entrevistas

A3.- Cuestionarios.

#### **A1.- Visitas a Terreno.**

Se verifica en terreno que la Sección Abastecimiento la conforman equipos:

- Equipo de Control de Bodega
- Equipo de Almacén

- Equipo Taller de Imprenta
- Equipo Publicaciones
- Cotizadores

Por lo que físicamente es una sección distribuida en distintas partes del Servicio según sus tareas.

- Se detecta que las funciones no están claramente definidas no existe una metodología y normalización de los procedimientos, funciones y tareas.
- Diferentes enfoques en la realización de las tareas.
- Equipo no realiza labores sin supervisión.
- Las tareas se asignan verbalmente lo que acarrea discrepancias.
- Situaciones de conflicto cuando no está la jefatura para aclarar tareas.
- Manual de procedimientos obsoleto.
- Formularios obsoletos pocos claros.
- Lugares de trabajo estrechos y mal iluminados.
- Los productos solicitados a los proveedores no son los que llegan, debido a la inexistencia en el mercado, mal hecha la orden, especificaciones poco claras, discrepancia en las cantidades etc.
- Falta de insumos en Bodega.
- Falta de compromiso de parte de los componentes del equipo por conocer y aprender nuevas técnicas.
- Falta de conocimiento de la operatoria de las funciones de la unidad.
- Inexistencia de Metodología y Normalización de los Procedimientos, funciones y tareas.
- Diferencia del enfoque en la realización de las tareas

- Procedimientos que han sufrido cambios pero no se han aclarado al personal.
- La adquisición por "Compras Chile" adolece de un lenguaje común que conduce a errores.
- Usuarios se quejan de demoras.
- Dificultades con los proveedores.

Como contraparte también se observó:

- Que aunque lentamente, se aprovisiona a los distintos clientes, lo que solicitan.
- Que son pocos funcionarios, que tienen buenas relaciones entre ellos.
- Poseen buenos equipos de computación.
- Buena asistencia de los funcionarios.

## **A2.- Entrevistas**

Se efectuaron entrevistas a los funcionarios que consistía básicamente a que relataran un día normal dentro de sus actividades, he aquí un ejemplo de respuesta a una encuesta a terreno a un Técnico en Informática.

"Por favor relate un día normal en su actividad".

"Me desempeño en la Sección Abastecimiento, dependiente del Departamento Servicios Generales. Mi día comienza a la 8:30 hrs. y la primera acción a realizar es encender el equipo (computador) e ingresar al sistema de inventarios. A través de este sistema se digitan las guías de salidas de materiales solicitadas por los distintos usuarios del Servicio.

Estas guías de salida se imprimen directamente en el almacén de materiales (bodega), por lo tanto, los bodegueros proceden en forma inmediata a preparar el material impreso en dichas guías.

En forma diaria, además, se efectúa la entrega de gas a partir de las 09:30. hasta aproximadamente las 10:00 hrs. Obviamente esta tarea disminuye en época de verano ya que se entrega gas solamente para las cocinas de distintas dependencias.

Luego de regresar de la entrega de gas, generalmente tengo sobre mi escritorio las copias de las guías de despacho ya entregadas, con las cuales adjunto al pedido de materiales original para luego ser archivadas en forma ordenada, de acuerdo al código asignado a cada solicitante. Durante el desarrollo de este proceso, además, hay que digitar en forma inmediata los vales de la unidad de mantención, cuyos maestros requieren en forma urgente los materiales para poder realizar su trabajo.

En general todos los días son similares a este, exceptuando cuando soy citado a reunión del comité informático, del cual soy representante del Departamento y en otras ocasiones debemos asistir a reuniones en el Ministerio producto de las mejoras que debemos agregar al sistema de inventario."

\* De aquello detectamos lo siguiente:

- Los funcionarios realizan distintas tareas, no es una en específico.
- Les cambian las prioridades
- No pueden manejar una rutina porque son interrumpidos
- Sus respuestas son ambiguas.
- Uso irracional de los insumos

### A3.- Cuestionarios.

Se aplicaron cuestionarios a los funcionarios orientados a verificar y detectar fortalezas, debilidades y sugerencias de los mismos.

Un compendio de ellos es lo que sigue:

#### Cuestionario.

Esta encuesta esta dirigida a los funcionarios que trabajan en la Sección Abastecimiento dependiente del Departamento Servicios Generales, a objeto de poder realizar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades que tienen los funcionarios que laboran en la citada unidad:

A continuación se presenta una muestra de las respuestas realizadas por un funcionario de la Sección Abastecimiento:

1.- ¿Conoce Ud. los procedimientos y tareas que debe realizar en su cargo para efectuar su labor con precisión, eficiencia y eficacia?

☐ Si

☐ No

☒ Mas o Menos

2.-¿Cuáles cree Ud. que serían los requisitos que debe cumplir la persona que ocupa su cargo del punto educacional?

☒ Enseñanza media completa,

☐ Técnico Profesional

☐ Otra

3.-¿Cree Ud. que para desempeñar su cargo se requiere de experiencia previa?

\_\_\_ SI

☒ NO

4.- ¿Piensa Ud. que requiere de algún tipo de capacitación para mejorar su labor?

☒ SI

\_\_\_ NO

5.- ¿En su trabajo Ud. ocupa algún tipo de computador para realizar su labor?

☒ SI

\_\_\_ NO

6.-¿Ud. recibe instrucción?

☒ Diaria,

\_\_\_ Semanal

\_\_\_ Mensual

\_\_\_ No requiere

\_\_\_ No recibe

7.- ¿Sus relaciones con las demás, del punto laboral son internas o externas?

\_\_\_ Internas

\_\_\_ Externas

☒ Ambas

8.- ¿ Considera que su puesto es importante y de responsabilidad?

☒ SI

\_\_\_ NO

9.- Escriba a lo menos tres fortalezas que en su opinión posee su Sección para el buen manejo de las tareas.

R.: Existe un buen equipo de trabajo, respaldo tecnológico, buena gestión de la jefatura de esta sección.

10.- Enumere tres debilidades que en su opinión malogran el funcionamiento de sus actividades.

R.: Escasez de presupuesto, estrechez en los lugares de trabajo y ambiente no gratos, falta de personal para que cumplan funciones que son indispensables para el buen funcionamiento de esta sección.

11.- Escriba a lo menos tres sugerencias que aplicaría para el mejor funcionamiento de sus actividades y tareas en su Sección.

R.: Realizar rotaciones del personal en las distintas tareas asignadas a esta sección, capacitar de acuerdo a las funciones del cargo asignado, agilizar el manejo de la documentación recibida de los distintos usuarios.

12.- ¿Qué tipos de público atienden? Explique.

R.: Clientes internos, corresponden a las distintas unidades de este Servicio.

Y clientes externos, son aquellos proveedores que abastecen a este Servicio de distintos materiales o servicios.

13.- ¿Sabe Ud. Cual es el grado de satisfacción de las personas atendidas?

R.: En cuanto a los clientes internos el grado de satisfacción es malo debido a la escasez de artículos, productos del insuficiente presupuesto asignados a este Servicio.

En cuanto a los clientes externos es regular, debido a la demora que se provoca con los diferentes trámites que sigue la documentación, con el fin de cancelar los respectivos compromisos.

Gráfico de respuestas dirigida a los funcionarios que trabajan en la Sección Abastecimiento.

**1 Gráfico** ( Figura N° 1 )

Conocer Procedimientos y tareas

Experiencia previa

Capacitación

Ocupa computadores

**2 Gráfico** ( Figura N° 2 )

Recibe Instrucciones

Diarias

Semanales

Mensuales

No se requiere

No recibe

**3 Gráfico** ( Figura N° 3 )

- Fortalezas

Buen equipo de trabajo

Respaldo Tecnológico

Otras

- Debilidades

Ambiente de trabajo no grato

Falta de personal

Otros

**4 Gráfico** ( Figura N° 4 )

- Tipos de problemas.

Falta de material.

Con defectos.

Pedido incompleto.

Fuera de especificaciones.

De estos cuestionarios detectamos y comprobamos las mismas fortalezas y debilidades de las encuestas y las visitas a terreno, pero ahora en forma más cuantitativa y cualitativa.

- Cuantitativa porque al observar los porcentajes podemos revelar problemas específicos y cuando influye en el proceso y en que tamaño.
- Cualitativa porque al observar los distintos ítems que concurren se pueden priorizar medidas y también lleva a cabo coordinaciones al respecto.

Que se refleja en los siguientes gráficos.

**Gráfico N° 1**

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Conocer procedimientos y Tareas | 25% |
| Experiencia Previa              | 10% |
| Capacitación                    | 25% |
| Ocupa Computadores              | 40% |

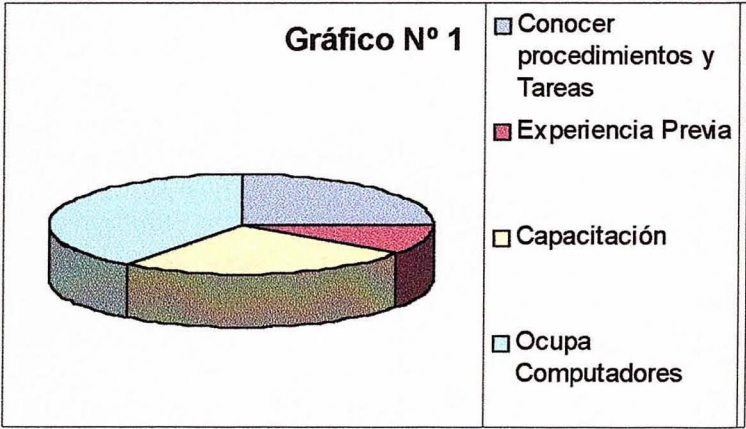


Figura N°1

**Gráfico N° 2**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Recibe Instrucciones |     |
| Diaria               | 30% |
| Semanal              | 30% |
| Mensual              | 10% |
| No se requiere       | 20% |
| No se recibe         | 10% |

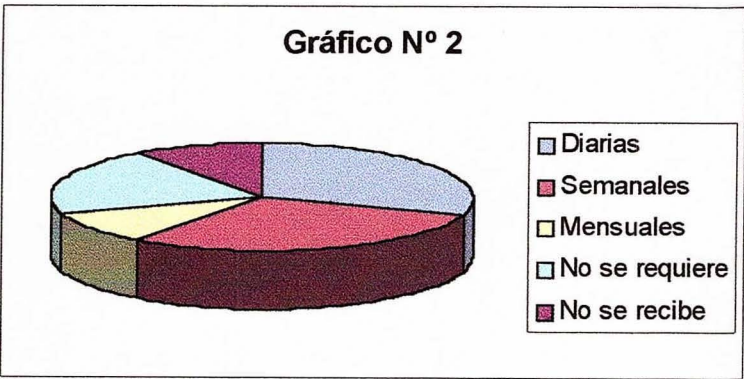


Figura N° 2

### Gráfico N° 3

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Fortaleza              |     |
| Buen Equipo de Trabajo | 70% |
| Respaldo Tecnológico   | 25% |
| Otras                  | 5%  |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| Debilidades                  |     |
| Ambiente de Trabajo no grato | 40% |
| Falta de personal            | 50% |
| Otros                        | 10% |

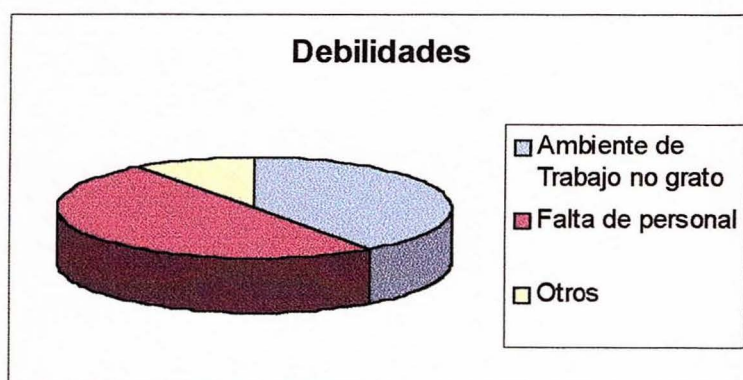
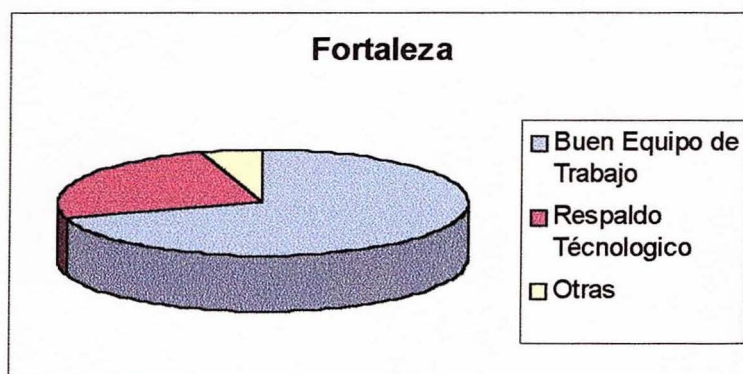


Figura N° 3

### Gráfico N° 4

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Tipos de Problemas |     |
| Falta de material  | 40% |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Con defectos              | 20% |
| Pedido incompleto         | 20% |
| Fuera de especificaciones | 20% |

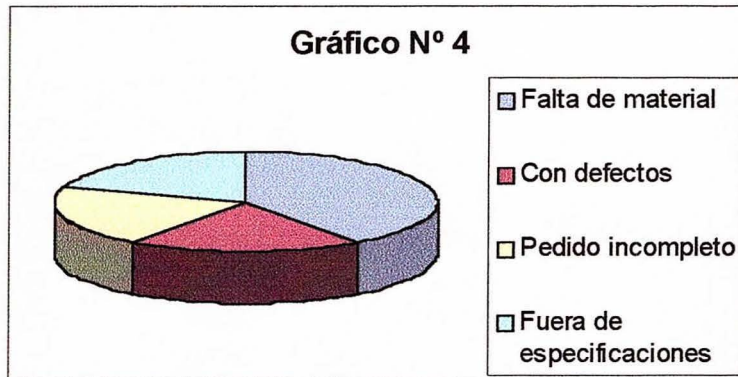


Figura N° 4

### **B) Para los usuarios**

Estamos hablando de un total de 650 funcionarios a los que provee material y útiles de escritorio que están repartidos en:

Santiago

- Santiago Centro

Serrano N° 45

Serrano N° 89

Arturo Prat N° 42

Arturo Prat N° 46

Arturo Prat N° 48

Vicuña Mackenna N° 179

- La Florida

El Mirador Azul N° 1000

- Melipilla

- Talagante
- San Bernardo
- Puente Alto

Y los materiales que se provee a todas estas sedes son:

- Artículos de escritorio
- Artículos eléctricos
- Muebles y escritorios
- Equipos de computación e impresora
- Elementos técnicos a petición
- Vestuario y elementos de protección
- Artículos de aseo
- Papel de impresión
- Equipo de máquinas
- Gas licuado
- Confección de formularios a pedido
- Adquisición de pintura y otros
- Etc.

El enfoque respecto a los usuarios se efectuaron según internos y externos tomando en cuenta que las dependencias principales se encuentran en calle Serrano N° 45, de Santiago en la comuna de Santiago - Centro.

Para estos usuarios también se efectuaron:

B1 - Salida a Terreno

B2 - Cuestionario

### **B1.- Salidas a terreno.**

- Se observa que los usuarios no conocen a cabalidad los procesos de pedido y entrega de materiales.
- Los pedidos llevan una extrema burocracia dado que un funcionario cualquiera debe seguir un conducto regular.
- Las jefaturas no tienen días específicos para efectuar los pedidos.
- Las prioridades son poco claras.
- La documentación a usar es obsoleta.
- La documentación es poco clara.
- Los pedidos no tienen especificaciones claras.
- El material que se solicita a veces no es el que provee la Sección.
- Se quejan que los materiales no son entregados en forma oportuna.
- Se quejan que los materiales no son los solicitados.
- Se quejan de demoras en forma reiterada casi usual.
- Las jefaturas se quejan de demoras.
- Las jefaturas se quejan de poca fluidez.

### **Por otra parte:**

- Se observan buenas relaciones intersedes en la parte personal.
- Se tratan en todo momento de solucionar los problemas.
- Se observa buena disposición a aceptar errores.
- Se notan deseos de ir eliminando asperezas.
- En general buena disposición y tolerancia.

**B2.- Cuestionario.**

En cuanto a los cuestionarios se observan los mismos resultados solo que podemos cuantificarlos.

Hay que recordar que el universo es de 650 usuarios, el cuestionario se aplicó al 100%, pero solo contestó el 71% de ellos.

Modelo de cuestionario.

\* Conoce como opera la Sección de Abastecimiento.

☐ Si

☐ No

\* La entrega de materiales es

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

\* Sus peticiones específicas son satisfechas.

☐ Nunca

☐ A veces

☐ Siempre

\* Conoce la documentación a usar.

☐ Si

☐ No

☐ Mas o Menos

\*Conoce los tipos de materiales que es factible solicitar.

\_ Si

\_ No

\_ Mas o Menos

\* Las demoras las definiría como:

\_ Mucha

\_ Poca

\_ Regular

\* La relación con la Sección Abastecimiento la encuentra:

\_ Buena

\_ Mala

\_ Regular

Conoce como opera la Sección  
Abastecimiento

SI

13%

NO

87%

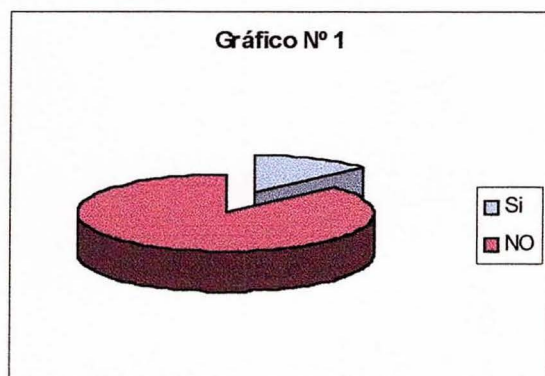


Figura N° 5

La entrega de materiales es:

|         |     |
|---------|-----|
| Buena   | 8%  |
| Regular | 28% |
| Mala    | 64% |

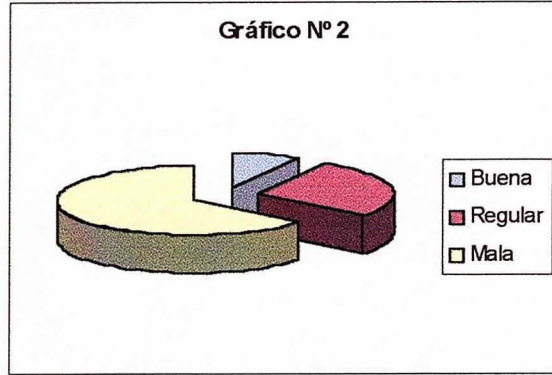


Figura N° 6

Sus peticiones específicas son satisfechas

|         |     |
|---------|-----|
| Nunca   | 9%  |
| A Veces | 29% |
| Siempre | 62% |

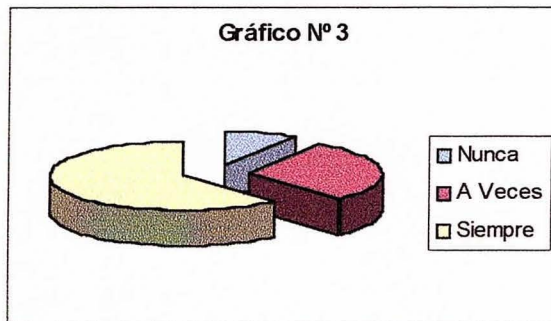


Figura N° 7

Conoce la documentación a usar

|             |     |
|-------------|-----|
| Si          | 13% |
| No          | 9%  |
| Mas o Menos | 78% |

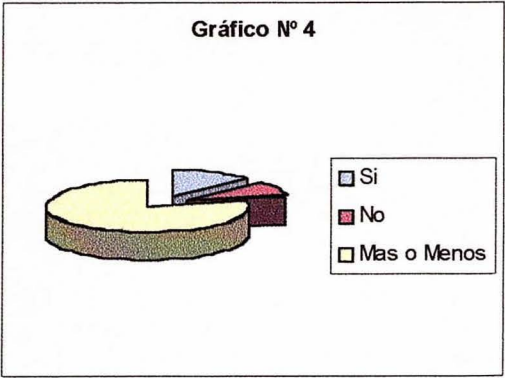


Figura N° 8

Conoce los materiales que son factibles solicitar:

|             |     |
|-------------|-----|
| Si          | 13% |
| No          | 6%  |
| Mas o Menos | 81% |

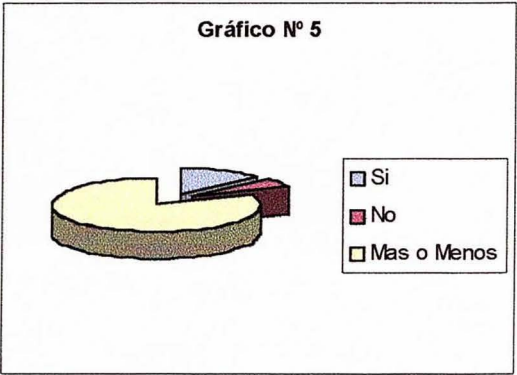
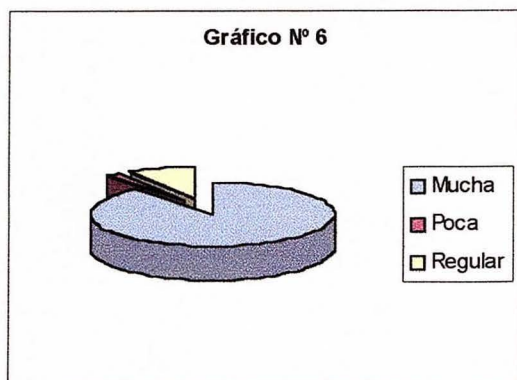


Figura N° 9

Las demoras las definiría como:

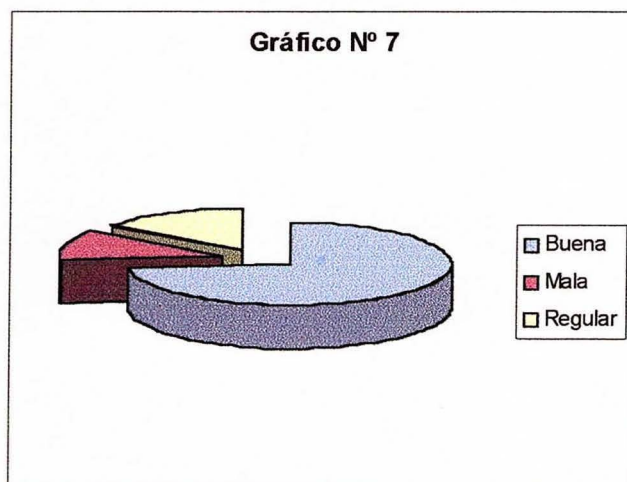
|         |     |
|---------|-----|
| Mucha   | 89% |
| Poca    | 2%  |
| Regular | 9%  |



**Figura N°10**

La relación con la Sección Abastecimiento la encuentra:

|         |     |
|---------|-----|
| Buena   | 73% |
| Mala    | 12% |
| Regular | 15% |



**Figura N° 11**

## **Diagnóstico para la Sección Abastecimiento.**

Calidad total es el nivel de excelencia que la Sección debe escoger para satisfacer las expectativas y deseos de sus clientes. Es éste el único juez de la excelencia de un servicio.

La pregunta más obvia e inmediata sería ¿Por qué cambiar? La respuesta es simple y precisa: porque las exigencias de los clientes cambiaron, porque los requerimientos que las personas hacen a la Sección, cambió.

La Sección no puede seguir amparando vicios existentes en su interior, como inercia, desidia frente al trabajo, actitudes en las que nadie responde por la deficiente calidad. Ello debe terminar y es bueno que los integrantes de la Sección crean que sí va a terminar. Sólo cambiando pueden seguir y entender esto es la responsabilidad que cada uno en forma individual debe asumir, principalmente tratándose de empresas públicas y la administración pública en general.

Una actividad moderna es aquella que logra satisfacer con excelencia las necesidades de sus clientes, incluso aquellas en las que éste no había pensado - modernidad no son computadores, automatización, locales bien pintados; ello sólo son herramientas para lograr mejorar la MISIÓN de ser eficiente, ágil y segura.

La Metodología que se propone para diagnosticar, evaluar y mejorar el proceso de abastecimiento es verificar la utilización de tal o cual

sistema, que se desprende del análisis de las encuestas, entrevistas, los indicadores de desempeño; la evaluación del proceso de abastecimiento y los pasos para conseguir e implementar estrategias de mejoramiento.

En esta etapa, se debe chequear ciertos elementos en el proceso, con el fin de saber en que estado se encuentra el proceso de abastecimiento.

Por lo tanto, el Diagnóstico en forma general y específica redundará en lo siguiente:

Si los procedimientos y normas siguen siendo los mismos, la gestión en la Sección se irá deteriorando paulatinamente lo que:

- Dará origen a una peor gestión.
- Deterioro en la relación intersedes.
- Deterioro en la relación entre funcionarios.
- Incremento de reclamos.
- Cae la eficiencia y eficacia.
- Los proveedores no querrán participar con este Servicio.
- La calificación y evaluación de los funcionarios decaerá.
- Existirá una peor evaluación de la Sección.
- Generación de resentimientos.
- La mala gestión se extrapolará a los otros estamentos de la institución por falta de material, insumos y servicios.
- Todo lo anterior puede redundar en externalizar la sección.
- Que deje de existir la sección.
- Incrementa la mala gestión pública ante el país.

- Los stock se deterioran.
- Incumplimiento en la programación de pedidos.
- Trabajo desordenado por cambio de roles.

## **Resumen Capítulo II.**

En resumen son muchas las "debilidades" que se deben transformar en "fortalezas", que se requiere de una gran tarea a efectuar, tanto de las autoridades implicadas como de los funcionarios pero también es un buen y gran desafío.

Las soluciones y propuestas serán de un estudio más minucioso y específico que dan para seguir con este tema por un buen tiempo en el futuro, pero es inevitable no involucrarse en esta área, ya que repetimos, los actores también son autores de esta investigación.

En todo caso en el capítulo de conclusiones están algunas sugerencias para futuras soluciones al respecto.

# CONCLUSIONES

Se vislumbra un cambio en la forma en que se concibe la reforma y modernización del Estado. Además de la dimensión económica y la eficacia del aparato estatal.

Algunos de los temas a resolver con urgencia se refieren a la política de personal, que requiere captar y retener por un tiempo prudente a un recurso humano de alto nivel, crear una cultura organizacional y construir sistemas de incentivos reales.

Es lógico pensar que la modernidad deseada y el cambio de conducta requerida, debe efectuarse de manera sistemática y enérgica, para lo cual es menester contar con herramientas de tal envergadura, que su implementación signifique reales avances sobre la materia. Todo aquello pensando en el aparato Estatal en general.

Por otra parte interpolando, a lo que se refiere a la Sección Abastecimiento, se sugiere una reingeniería que es, un proceso que involucra desde el máximo ejecutivo hasta el último empleado, y supone un cambio total y a veces violento, toda vez que se encuentran durante su aplicación, barreras reglamentarias o de procedimientos establecidos.

La asignación de responsabilidades individuales en el proceso de generación del Servicio para un resultado de la gestión, medibles y evaluables.

La flexibilidad y autonomía en materia de administración individual por el logro de los objetivos y metas.

Por otra parte se intentó entregar la información en forma clara y sencilla, con una exposición simple, como se deduce de la lectura del trabajo, fue una excelente oportunidad para presentar y reflexionar sobre dicho tema, como una variable fundamental en la evolución económica y social del país, sabiendo que participar en su desarrollo, no sólo es un desafío sino una responsabilidad de cada uno de los integrantes de la Administración Pública.

Estamos ciertos que este trabajo no agota el análisis en dicho campo y, por el contrario, esperamos que motive con reflexiones más detalladas que ayuden a conducirnos y a integrarnos cada vez más en este apasionante proceso de desarrollo.

En cuanto la Sección Abastecimiento lleve a cabo la elaboración de un manual de procedimientos efectivo para esta actividad, didáctico, claro, congruente con la dinámica vertiginosa de cambios que produce el vivir institucional actual.

Se propone cambios en las actividades referidas al proceso como se indica en los siguientes diagramas de flujo.

- Diagrama de Flujo cliente Proveedor (Figura N° 12)
- Diagrama de Flujo propuesto por los Autores de la Investigación (Figura N° 13) (Dos páginas)

# MODELO CLIENTE – PROVEEDOR

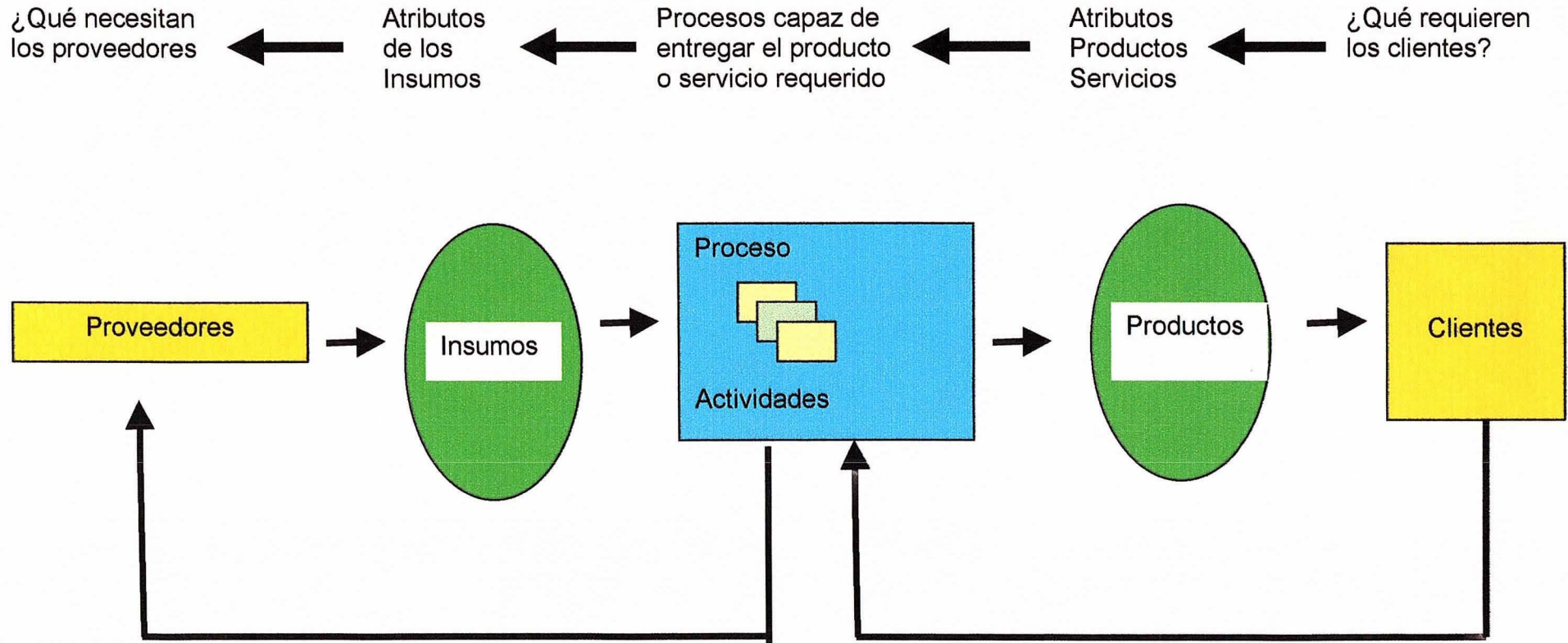


Figura N° 12

NUEVA PROPUESTA DE FLUJO DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES PROVEEDORES PRIVADOS

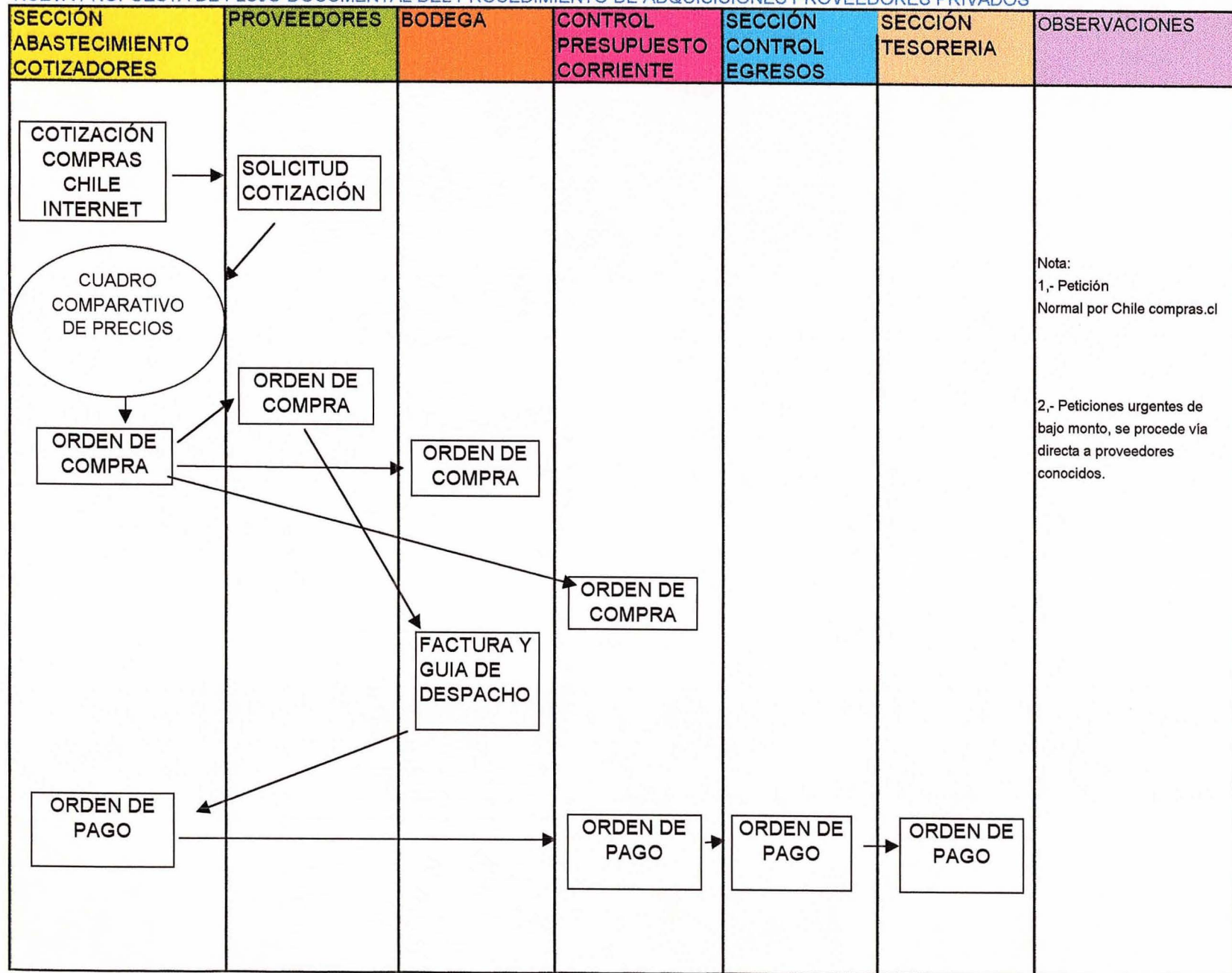


Figura Nº 13

## Nuevo Flujo Documental del Procedimiento de Adquisición para la Licitación Privada

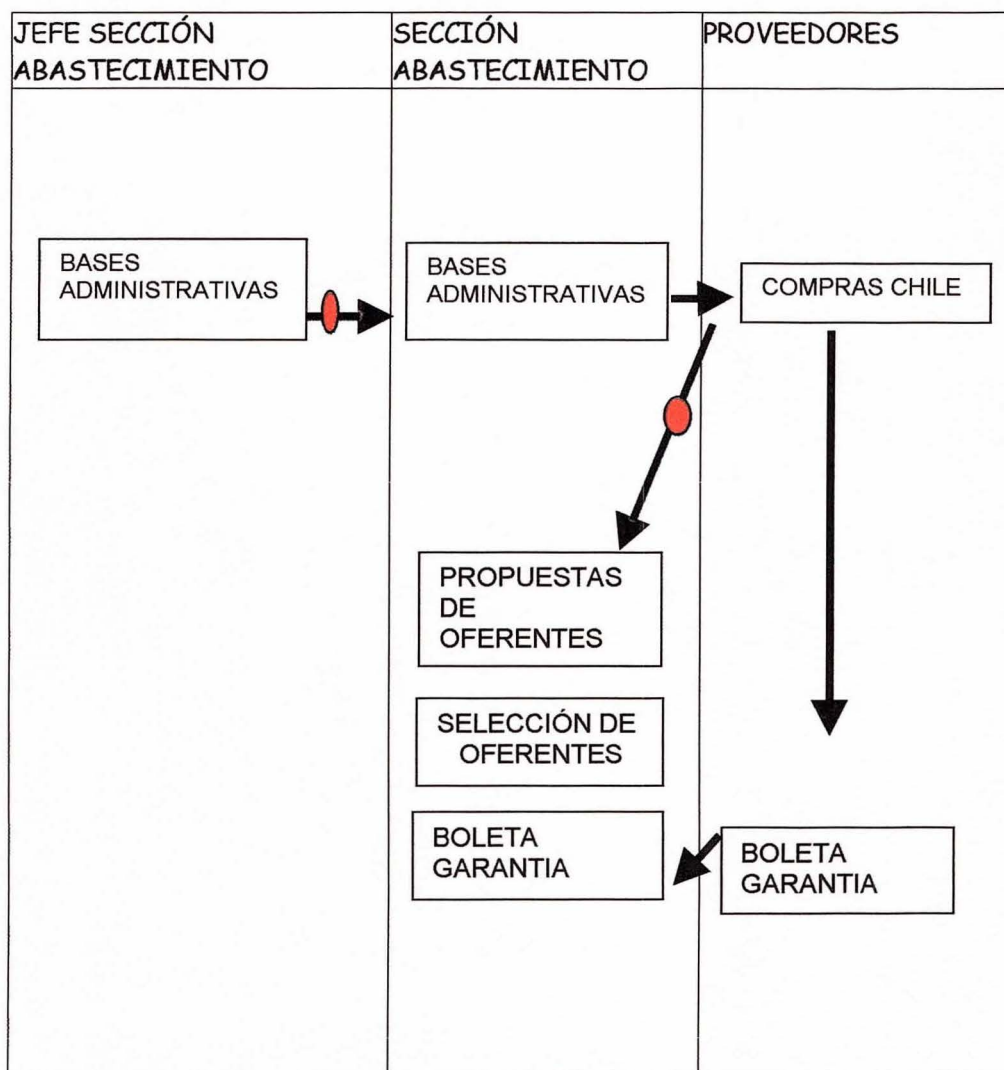


Figura N° 13

En "Compras Chile" confeccionar y organizar un lenguaje único tanto interna como externamente en comunión con todo los involucrados.

- Establecer prioridades de trabajo que no se vean interrumpidas por motivos ajenos al quehacer propio.
- Mayor atribuciones a las jefaturas a la hora de delegar tareas y responsabilidades.
- Dar espacios y atmósfera agradable para el desarrollo de esta actividad.
- Iniciar una campaña para mejorar las condiciones de trabajo en esta Sección.
- Diseñar e implementar un plan intensivo y masivo de formación profesional para elevar las calificaciones de todos, cuyo manual referido serviría incluso para los que se vayan incorporando posteriormente.
- Para lograr todo esto es imprescindible y urgente mejorar radicalmente los procesos, introducir tecnología de punta y que disminuyan las debilidades críticas de la Sección. Pero principalmente, la transformación debe apuntar a la forma como tradicionalmente se han hecho las cosas y la cultura de la institución específicamente de la Sección.
- El ideal a nuestro entender, es que las personas involucradas en el proceso, revisen y analicen sus deficiencias, tratando de mejorarlas y evitando depender tanto de otras personas, pues eso último le hace mal a la organización.

Finalmente se cumplieron muchos objetivos tanto profesionales como personales, porque los autores han sido protagonistas por muchos años en este escenario y porque se han compatibilizado experiencias de trabajo con la adquisición de enormes conocimientos de las distintas asignaturas que se vislumbraba en terreno como se podrían aplicar y llevar a cabo la gestión como ha sido la intención de este trabajo.

Solo queda expresar que se espera sea un aporte a la Sección de Abastecimiento del Serviu Metropolitano, y porque no, extrapolar la experiencia a otra Sección.

## **FIGURAS**

### **Figura N° 1**

**Gráfico de respuestas dirigida a los funcionarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a sus conocimientos.**

### **Figura N° 2**

**Gráfico de respuestas dirigida a los funcionarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a frecuencia de instrucciones.**

### **Figura N° 3**

**Gráfico de respuestas dirigida a los funcionarios que trabajan en la Sección Abastecimiento en lo relativo a Fortalezas y Debilidades (FODA).**

### **Figura N°4**

**Gráfico de respuestas dirigida a los funcionarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a Incomodidades.**

### **Figura N° 5**

**Gráfico de respuestas dirigida a los usuarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a conocimiento de la Sección.**

### **Figura N° 6**

**Gráfico de respuestas dirigida a los usuarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a entrega de materiales.**

**Figura N° 7**

**Gráfico de respuestas dirigida a los usuarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a peticiones específicas.**

**Figura N° 8**

**Gráfico de respuestas dirigida a los usuarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a documentación.**

**Figura N° 9**

**Gráfico de respuestas dirigida a los usuarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a tipos de Materiales.**

**Figura N° 10**

**Gráfico de respuestas dirigida a los usuarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto al tiempo de entrega.**

**Figura N° 11**

**Gráfico de respuestas dirigida a los usuarios que trabajan en la Sección Abastecimiento respecto a Relaciones Humanas.**

**Figura N° 12**

**Diagrama de flujo cliente - proveedor.**

**Figura N° 13**

**Diagrama de flujo propuesto por los autores de la investigación.**

## **Marco Conceptual**

**Abastecimiento** = Es la unidad encargada de la obtención, almacenamiento y distribución de los materiales necesarios que permiten el normal funcionamiento de una institución.

**Administración de RR. HH.**= Solo la función de línea toma decisiones, tiene autoridad y responsabilidad.

**Antropológico** = Es una concepción de ser humano en sí mismo en relación a otros seres humanos, que en el caso de nuestra tesis es considerado un ser con limitaciones pero dispuestos a superarlas. Considerando a funcionarios y usuarios de la Sección Abastecimiento, dependiente del Departamento Servicios Generales del SERVIU Metropolitano.

**Calidad** = Es un juicio de valor.

**Compras** = Comprenden las gestiones de adquisición y entrega de materiales, maquinas y herramientas en los servicios necesarios a un costo final compatible con las condiciones económicas que rodean a la partida comprada, como salvaguardando el estándar de calidad y continuidad del Servicio.

**Demanda** = Es la cantidad de bienes o servicios que estoy dispuesto a requerir o demandar a un precio determinado y en un tiempo determinado.

**Diseño** = Tiene que ver con los sueños, con la visión, es el estado futuro deseado, es el primer objetivo que tiene que ver con los sueños, sin limitaciones pues cerrarán posibilidades.

**Diseño de Cargo** = Es la importancia de la función e inserción del sistema de cargo dentro de una Institución y su Estructura Administrativa.

**División del Trabajo** = Principio de especialización para obtener eficiencia en el trabajo tanto de carácter técnico como administrativo.

**Eficacia** = Cuando logro el objetivo.

**Eficacia** = Es lograr el fin.

**Eficiencia** = Es racionalizar los resultados para el logro de un objetivo.

**Eficiencia** = Racionalizar bien los motivos para lograr el objetivo.

|           |                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empatía   | = Es la cualidad de saber ponerse en el lugar de otra persona en toda circunstancia y situación.               |
| Meta      | = Es el primer tipo de objetivo, es cuantificable, toma parámetros de calidad no de cantidad.                  |
| Misión    | = Es lo que queremos que vea la organización.                                                                  |
| MINVU     | = Ministerio de Vivienda y Urbanismo.                                                                          |
| Objetivos | = Primer estado futuro deseado, se configura en la planificación.                                              |
| Osmosis   | = Forma de traspaso e intercambio de situaciones, materias, conocimientos y situaciones entre dos o más seres. |
| Recursos  | = Materiales, humanos, tiempo, tecnología, información.                                                        |
| SERVIU    | = Servicio de Vivienda y Urbanización.                                                                         |

## **Anexos**

- A.- Reglamento Orgánico de los Serviu - D.S. N° 355, del 28 de Octubre de 1976
- B.- Resolución N° 455, del 27 de junio 1990.
- C.- Resolución Exenta N° 2759, del 21 agosto 1989.
- D.- Resolución N° 144, del 10 de julio del 2002.
- E.- Publicación en el Diario Oficial del día 26 noviembre 1999.
- F.- Diagramas de flujos de uso actual.

# ANEXO A

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION  
REGION METROPOLITANA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
UNIDAD ADM., ORG. Y METODOS  
SECCION OF.DE INFORMACIONES

DIARIO OFICIAL DE 04.02.77  
(1976)

D.S. N° 355

TRANSCRIPCION N° 6

REGLAMENTO ORGANICO DE LOS  
SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACION

ACTUALIZADO AL 05.03.2002

ATENCION  
SECCION OF. DE INFORMACIONES  
SERRANO N° 45  
PISO - ZOCALO  
CCA.ODC

# I N D I C E

## REGLAMENTO ORGANICO DE LOS SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACION

|            | <u>MATERIA</u>                                                         | <u>ARTICULOS</u> |    |    | <u>PAGINAS</u> |    |     |
|------------|------------------------------------------------------------------------|------------------|----|----|----------------|----|-----|
| TITULO I   | DE LOS SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACION REGIONALES Y METROPOLITANO | 1°               | AL | 11 | 2              | AL | 7   |
| PARRAFO 1° | DE LAS FUNCIONES                                                       | 1°               | AL | 6° | 2              | AL | 4   |
| PARRAFO 2° | DE LOS RECURSOS                                                        | 7°               | AL | 11 | 4              | AL | 7   |
| TITULO II  | DE LA ORGANIZACION Y ADMINISTRACION                                    | 12               | AL | 43 | 8              | AL | 231 |
| PARRAFO 1° | DE LA ORGANIZACION                                                     | 12               | AL | 13 | 8              | AL | 8   |
| PARRAFO 2° | DEL DIRECTOR                                                           | 14               | AL | 19 | 8              | AL | 11  |
| PARRAFO 3° | DEL CONSEJO ASESOR                                                     | 20               | AL | 21 | 11             | AL | 12  |
| PARRAFO 4° | DE LA UNIDAD TECNICA DE CONSTRUCCIONES Y URBANIZACION                  | 22               | AL | 24 | 12             | AL | 14  |
| PARRAFO 5° | DE LA UNIDAD DE OPERACIONES HABITACIONALES                             | 25               | AL | 30 | 14             | AL | 16  |
| PARRAFO 6° | DE LA UNIDAD DE FINANZAS                                               | 31               | AL | 32 | 17             | AL | 18  |
| PARRAFO 7° | DE LA UNIDAD JURIDICA                                                  | 33               | AL | 37 | 18             | AL | 20  |
| PARRAFO 8° | DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACION                                         | 38               | AL | 41 | 20             | AL | 22  |
| PARRAFO 9° | DE LA UNIDAD DE PROGRAMACION FISICA Y CONTROL                          | 42               | AL | 42 | 22             | AL | 23  |
| PARRAFO 10 | DE LA CONTRALORIA INTERNA REGIONAL                                     | 43               | AL | 43 | 23             | AL | 23  |
| TITULO III | DE LA CONTRATACION Y EJECUCION DE LAS OBRAS                            | 44               | AL | 52 | 24             | AL | 26  |



## T I T U L O I

### De los Servicios de Vivienda y Urbanización Regionales y Metropolitano

#### Párrafo 1º

##### De las Funciones

Artículo 1º.- Los Servicios de Vivienda y Urbanización son Instituciones Autónomas del Estado, y relacionadas con el Gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, con personalidad jurídica de derecho público, con patrimonio distinto del Fisco, y de duración indefinida. Pueden utilizar la sigla "SERVIU" para su denominación, agregando la mención relativa a la región correspondiente.

Hay un Servicio de Vivienda y Urbanización en cada una de las regiones que señala el D.L. Nº 575, de 1974, modificado por el artículo 8º, del D.L. Nº 1.317, de 1976.

Los Servicios de Vivienda y Urbanización son sucesores legales de las Corporaciones de Servicios Habitacionales, de Mejoramiento Urbano, de la Vivienda y de Obras Urbanas, y, por tanto, tienen todas las facultades y obligaciones de dichas Corporaciones en el ámbito de su jurisdicción, en todo lo que no sea contrario o incompatible con el D.L. Nº 1.305, de 1976.

No obstante lo expresado, la autonomía de los Servicios de Vivienda y Urbanización está restringida por lo dispuesto en el D.L. Nº 1.305, de 1976, en materia de presupuestos y personal, y por las instrucciones que con carácter de obligatorias les impartan expresamente el Ministro, el Subsecretario y el Secretario Ministerial respectivo.

Artículo 2º.- El SERVIU será en su jurisdicción, el organismo ejecutor de las políticas, planes y programas que disponga desarrollar el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y, como tal, no tendrá facultades de planificación.

El ejercicio de las funciones, derechos y atribuciones y el cumplimiento de los deberes y obligaciones que se señalan en el presente Reglamento Orgánico o que deriven del carácter de sucesor legal de las Corporaciones nombradas en el artículo precedente, corresponderá a dicho Servicio, en su ámbito jurisdiccional, sin perjuicio de las normas sobre coordinación interregional que se dicten por el Ministerio.

**Artículo 3°.-** El SERVIU estará encargado de 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 materializar las políticas de vivienda y urbanismo y los planes y programas aprobados por el Ministerio.

**Artículo 4°.-** Para el cumplimiento de sus funciones, el SERVIU podrá expropiar, comprar, permutar, vender, dar en comodato o arrendamiento toda clase de inmuebles fijando precios o rentas, licitar, dar y recibir en pago, aceptar cesiones, erogaciones, donaciones, herencias y legados y, en general, adquirir a cualquier título o enajenar a título oneroso bienes muebles o inmuebles, conceder préstamos y contratarlos, en este último caso previa aprobación del Ministerio de Vivienda y Urbanismo; abrir cuentas corrientes bancarias, contratar sobregiros, girar, aceptar, endosar y avalar letras de cambio y suscribir documentos comerciales y de crédito sometiéndose en lo que fuere pertinente al D.L. N° 1.263, de 1975, que contiene la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, garantizar sus obligaciones con hipoteca, prenda, boleta bancaria o póliza, exigiendo cauciones similares para resguardar sus derechos y, sin que la enunciación anterior sea taxativa, celebrar todos los actos y contratos que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines de acuerdo con las leyes, reglamentos e instrucciones vigentes a la fecha de realización de dichos actos.

**Artículo 5°.-** El SERVIU, como Institución de Derecho Público, y en su carácter de sucesor legal de las ex Corporaciones, sólo podrá efectuar cesiones gratuitas en los casos en que las leyes expresamente lo autoricen.

Para los efectos del traspaso de dominio de un inmueble desde el patrimonio de un SERVIU al del Ministerio de Vivienda y Urbanismo o al de cualesquiera de las Instituciones que se relacionen con el Gobierno a través de él, serán requisitos suficientes la resolución del Director reducida a escritura pública con la concurrencia de la Institución o Servicio donatario y la inscripción de dominio del inmueble a nombre de ellos en los Conservadores de Bienes Raíces respectivos.

Estas transferencias serán a título gratuito, salvo que el Director determine que lo sean a título oneroso, en aquellos casos en que tanto el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, como las Instituciones mencionadas, reciban pagos por esos mismos terrenos por parte de terceros que no sean asignatarios de las viviendas construidas o que se construyan sobre ellos, o de los sitios en que dichos mismos terrenos hayan sido divididos o se dividieren.

**Artículo 6º.-**

Las Instituciones de Previsión Social o cualquier otro organismo fiscal, semifiscal, empresas autónomas del Estado y, en general, todas las personas jurídicas creadas por ley, en que el Estado tenga aporte de capital o representación, contratarán preferentemente la construcción de "viviendas económicas" con los Servicios de Vivienda y Urbanización. Se exceptúan de lo anterior, las construcciones que correspondan a préstamos individuales.

Los Comités Habitacionales Comunales utilizarán el sistema previsto en el decreto ley N° 1.088 y su reglamento, para encomendar la ejecución de sus obras.

El SERVIU sólo podrá aceptar mandatos para la ejecución de obras cuyo financiamiento se le garantice y para que sean contratadas por el sistema de propuesta pública, de acuerdo a lo dispuesto en el decreto supremo N° 331 (V. y U.), de 1975.

En los contratos que deriven de estos mandatos, deberá dejarse expresa constancia de la obligación del mandante de efectuar la oportuna provisión de fondos y de la total exención de responsabilidad del SERVIU por suspensión de las obras originada por el incumplimiento del demandante.

Los fondos entregados por los mandantes en calidad de anticipo no devengarán reajustabilidad ni intereses de ninguna clase a favor del mandante.

**Párrafo 2º**

**De los recursos**

**Artículo 7º.-**

Los recursos del SERVIU se formarán con:

- a) Los fondos y aportes que se consulten anualmente a su favor en la Ley de Presupuesto;
- b) Los fondos que les asignen o hayan asignado leyes generales o especiales;
- c) El producto de las ventas, remates y transferencias de los bienes de su propiedad o de las amortizaciones, intereses y reajustes de los préstamos que otorgue o de los créditos de que sea titular o del arrendamiento de bienes y servicios. El producto de la enajenación de inmuebles destinados al funcionamiento del Servicio sólo incrementará los recursos previas las autorizaciones que procedieren;

- d) Aquella parte del patrimonio de las Corporaciones que se fusionan, que le sea asignado por decreto supremo y los bienes que se le asignen en virtud de lo dispuesto en el artículo 4° transitorio del D.L. N° 1.305, de 1976;
- e) Los depósitos de ahorro para la vivienda a que se refiere el Título III del DFL. N° 2 de 1959, efectuados dentro de la jurisdicción que le corresponda;
- f) El producto de erogaciones, herencias, legados, donaciones y demás entradas que ingresen a su patrimonio a cualquier título;
- g) El producto de la imposición adicional establecida en la ley N° 14.171 y sus modificaciones;
- h) Los excedentes que, en cumplimiento de los artículos 76° y 78° del DFL. N° 2, de 1959, estén obligadas a entregar las Instituciones de Previsión señaladas en el artículo 48°, del mismo cuerpo legal;
- i) El producto del 1% establecido en la letra d) del artículo 59°, de la ley N° 10.383, Orgánica del Servicio de Seguro Social; (1)
- j) El porcentaje de los excedentes de las Instituciones de Previsión, que de conformidad al artículo 19° del DFL. N° 285, de 1953, le correspondía percibir a la Corporación de la Vivienda, con las limitaciones que el mismo artículo señala, en la proporción que corresponda según la jurisdicción de cada Servicio y sin perjuicio de lo dispuesto por la ley Orgánica de Administración Financiera del Estado;
- k) Las comisiones de cualquier naturaleza y los honorarios que cobre por los trabajos de proyección o ejecución de obras que le corresponda realizar para terceros;
- l) Las multas que tenga la facultad de imponer o que otros organismos deban aplicar en su beneficio;
- m) Las entradas que procedieren en virtud de la ley de pavimentación y con los aportes que correspondieren, dentro de su jurisdicción;
- n) Los préstamos en moneda nacional o extranjera que contrate conforme a la legislación que rija la materia;
- ñ) Los fondos provenientes de los depósitos que las Compañías de Seguros y los bancos particulares debían invertir en "cuentas de ahorro para la vivienda", en cumplimiento de la obligación que a esas entidades imponía el artículo 7° de la ley N° 15.228 y los artículos 34° y 35° de la ley N° 16.959, en concordancia con el artículo 4° transitorio del D.L. N° 1.519, de 1976;

(1) Rectificación del artículo 7°, letra i), por Diario Oficial de 10.02.77, S/T

- o) Los saldos que restaren de las sumas depositadas en "cuotas de ahorro para la vivienda", como garantías de arriendo, en cumplimiento de lo que disponía al artículo 5° de la ley N° 15.228 y el artículo 10° de la ley N° 17.332;
- p) Los fondos que hubieren depositado en "cuotas de ahorro para la vivienda" en "cuentas de obligado", las personas naturales y jurídicas afectas al impuesto habitacional establecido en la ley N° 16.959 y los que estuvieren depositados en la ex Corporación de la Vivienda en cuentas de reinversión;
- q) Los fondos que entreguen las entidades públicas, Municipalidades o Instituciones en que el Estado tenga aportes de capital o representación, para la adquisición de terrenos necesarios para el cumplimiento de sus fines, o para la ejecución de programas mixtos;
- r) Los fondos que entreguen instituciones previsionales o cualquier otro organismo fiscal, semifiscal, o autónomo del Estado o, en general, cualquier persona jurídica creada por ley, en que el Estado tenga aportes de capital o representación, para la construcción de "viviendas económicas" de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3°, del DFL. N° 285, de 1953, y los artículos 20° y 21° del D.L. N° 1.532, de 1976, y
- s) En general, con cualquier recurso que por leyes generales o especiales se hubiere asignado a sus antecesores legales.

Artículo 8°.- El SERVIU deberá depositar los recursos a que se refiere el artículo anterior en la cuenta subsidiaria de que trata el inciso final del artículo 6° del D.L. N° 1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, cuando éstos estén constituidos por dinero efectivo, cheques e instrumentos de crédito.

Artículo 9°.- Las donaciones, sean muebles o inmuebles, que se hagan al SERVIU, no requerirán del trámite de la insinuación judicial para su validez y la aceptación se entenderá hecha con beneficio de inventario en los casos que proceda.

Artículo 10°.- Los recursos señalados en las letras q) y r) del artículo 7° serán remesados directamente al SERVIU a medida del avance de las obras. Respecto de las Instituciones que reciban del Estado aportes fiscales, la Tesorería General de la República enviará con cargo a estos aportes las sumas que necesiten los Servicios de Vivienda y Urbanización para realizar las obras que figuren en su presupuesto, sin perjuicio de lo dispuesto por el decreto ley Orgánico de Administración Financiera del Estado o de las normas que en su virtud se dicten sobre esta materia.

Artículo 11.-

Los recursos señalados en las letras q) y r) del artículo 7° se contabilizarán en forma separada para cada Institución, cargando a ella los costos de los terrenos, urbanizaciones y construcciones que con ellos se efectúen por cuenta y cargo de los respectivos mandantes, en conformidad al plan correspondiente. El SERVIU rendirá cuenta de estos fondos a las Instituciones mandantes y podrá cargar a las inversiones los gastos administrativos que correspondan con motivo de los estudios, contratación de obras, supervigilancia de las construcciones, contabilización, movimiento de fondos, estudios, revisión de contratos y liquidaciones, inscripciones, derechos y demás gastos inherentes a la administración de los fondos y ejecución de las obras.

## T I T U L O II

### De la Organización y Administración

#### Párrafo 1º

#### De la Organización

Artículo 12.- El SERVIU estará constituido por un Director, que será el Jefe Superior del Servicio, un Consejo Asesor y las Unidades Técnica de Construcciones y Urbanización, de Operaciones Habitacionales, de Finanzas, Jurídica, de Administración, de Programación Física y Control, y de Contraloría Interna Regional. (1)

Artículo 13.- Cada SERVIU tendrá la estructura orgánica que apruebe por resolución el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de tal modo que las Unidades podrán, según la región que corresponda, tener carácter de Subdirecciones, Departamentos, Subdepartamentos, Asesorías, Secciones u Oficinas.

#### Párrafo 2º

#### Del Director

Artículo 14.- La superior conducción y administración del SERVIU corresponderá a su Director. En él estarán radicadas la suma de facultades resolutivas y ejecutivas inherentes al cumplimiento de las funciones asignadas al SERVIU, debiendo las Unidades preparar los elementos de juicio que le permitan dictar las resoluciones correspondientes, o efectuar las proposiciones del caso cuando la decisión competa a otras autoridades, y evacuar los informes financieros, técnicos, jurídicos y administrativos que el Director requiera para una mejor administración o para el cumplimiento de las leyes o la reglamentación vigente.

Artículo 15.- El cargo de Director del SERVIU será de la confianza exclusiva del Presidente de la República. Se relacionará con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y con el Intendente a través de la Secretaría Ministerial respectiva. El Director será el representante legal, judicial y extrajudicial del Servicio, sin perjuicio de lo cual, en las situaciones previstas por el artículo 11º de la ley Nº 16.741, sobre poblaciones en situación irregular, la representación legal del Servicio corresponderá al Jefe de la Unidad Jurídica.

(1) Modif. por D.S. Nº 33 - D.O. de 25.04.01; reempl. expr. al art. 12, por art. 4º. T. Nº 2135

**Artículo 16.-** El Director será subrogado, en caso de ausencia o impedimento temporal, por el Jefe de la Unidad de Programación Física y Control, y por el Jefe de la Unidad Técnica de Construcciones y Urbanización, en ese orden. (1)

En la Región Metropolitana el Director del SERVIU Metropolitano, será subrogado en primer lugar por el Subdirector de Operaciones Habitacionales y en segundo lugar por el Subdirector de Pavimentación y Obras Viales.(2) (3) (4)

**Artículo 17.-** Corresponderá al Director del SERVIU el ejercicio y cumplimiento de las siguientes facultades y deberes de carácter general:

- a) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que atañen al Servicio;
- b) Dictar los reglamentos internos necesarios a la buena marcha del Servicio, los que no podrán contravenir las normas generales impartidas por el Ministerio;
- c) Ejercer las facultades que le deleguen el Ministro, el Subsecretario o el Secretario Ministerial respectivo;
- d) Presentar al Ministerio, a través de la Secretaría Ministerial correspondiente, el balance anual del Servicio;
- e) Proponer al Ministerio, a través de la Secretaría Ministerial respectiva, el anteproyecto de presupuesto corriente y de capital del Servicio y las modificaciones al mismo;
- f) Contratar, previa autorización del Ministerio y conforme a lo dispuesto en la Ley de Administración Financiera del Estado, créditos en moneda nacional o extranjera, con personas o entidades nacionales, extranjeras o internacionales, con o sin garantía, destinados a los fines del Servicio;
- g) Disponer la contratación a honorarios para efectuar estudios, proyectos, trabajos específicos o investigaciones cuya ejecución requiera especialización técnica o profesional, para el cumplimiento de las políticas definidas por el Ministerio;
- h) Proponer al Ministro, a través de la Secretaría Ministerial respectiva, la creación o supresión de Delegaciones Provinciales y Oficinas locales dentro de la jurisdicción que corresponda al Servicio;

(1) Modificado por D.S. Nº 343 - D.O. de 03.01.81; suprime párrafo final artículo 16, T. Nº 310

(2) Modificado por D.S. Nº 102 - D.O. de 17.07.99; agrega inciso 2º al artículo 16, T. Nº 1569

(3) Modificado por D.S. Nº 157 - D.O. de 30.06.2000; modifica inciso 2º del artículo 16, T. Nº 2034

(4) Modificado por D.S. Nº 14 - D.O. de 05.03.2002; modifica inciso 2º del artículo 16 T. Nº 2249.

- i) Cumplir y hacer cumplir, bajo responsabilidad personal, las instrucciones que le impartan el Ministro, el Subsecretario o el Secretario Ministerial que corresponda, sea dejando de hacer aquello que la instrucción repara, sea actuando en la forma precisa y determinada que se le señale en caso de omisión, o acatando las normas de complementación que se le dieran respecto de la forma en que estuviere actuando. Para que una instrucción tenga carácter de obligatoria deberá haberse expedido por escrito, especificando su carácter de tal o haciendo referencia expresa a la circunstancia de haber sido dictada en virtud del artículo 6° del D.L. N° 1.305, de 1976;
- j) Integrar la Comisión de Asesoría y Coordinación que convoque el Secretario Ministerial respectivo para el estudio y análisis en común de la actividad del Sector, y presidir dicha Comisión en ausencia del Secretario Ministerial;
- k) Velar por el cumplimiento en el Servicio de las normas sobre subrogación que establece el inciso primero del artículo 23° del DFL. N° 338, de 1960;
- l) Designar, por resolución, al funcionario de su dependencia que ejercerá las funciones de ministro de fe de la institución, el cual deberá, además, transcribir las resoluciones, órdenes de Servicio e instrucciones de carácter general que se impartan y otorgar las certificaciones que soliciten el personal o terceros;
- m) Transigir, previa aprobación por decreto supremo;
- n) Delegar la representación del Servicio y sus facultades en los Subdirectores, Jefes de Departamento, Subdepartamento, Sección, Delegación provincial u Oficina local de su dependencia, con las limitaciones que estime procedente. Aquellas facultades de las que a su vez sea delegatario, sólo podrá delegarlas con autorización del delegante, y
- ñ) Delegar facultades administrativas en autoridades u organismos fiscales o semifiscales, y convenir la administración de bienes raíces del SERVIU con otros organismos o personas.

Artículo 18.-

Corresponderán al Director, en materia de personal, las siguientes facultades:

- a) Contratar previa autorización del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y aprobación del Ministerio de Hacienda, obreros a jornal y funcionarios a contrata, de acuerdo al cupo que le corresponda dentro del Programa Complementario de la Planta Nacional;
- b) Emitir los informes que el Ministerio requiera con el fin de proceder a la provisión de vacantes, ascensos, traslados, permutas o destinaciones;

- c) Ordenar cometidos funcionarios y comisiones de servicios;
- d) Cursar planillas, otorgar anticipos y liquidar los viáticos que originen los cometidos y comisiones señalados en la letra anterior;
- e) Reconocer cargas familiares;
- f) Dar curso a licencias médicas y otorgar los permisos con goce de remuneraciones que autoriza la legislación vigente;
- g) Otorgar permisos sin goce de remuneraciones hasta por 30 días;
- h) Otorgar, anticipar y postergar feriados legales;
- i) Ordenar la instrucción de las investigaciones y sumarios administrativos que procedan y sobreseer o aplicar las sanciones disciplinarias que correspondan, con excepción de las contenidas en las letras e), f) y g) del artículo 177° del DFL. N° 338, de 1960, cuyo ejercicio y aplicación sólo corresponderá al Ministerio;
- j) Calificar al personal, sin perjuicio de las instancias que determine el reglamento que se dicte al efecto, y
- k) En general, realizar todas las actuaciones en materia de personal que no impliquen el ejercicio de facultades privativas del Ministerio, como ser los nombramientos, la aceptación de renunciaciones, la declaración de vacancia, los traslados, las destituciones, las permutas, las destinaciones u otras, sin que la enumeración sea taxativa.

Artículo 19.- La enunciación de facultades, deberes y obligaciones del Director, contenida en los artículos precedentes, no tiene carácter de taxativa, correspondiéndole, en general, de la manera más amplia, promover, desarrollar y resolver sobre todas las actividades y materias cuyo conocimiento compete al Servicio, disponiendo la celebración y suscribiendo todos los actos y contratos que, directa o indirectamente, deriven de las funciones que le son propias, con la sola exclusión del ejercicio de facultades que correspondan al Ministerio de Vivienda y Urbanismo o la Secretaría Ministerial respectiva, las cuales sólo podrá utilizar en virtud de delegación expresa. (1)

Párrafo 3°

Del Consejo Asesor

Artículo 20.- El Consejo Asesor será presidido y convocado por el Director, y lo integrarán por derecho propio los jefes

de las Unidades citadas anteriormente, pudiendo el Director citar a otros funcionarios o invitar a las personas que estime conveniente, en razón de las materias a tratar.

Artículo 21.- El Director, por resolución, organizará el funcionamiento del Consejo, debiendo tener presente, en todo caso, que las deliberaciones o recomendaciones que se formulen no lo obligan y constituyen sólo un elemento de juicio para el ejercicio de sus funciones.

Párrafo 4º

De la Unidad Técnica de Construcciones  
y Urbanización

Artículo 22.- La Unidad Técnica de Construcciones y Urbanización es la encargada de efectuar los estudios para la adquisición de terrenos, de su urbanización o remodelación, y de proyectar y construir, efectuando para ellos los estudios catastrales, de arquitectura, de ingeniería y de costos inherentes a las obras, fiscalizando su ejecución. Todas las obras deberán estar incluidas en los planes y programas aprobados por el Ministerio y contar con financiamiento específico para su ejecución.

Artículo 23.- Serán funciones y atribuciones de esta Unidad:

- a) Efectuar los estudios para la adquisición de los terrenos necesarios para los programas que deba ejecutar el servicio;
- b) Proyectar y construir, por cuenta propia o de terceros, "viviendas económicas", campesinas, villorrios agrícolas, áreas verdes y parques industriales, locales comerciales, equipamiento comunitario y edificios escolares o destinados a servicios públicos;
- c) Ejecutar en las poblaciones que construya o en las ya construidas por sus antecesores legales las obras de urbanización o equipamiento exigidas por las leyes y los reglamentos vigentes, en lo que sea pertinente;
- d) Estudiar, proyectar, reparar y construir edificios públicos con fondos fiscales, destinados a servir a poblaciones, barrios o vecindarios;
- e) Estudiar, proyectar, reparar, construir y conservar edificios fiscales, semifiscales y de administración autónoma que se les encomiende por mandato remunerado, especialmente para los fines señalados en la letra precedente;

- f) Confeccionar planos, tipos o modelos de "viviendas económicas", mínimas, progresivas, sociales, etc., y planos tipos del equipamiento comunitario que corresponda, con sus respectivas especificaciones y cálculos, con el fin de que se proporcionen en forma permanente a los interesados que lo soliciten, fijándoles precios accesibles a los grupos de más bajos ingresos;
- g) Ejecutar los proyectos de urbanización, mejoramiento urbano y equipamiento comunitario;
- h) Remodelar y subdividir, por cuenta del Servicio o de terceros, terrenos urbanos para la ejecución de planes habitacionales, de equipamiento comunitario y de desarrollo urbano;
- i) Proponer a la Secretaría Ministerial de Vivienda y Urbanismo respectiva las modificaciones a los Planes Reguladores que se estimen necesarias para los programas que le corresponda ejecutar;
- j) Supervigilar y autorizar el giro de los préstamos que conceda el Servicio, conforme al avance de obras, cuando proceda;
- k) Efectuar los estudios técnicos y tasaciones, indispensables para fijar valores de transferencia de terrenos que se hayan urbanizado o de inmuebles que se construyan o hayan construido, confeccionando, cuando procediere, las tablas de valores correspondientes;
- l) Proponer a quienes deban integrar las comisiones de hombres buenos de entre los tasadores nominados por decreto, informando sobre la conveniencia o inconveniencia de reclamar de las tasaciones practicadas por dichas comisiones en los juicios de regulación de la indemnización que corresponda a una expropiación;
- m) Autorizar el pago de honorarios correspondientes a estudios o trabajos técnicos encomendados a terceros, tales como levantamientos topográficos, pozos de reconocimiento, mecánica de suelos, etc.;
- n) Mantener la Biblioteca Técnica del Servicio, y
- ñ) Obtener, cuando proceda, las autorizaciones y recepciones municipales y de los servicios públicos que sean necesarias a las obras que se ejecuten.

Artículo 24.-

Corresponderá también a esta Unidad estudiar y proponer la asociación con municipalidades y entidades públicas, para la realización de proyectos de desarrollo y mejoramiento urbano, fijando plazos de duración de las mismas, condiciones, aportes y demás requisitos necesarios para el normal funcionamiento de estas sociedades.

Las sociedades mixtas constituidas de acuerdo al inciso anterior sólo podrán vender en pública subasta terrenos adquiridos al sector cuando éste, a su vez, los hubiere adquirido por expropiación, sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos 3° y 4° del artículo 51° de la ley N° 16.391, sustituido por el artículo único del D.L. N° 1.523, de 1976.

Las sociedades así constituidas no podrán integrar nuevas sociedades mixtas ni asociarse con particulares. Esta prohibición deberá incorporarse siempre a sus estatutos sociales.

#### Párrafo 5°

#### De la Unidad de Operaciones Habitacionales

Artículo 25.- A la Unidad de Operaciones Habitacionales le corresponde esencialmente efectuar todas las gestiones referentes a postulación y asignación de viviendas o sitios, con estricta sujeción a la prioridad obtenida por los interesados, radicar y erradicar pobladores, vender, arrendar o ceder en comodato los inmuebles construidos o urbanizados por el Servicio o confiados a su administración; conceder préstamos y fijar los dividendos o rentas que se adeuden como consecuencia de lo anterior.

Le corresponderá, asimismo, atender el sistema de postulación a créditos para Cooperativas de Vivienda.

Artículo 26.- Para cumplir los objetivos señalados en el artículo precedente, esta Unidad tendrá las siguientes funciones y atribuciones en materia de inmuebles:

- a) Distribuir, antes del término de las obras y de acuerdo al programa entregado por la Secretaría Ministerial respectiva, los inmuebles de todo tipo que forman cada conjunto habitacional que se construya, singularizando los inmuebles que habrán de asignarse a postulantes, las reservas, ventas, comodatos, arriendos y, en general, cualquier otro tipo de compromiso contraído por el SERVIU con entes públicos o privados;
- b) Inscribir como postulantes a quienes se interesen en adquirir viviendas a través del Servicio y cumplan con los requisitos reglamentarios, calificándolos en su oportunidad con la prioridad que corresponda, formando con ellos las nóminas de prelación provisorias y definitivas;
- c) Publicar oportunamente las nóminas a que se refiere la letra precedente, asignando las viviendas disponibles con estricta sujeción al orden con que aparezcan los postulantes en las definitivas, y establecer nóminas complementarias cuando fuere procedente;

- d) Vender las viviendas en los precios determinados en las Tablas de Valores, aplicando las disposiciones legales y reglamentarias vigentes sobre otorgamiento de títulos de dominio, constitución y alzamiento de gravámenes y prohibiciones, forma de pago, seguros, reajustabilidad y servicio de deudas;
- e) Reservar, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes, viviendas de cada población, con el fin de atender, previa aprobación del Secretario Ministerial respectivo, situaciones o políticas habitacionales especiales;
- f) Vender locales comerciales utilizando el sistema de propuesta o subasta pública. En caso de no haber interesados, podrá resolverse su venta por cotización privada o por venta directa, o su arrendamiento, en ese orden, según lo determinen las circunstancias. Con autorización del MINVU, podrá también entregar estos locales en comodato a instituciones o asociaciones públicas o privadas de beneficencia, de protección a la infancia o a la ancianidad u otras similares que no persigan fines de lucro;
- g) Materializar los compromisos a que se refiere este artículo y otorgar los títulos de dominio que corresponda;
- h) Dejar sin efecto asignaciones o resolver administrativamente promesas de compraventa, cuando el beneficiado incurriere en el incumplimiento de obligaciones reglamentarias o contractuales;
- i) Reasignar inmuebles que por cualquier causa vuelvan al dominio del Servicio;
- j) Promover la participación de los interesados en la solución de sus problemas habitacionales, asesorándolos para su organización en Cooperativas de Vivienda y para el posterior funcionamiento de éstas. Esta promoción y asesoría deberá efectuarse especialmente respecto de la aplicación del decreto ley N° 1.320, de 1976;
- k) Efectuar la recopilación de antecedentes, tabulaciones y análisis de datos en relación a los estudios socio-económicos que se le encomienden, relacionados con expropiaciones, erradicaciones, demanda habitacional u otros;
- l) Asignar los sitios y otorgar los títulos de dominio en aquellos loteos o subdivisiones ejecutados por el Ministerio de Tierras y Colonización y que de acuerdo a lo dispuesto en el decreto supremo N° 176, del Ministerio del Interior, de 19 de Febrero de 1976, se traspasan al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y
- m) Preparar y proporcionar folletos informativos respecto de los sistemas de operación y de los préstamos u otros beneficios que otorgue el SERVIU.

Artículo 27.- Esta Unidad deberá intervenir en el otorgamiento, conforme a las políticas habitacionales y financieras ministeriales, de los siguientes tipos de préstamos que podrán operar cuando se cuente con financiamiento suficiente:

- a) Para la construcción o adquisición de "viviendas económicas;
- b) Para la reparación, reconstrucción, habilitación o saneamiento de viviendas;
- c) Para la adquisición de viviendas o elementos prefabricados de construcción que reúnan los requisitos de calidad determinados por la Secretaría Ministerial respectiva;
- d) Para la ejecución de proyectos de urbanización;
- e) Para la ejecución de obras de pavimentación;
- f) Para la construcción de "viviendas económicas", conforme a lo dispuesto por el artículo 71° del DFL. N° 2, de 1959;
- g) Para la construcción de "viviendas económicas" de Cooperativas;
- h) A Instituciones fiscales, semifiscales o empresas autónomas, y, en general, a personas naturales o jurídicas, para la construcción, ampliación o terminación de obras de equipamiento comunitario.

Artículo 28.- La Unidad de Operaciones Habitacionales propondrá al Director, cuando la ley o el reglamento no lo hubiere señalado, las condiciones, plazos, intereses y demás modalidades de los mutuos que correspondan a los préstamos indicados en el artículo anterior.

Artículo 29.- La Unidad de Operaciones Habitacionales será competente para realizar todos los trámites, giros y demás gestiones inherentes a la concesión de los beneficios que prescriben las leyes para los titulares de "cuentas de ahorro para la vivienda".

Artículo 30.- La Unidad de Operaciones Habitacionales deberá calificar, previo los informes técnicos y jurídicos pertinentes, las garantías que se ofrezcan al Servicio, en relación a los préstamos que otorgue, recomendando, una vez constituidas, los anticipos en dinero a los mutuarios y el giro o aplicación de las "cuotas de ahorro para la vivienda" que ellos hubiesen depositado.

Párrafo 6°

De la Unidad de Finanzas

Artículo 31.- La Unidad de Finanzas es la llamada a velar por el cumplimiento de la planificación y gestión financiera del Servicio, llevando un registro contable ordenado y comprobado de todas y cada una de las operaciones que realice, cualquiera sea su origen, dentro de una clasificación adecuada, capaz de adaptarse a las necesidades de verificación e información expedita.

Artículo 32.- Serán funciones y atribuciones de esta Unidad las que a continuación se señalan:

- a) Participar, proporcionando los antecedentes y estudios pertinentes, en la confección del anteproyecto anual de presupuesto corriente y de capital;
- b) Proponer las modificaciones del presupuesto aprobado;
- c) Proporcionar, actuando conjuntamente con las demás Unidades del Servicio, los antecedentes que permitan la elaboración de un programa financiero de mediano plazo;
- d) Administrar y realizar la ejecución presupuestaria de los fondos asignados al Servicio y de los ingresos propios, llevando un estricto control de los mismos;
- e) Efectuar estudios estimativos del total de entradas que deberá percibir el Servicio, como igualmente estudios demostrativos de las obligaciones de carácter ordinario que deberá afrontar el Servicio en el año siguiente;
- f) Estudiar el rendimiento de las fuentes de ingresos, señalando procedimientos para su mejor utilización, y proponiendo la creación de nuevas fuentes;
- g) Organizar y mantener un sistema de cobranza de dividendos, rentas, primas de seguros, y, en general, de todas las obligaciones que se adeuden al Servicio o cuya cobranza le fuere encomendada, en forma directa, por planilla o por mandato;
- h) Proceder a la apertura de cuentas subsidiarias de la Cuenta Unica Fiscal, con aprobación de la Contraloría General de la República;
- i) Girar todo cheque que se emita por el Servicio;

- j) Llevar y mantener actualizadas estadísticas de emisiones, recaudaciones, bonificaciones y, en general, sobre todas las materias de índole financiera que así lo requieran;
- k) Proponer reformas a los procedimientos en uso, cuando se requiera la implantación o mejoramiento en los sistemas o medios mecánicos o electrónicos de trabajo;
- l) Conciliar las cuentas corrientes bancarias y mantener un control permanente de sus saldos, informando de las disponibilidades;
- m) Elaborar el Balance General, el Balance Presupuestario y preparar el análisis de cuentas;
- n) Pagar las remuneraciones a los funcionarios del Servicio conforme a las planillas confeccionadas por la Unidad Administrativa, sin perjuicio que se implanten sistemas generales computacionales de pago de remuneraciones;
- ñ) Organizar y mantener un sistema de seguros mixtos de vivienda, incendio y desgravamen para los arrendatarios, asignatarios, comodatarios y adquirentes de viviendas, equipamientos, sitios u otros bienes;
- o) Resolver sobre indemnizaciones por seguros de incendio y desgravamen;
- p) Informar sobre la procedencia de modificar los contratos de mutuo suscritos con Cooperativas, a fin de consolidar, prorrogar o reliquidar deudas, y
- q) Otorgar escrituras de cancelación, alzamientos y posposiciones de hipotecas, gravámenes y prohibiciones en los casos reglamentariamente procedentes; calificar cartas de resguardo que se ofrezcan en garantía a la Institución y preparar, a su vez, estos documentos para la firma del Director cuando sea el SERVIU quien los extienda.

La Unidad de Finanzas contará con una asesoría jurídica para la extensión de los documentos de esta índole que emanen del cumplimiento de las funciones que en virtud de este artículo le corresponden. La asesoría referida dependerá técnicamente de la Unidad Jurídica del Servicio.

#### Párrafo 7º

De la Unidad Jurídica

#### Artículo 33.-

ñen al SERVIU.

A la Unidad Jurídica le corresponderá velar por el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes que ata-

Artículo 34.- Al Jefe de la Unidad Jurídica le corresponderá especialmente las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Integrar el Consejo Asesor del Director;
- b) Representar u observar los actos y resoluciones del Director y de los Jefes de las Unidades u otras reparticiones del Servicio, cuando no se ajusten a las leyes, reglamentos o normas vigentes;
- c) Informar, pronunciarse y determinar sobre las consultas de orden jurídico que le formulen el Director, los Subdirectores, Jefes de Departamento o Subdepartamento;
- d) Dirigir la Unidad Jurídica de la Institución y destinar a su personal, fijándoles sus deberes, y
- e) En general, adoptar todas las medidas destinadas al buen funcionamiento de la Unidad Jurídica de la Institución.

Artículo 35.- Corresponderá, además, al Jefe de la Unidad Jurídica, la representación legal del SERVIU respectivo, en los casos señalados en el art. 11° de la ley N° 16.741.

Artículo 36.- Por intermedio de la Unidad a su cargo el Jefe deberá atender también las siguientes funciones:

- a) Realizar todas las gestiones de orden legal o judicial y patrocinar y defender a la Institución en cualquiera clase de juicios en que ésta sea parte o tenga interés, ante autoridades administrativas o ante tribunales ordinarios o especiales;
- b) Preparar y redactar las escrituras y demás instrumentos de índole jurídica en que sea parte o tenga interés el Servicio;
- c) Substanciar los sumarios o investigaciones sumarias que le encomiende el Director y ejercer el control de las reglas de procedimiento de las investigaciones o sumarios encomendados a funcionarios de otras dependencias;
- d) Informar los títulos de dominio de los inmuebles que adquiera el Servicio o sobre los cuales se constituyan garantías en favor del mismo;
- e) Dirigir la biblioteca jurídica del Servicio, y
- f) En general, realizar y dar cumplimiento a las demás labores de carácter jurídico que le encomiende el Director.

Excepcionalmente, en casos calificados, el Jefe de la Unidad Jurídica podrá proponer al Director que se encomiende alguna de las funciones a que se refiere este artículo a abogados ajenos a la Institución.

Artículo 37.- La subrogación del Jefe de la Unidad Jurídica operará de acuerdo a la letra k) del artículo 17° de este Reglamento Orgánico, con la única limitación que el subrogante deberá también ser abogado.

(1) Inciso 2° suprimido

#### Párrafo 8°

#### De la Unidad de Administración

Artículo 38.- Esta Unidad será la encargada de velar por las relaciones del Servicio con su personal, cautelando que cumpla correctamente sus deberes y preservando, al mismo tiempo, sus derechos, su bienestar, recreación y capacitación. Deberá, además, mantener un servicio de adquisiciones y aprovisionamiento que asegure el oportuno abastecimiento de bienes muebles necesarios al funcionamiento del Servicio, atender el ingreso y egreso de correspondencia, archivo general e inventarios.

Le corresponderá, además, proponer al Director las normas y procedimientos encaminados a la racionalización y modernización administrativa.

Artículo 39.- Para el cumplimiento de las funciones enunciadas en el artículo precedente, la Unidad de Administración cumplirá y ejercerá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Proporcionar oportunamente toda la información que se refiera para la confección de las planillas de sueldos y jornales del personal del SERVIU, velando porque ellas reflejen efectivamente la situación del funcionario en cuanto a remuneraciones y descuentos previsionales o de otra naturaleza;
- b) Estudiar y proponer las medidas tendientes al perfeccionamiento de los funcionarios mediante cursos, charlas, conferencias, foros, seminarios, becas, etc.;
- c) Preparar todos los elementos de juicio y antecedentes necesarios que permitan al Director resolver sobre las materias relativas a personal, cuyo ejercicio le compete en virtud de lo expresado en el artículo 18°, o informar, en su caso, al Ministerio;

- d) Adquirir los útiles de escritorio, de aseo, equipos de oficinas, equipos técnicos, herramientas, muebles y cualquier otro bien mueble que se requiera para las actividades del Servicio;
- e) Mantener al día los inventarios del Servicio;
- f) Coordinar y controlar la distribución y uso de vehículos, estableciendo un sistema de mantención y reparación;
- g) Administrar el o los edificios donde funcionen las Oficinas del Servicio;
- h) Controlar la asistencia, puntualidad y permanencia de los funcionarios, manteniendo estadísticas actualizadas en forma general e individual;
- i) Formar y mantener carpetas individuales conteniendo la documentación referente a los funcionarios;
- j) Organizar y preparar la documentación y antecedentes necesarios para el proceso calificadorio;
- k) Realizar estudios socio-económicos del personal encaminados a fundamentar la solución de los problemas que puedan afectarle;
- l) Administrar el o los casinos destinados al personal, pudiendo proponer al Director su entrega en concesión;
- m) Velar por la constitución de las fianzas de fidelidad funcionaria en los casos que corresponda;
- n) Velar por el correcto funcionamiento de la Oficina de Partes y del Archivo General del Servicio;
- ñ) Extender las órdenes de pasajes y fletes de los funcionarios y el pago de viáticos en los casos que corresponda;
- o) Mantener una oficina de informaciones que permita ofrecer al público indicaciones claras o folletos relativos a los beneficios que el Servicio está en condiciones de otorgar, los requisitos requeridos para ello, el estado de tramitación de una materia o la oficina o persona que puede responder sobre ello, y
- p) En general, sin que la enumeración anterior sea taxativa, realizar todas las actuaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la gestión administrativa del SERVIU.

Artículo 40.- La subrogación del Jefe de la Unidad de Administración del SERVIU operará de acuerdo a lo expresado en la letra k) del artículo 17° de este Reglamento Orgánico.

Sin perjuicio de lo expresado en el inciso anterior, el Jefe de la Subdirección de Administración del SERVIU Metropolitano será subrogado por el Jefe del Departamento de Personal y por el Jefe del Departamento de Servicio Generales, en ese orden.

Artículo 41.- Corresponderá a la Subdirección de Administración del SERVIU Metropolitano, administrar los campamentos de veraneo y los parques de recreación del sector, destinados al personal, mientras se reorganiza el Servicio de Bienestar.

Corresponde a la Unidad de Administración de cada SERVIU, procurar que el personal disponga de salas cunas, parvularios y jardines infantiles, de acuerdo a la legislación que rijan esta materia.

Párrafo 9°

De la Unidad de Programación Física y Control

Artículo 42.- La Unidad de Programación Física y Control del SERVIU tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Aportar los antecedentes que le sean solicitados por la Secretaría Ministerial, para la formulación del pre-programa y el anteproyecto de presupuesto regionales;
- b) Controlar el desarrollo de la programación aprobada por el Ministerio, en las siguientes etapas previas a la ejecución:
  - 1.- Estudio de terrenos,
  - 2.- Proyecto de trazado y loteo,
  - 3.- Diseño de las obras,
  - 4.- Aprobaciones de las Municipalidades y los servicios pertinentes,
  - 5.- Preparación de antecedentes para la propuesta;
- c) Evaluar la ejecución de las obras y el desarrollo de la labor indirecta, verificando si se ejecutan dentro de los plazos y condiciones establecidos en el programa;

- d) Realizar un balance físico de la labor cumplida por el Servicio durante el año;
- e) Evaluar la labor del Servicio en materia de asignación de las viviendas;
- f) Mantener información actualizada de toda la labor realizada por el Servicio;
- g) En general, llevar a cabo cualquier otro trabajo que le encomiende el Director.

Párrafo 10°

De la Contraloría Interna Regional (1)

Artículo 43.- (2) Corresponderá a la Contraloría Interna Regional, en el ámbito de su respectivo territorio jurisdiccional, las siguientes funciones, sin que esta enunciación tenga carácter taxativo:

- a) Asesorar al Director del Serviu en el control preventivo de los actos y procedimientos administrativos, debiendo instar además por su debida y oportuna dictación.
- b) Proponer al Director del Serviu nuevos procedimientos administrativos, que complementen, mejoren o modernicen los existentes.
- c) Solicitar la información que requiera de las otras unidades del Servicio.
- d) Estudiar en forma crítica y sistemática el funcionamiento administrativo del respectivo Servicio y sus Unidades, evitando la duplicación de funciones o su interferencia, propendiendo a que los procedimientos administrativos y la atención de público sean ágiles, expeditos y debidamente informados o fundamentados.
- e) Elaborar indicadores tales como manuales de operación y de funciones, que de una manera ágil y expedita tiendan a la eficiencia del Servicio.
- f) Proponer a la respectiva autoridad iniciativas que mejoren la capacitación específica del personal en materia de actos y procedimientos administrativos y de correcta aplicación de la legislación y reglamentación que los rijan, en coordinación con la Unidad Jurídica del Serviu.

(1) Modif. por D.S. Nº 33-D.O. de 25.04.01; sustit. párr. 10 del Título II, por art. 4º, T. Nº 2135

(2) Modif. por D.S. Nº 33 - D.O. de 25.04.01; reemplaza artículo 43. por artículo 4º T. Nº 2135

- g) Constituir una instancia de consulta y de permanente interlocución con la Contraloría General de la República o con la respectiva Contraloría Regional y mantener una nómina y control de los reparos formulados por éstas, con exclusión de los relativos a materias presupuestarias, informáticas, contables y financieras, informando al Director del Serviu acerca de las acciones que adopten las unidades competentes para subsanarlos.
- h) Velar por la observancia y cumplimiento de las disposiciones legales sobre probidad administrativa.

La Contraloría Interna Regional dependerá del Director del Serviu y coordinará su acción con el nivel central a través de la Contraloría Interna Ministerial.

Los informes u observaciones que emita la Contraloría Interna Regional en el ejercicio de sus funciones, se entregarán exclusivamente al Director del Serviu y a la Contraloría Interna Ministerial.

### T I T U L O   I I I

#### De la contratación y ejecución de las obras

Artículo 44.- El SERVIU deberá usar en sus planes de construcción exclusivamente el sistema de propuestas públicas a suma alzada para la contratación de las obras, y utilizará preferentemente el sistema de concursos para sus proyectos. A iguales normas se ajustará cuando efectúe la adquisición de unidades habitacionales.

Artículo 45.- Se podrá prescindir del sistema de propuesta pública para la ejecución de obras, recurriéndose a propuesta privada, trato directo o administración delegada, en los casos indicados en el decreto supremo N° 331, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de 1975.

El SERVIU podrá utilizar el sistema de ejecución directa para obras de conservación de pavimentos.

Artículo 46.- Los contratos para la ejecución de obras del SERVIU, como también sus modificaciones y liquidaciones, se celebrarán suscribiendo el contratista, ante notario, tres transcripciones de las resoluciones pertinentes, debidamente tramitadas por la Contraloría General de la República, debiendo protocolizarse, ante el mismo notario, uno de dichos ejemplares.

Dentro del plazo de 30 días, contados desde el ingreso a la Oficina de Partes del Servicio respectivo, de las transcripciones, suscritas en la forma señalada, una de ellas será archivada y las restantes se harán llegar, para el mismo efecto, a la Unidad Jurídica del Servicio. Estas transcripciones harán fe respecto de toda persona y tendrán mérito ejecutivo, sin necesidad de reconocimiento previo.

No obstante lo expresado, las resoluciones a que se refiere el inciso primero podrán también reducirse a escritura pública.

Artículo 47.- Los contratos a que se refiere este Párrafo podrán celebrarse para ser cumplidos y pagados en mayor tiempo que el año presupuestario en que se suscribieron o con posterioridad al respectivo ejercicio. En estos casos podrán efectuarse imputaciones parciales de fondos en el año presupuestario vigente, respondiendo los Servicios hasta concurrencia de los fondos consultados para estos efectos en sus respectivos presupuestos. No obstante, podrán emitir los documentos de crédito que sean necesarios, por la suma correspondiente al saldo insoluto, aunque éstos se hagan

exigibles luego de expirar el año presupuestario, previa aprobación del Ministerio de Hacienda y el Banco Central de Chile, cuando proceda.

Lo dispuesto en este artículo será aplicable a cualquier tipo de contrato que se estipule con pago diferido, incluso el pago de expropiaciones.

Artículo 48.- Se considerarán parte integrante de los contratos a que se refieren las disposiciones anteriores, las leyes, ordenanzas, reglamentos, normas técnicas debidamente aprobadas, referidas a la construcción, al trabajo, a la previsión social y demás materias que digan relación con la ejecución de las obras. Las relaciones de los Servicios con los contratistas se regularán en general por el Reglamento para Contratos de Ejecución de Obras para los Servicios e Instituciones de la Vivienda, contenido en el D.S. número 331, de Vivienda y Urbanismo, de 1975, y por las bases especiales que se dicten por el SERVIU para cada obra.

Artículo 49.- El SERVIU podrá realizar en terrenos particulares los estudios y trabajos necesarios para la confección de los proyectos de construcción de obras a su cargo.

Los dueños, arrendatarios, administradores, comodatarios o meros ocupantes de los predios en que deban ejecutarse los estudios y construcción de obras, serán notificados administrativa y previamente de tales propósitos, y ellos, a su vez, quedarán obligados a permitir la entrada a sus predios de los funcionarios encargados de dichos estudios u obras. Si se negaren, el Director, por sí o por Delegado, podrá requerir por escrito, administrativamente, del Intendente o Gobernador respectivo, fundamentando su requerimiento, el auxilio de la fuerza pública, la cual podrá ser facilitada con facultades de allanamiento y descerrajamiento, si así lo considerare justificado la referida autoridad.

Iguales facilidades deberán otorgarse a los miembros de las comisiones de hombres buenos, encargados de estimar los valores y perjuicios de las expropiaciones o servidumbres.

Artículo 50.- Una vez terminadas y puestas en servicio obras que beneficien notoriamente sectores o zonas territoriales determinadas del país, los Directores de los Servicios requerirán del Servicio de Impuestos Internos el reavalúo de los predios comprendidos en dicha zona.

Artículo 51.- En materia de locales comerciales que construya el SERVIU con fondos propios en terrenos de Institutos de Previsión

y en conjuntos habitacionales que deban ser entregados a dichos institutos, se aplicarán las normas del D.L. N° 904, de 1975, para los efectos de determinar el dominio de los mismos y el sistema aplicable a su inscripción en el Conservador de Bienes Raíces.

**Artículo 52.-**

El SERVIU podrá requerir la recepción de viviendas y obras de equipamiento ejecutadas por el MINVU y las ex corporaciones, que hubiesen sido terminadas con anterioridad a la vigencia de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, en las condiciones de excepción señaladas en el artículo 8° transitorio de dicho cuerpo legal.

## T I T U L O   I V

### De las expropiaciones y adquisiciones de inmuebles

**Artículo 53.-** Al SERVIU incumbe la expropiación de los inmuebles que sean indispensables para la ejecución de los programas de construcción de viviendas, equipamiento comunitario, obras de infraestructura y remodelaciones que apruebe el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, incluyendo en las últimas los inmuebles destinados a zonas de áreas verdes y parques industriales contemplados en los Planes Reguladores, en conformidad al artículo 51° de la ley N° 16.391. (1)

**Artículo 54.-** El SERVIU utilizará en las expropiaciones el procedimiento establecido en los artículos 24° a 36°, ambos inclusive, de la ley N° 5.604, cuyo texto refundido fue fijado por D.S. N° 103, de Vivienda y Urbanismo, de 21 de Febrero de 1968, publicado en el Diario Oficial de 15 de Marzo de 1968, modificado por el artículo 3° del D.L. N° 519, de 1974, o el que se fije en el futuro.

**Artículo 55.-** El SERVIU no podrá pagar indemnizaciones a terceros meros tenedores de los inmuebles expropiados, acrediten o no vínculo con el expropiado. Si dichos terceros tuvieran algún derecho deberán hacerlo valer sobre el monto de la consignación efectuada por la expropiante en el Tribunal correspondiente, de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 5.604.

**Artículo 56.-** Cuando se convenga con el expropiado, el valor o las indemnizaciones correspondientes podrán serles pagadas por el SERVIU con terrenos de su propiedad, valores u otros bienes muebles o inmuebles.

**Artículo 57.-** En los casos de adquisición, a cualquier título, de inmuebles colindantes, de modo que pasen a formar una sola unidad, el Conservador de Bienes raíces respectivo, a petición del SERVIU, deberá reducir a una sola inscripción todas las inscripciones y anotaciones anteriores de esos diversos inmuebles, y esta nueva inscripción constituirá para todos los efectos legales la prueba del dominio o posesión correspondiente.

El Conservador de Bienes Raíces, al efectuar la inscripción refundida, deberá hacer la anotación marginal correspondiente.

Esta inscripción tendrá los efectos a que se refiere el artículo 26° de la ley N° 16.585.

(1) Rectificación del artículo 53, por Diario Oficial del 10.02.77, S/T

Artículo 58.-

A las adquisiciones de inmuebles que ejecute el SERVIU no serán aplicables las disposiciones contenidas en el D.S. N° 1.600, de 31 de Marzo de 1931, del Ministerio de Tierras y Colonización, y en la ley N° 14.511, de 3 de Enero de 1961, y sus respectivas modificaciones.

## T I T U L O V

### De las exenciones tributarias

**Artículo 59.-** Las operaciones, actos o contratos que realicè el SERVIU gozan de la exención real de los impuestos de la Ley de Timbres, Estampillas y Papel Sellado a que se refiere el decreto ley N° 619, de 1974, en mérito de lo dispuesto en su artículo 32°, N° 7, modificado por los decretos leyes N°s. 1.362 y 1.512, ambos de 1976. Asimismo, están exentos de dicho impuesto las expropiaciones y los documentos que de ellas emanen, en virtud de lo prescrito en el N° 15 del citado artículo 32°.

**Artículo 60.-** No tendrá aplicación la franquicia tributaria indicada en el artículo anterior, cuando el SERVIU actúe por mandato de terceros. En tal caso, los actos y contratos que realice el SERVIU por cuenta de sus mandantes deberán enterar el total de los gravámenes que los afecten, a menos que opere una exención real o personal, total o parcial de los mismos.

**Artículo 61.-** El SERVIU está exento del pago de impuesto territorial establecido en la ley N° 17.235, en virtud del Cuadro Anexo N° 1, Sección I, letra A, de dicha ley, y, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 49° de la ley N° 16.391, artículo 65° de la ley N° 16.742, modificado por el artículo 10° del decreto ley N° 935, de 1975, y del artículo 10° de la ley N° 17.579, según texto modificado por el artículo 11° del citado decreto ley N° 935.

**Artículo 62.-** Los contratos generales de construcción o edificación que celebre el SERVIU estarán exentos del Impuesto al Valor Agregado (IVA), en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, letra e), del decreto ley N° 825, de 1974.

## T I T U L O VI

### De las disposiciones generales

Artículo 63.- Prescribirán en seis meses todas las acciones que los contratistas puedan ejercitar en contra del SERVIU con motivo de cualquier acto o contrato celebrado con él. El plazo para ejercer tales acciones se contará desde la recepción provisoria de las obras que efectúe dicho servicio.

Artículo 64.- Son absolutamente inembargables y no susceptibles de medida precautoria alguna todos los bienes, fondos, derechos y acciones de cualquier naturaleza que sean, que formen parte del SERVIU. Esta inembargabilidad comprende, asimismo, toda obra o construcción ejecutada con fondos del Servicio y los terrenos en que tales obras se levanten, como también los demás muebles destinados a incorporarse a tales obras, que, para estos efectos, se considerarán de propiedad y bajo la posesión del SERVIU, aún en el caso de no existir recepción provisional de las obras.

Artículo 65.- La ejecución de toda sentencia que condene al SERVIU al pago de cualquiera prestación se llevará a efecto exigiendo el Presidente de la República el respectivo decreto. Para ello, ejecutoriada que sea la sentencia, el tribunal remitirá al Ministerio de Vivienda y Urbanismo copias autorizadas de las sentencias de primera y segunda instancia con certificado de encontrarse a firme. En el decreto respectivo, que ordene al Servicio cumplir la sentencia, se creará o señalará el ítem contra el cual deberá efectuarse el giro, el que, en todo caso, se considerará excedible hasta la suma que se ordene pagar.

Artículo 66.- Mientras subsista la deuda al SERVIU, tanto las viviendas construidas directamente por él mismo, como las edificadas mediante préstamos concedidos por éste, serán inembargables, excepto por el mismo servicio y el Fisco.

Artículo 67.- Los dueños de viviendas o locales comerciales, gravados con hipoteca a favor del SERVIU, no podrán gravarlas o transferirlas sino con el consentimiento del Director, de acuerdo a las normas que éste dicte al respecto.

Artículo 68.- El Director del SERVIU prestará declaración como testigo, en cualquier juicio en que éste fuere parte, por medio de

informe, y expresará en él que lo hace en virtud del juramento que la ley exige a los testigos.

Cuando haya de prestar confesión en juicio civil, lo hará en su domicilio o en las oficinas del Servicio y el juez se trasladará a aquél o a ésta, con el objeto de recibirla, o comisionará con este fin al secretario. En los tribunales colegiados se comisionará para esta diligencia a uno de los ministros o al secretario.

El Director podrá delegar la representación legal que le compete en los juicios del Servicio en el jefe de la Unidad Jurídica, sin perjuicio de la facultad de éste para delegar, a su vez, esa representación en cada gestión judicial que se produzca.

4 Artículo 69.- La mujer casada que adquiriera del SERVIU una vivienda, sitio o local, o que los hipoteque o grave en favor del mismo, se presumirá de derecho separada de bienes para la celebración del contrato correspondiente y regirán, respecto de ella, todos los derechos que se establecen en el artículo 150 del Código Civil para la mujer casada que ejerce un empleo, oficio, profesión o industria separados de los de su marido.

Artículo 70.- No será aplicable lo establecido en los artículos 1.749 y 1.754 del Código Civil para que el marido pueda constituir hipoteca sobre la vivienda, local o sitio que éste adquiriera o hipoteque o grave de o en favor del SERVIU. (1)

Artículo 71.- Los representantes legales de los absoluta o relativamente incapaces no precisarán cumplir los requisitos o formalidades que las leyes prescriben cuando hubieren de enajenar o gravar los bienes raíces de sus representados al SERVIU, o a terceros por su intermedio.

Artículo 72.- La proyección, construcción y financiamiento de las modificaciones que fuere necesario realizar en cauces naturales y artificiales con motivo de la construcción o ejecución de obras que deba realizar el SERVIU, se regirán por lo dispuesto en el artículo 333 del Código de Aguas.

Artículo 73.- El SERVIU, en su calidad de sucesor legal de las ex Corporaciones de la Vivienda, Servicios Habitacionales, de Mejoramiento Urbano y de Obras Urbanas, podrá demandar, de conformidad a las normas sobre cobro ejecutivo establecidas en la Ley N° 17.635, el pago de

(1) Rectificación del artículo 70, por Diario Oficial de 10.02.77, S/T

saldos de precio u otros créditos que se le adeuden por concepto de venta de bienes raíces o de materiales de construcción y mutuos concedidos en cumplimiento de sus finalidades. A las mismas normas podrá someterse el cobro ejecutivo de créditos adquiridos por subrogación, cuando dichos créditos hubieren sido concedidos para la compra de bienes raíces o materiales de construcción o en forma de mutuos destinados al cumplimiento de las finalidades del SERVIU.

Artículo 74.- Los Jefes de las Unidades del SERVIU podrán delegar, con autorización del Director, algunas de las facultades o atribuciones que les otorga este Reglamento Orgánico.

Para estos efectos, la responsabilidad del ejercicio de las facultades delegadas recaerá en el delegado, y la responsabilidad del delegante será la derivada de sus actuaciones propias en el acto de la delegación y de su obligación de supervigilar y fiscalizar el correcto ejercicio de las facultades que hubiere delegado.

Esta norma será aplicable también en los casos señalados en las letras n) y ñ) del artículo 17° del presente Reglamento.

Cuando la delegación de facultades recaiga en personal a contrata, la responsabilidad derivada del ejercicio será solidaria entre delegante y delegado.

Artículo 75.- Para su correcta individualización y todos los efectos legales procedentes, la denominación completa del SERVIU de cada región será la siguiente:

Servicio de Vivienda y Urbanización I Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización II Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización III Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización IV Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización V Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano.

Servicio de Vivienda y Urbanización VI Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización VII Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización VIII Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización IX Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización X Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización XI Región.

Servicio de Vivienda y Urbanización XII Región.

Artículo 76.- Toda vez que en este Reglamento Orgánico se utilicen las expresiones "Ministerio" o "Secretaría Ministerial", se entenderán referidas a dichos organismos en forma específica y no indistintamente.

Artículo 77.- El presente reglamento Orgánico, conforme lo dispone el artículo 32° del decreto ley N° 1.305, de 1976, contiene las funciones principales que corresponden a los SERVIU. La legislación habitacional que regía a las Corporaciones de las cuales son sucesores legales, es aplicable a los SERVIU de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30° del mismo cuerpo legal, en cuanto no sea contraria o incompatible con sus disposiciones, aún cuando este Reglamento no haya reproducido sus normas.

Anótese, tómese razón, publíquese o insértese en la Recopilación de Reglamentos de la Contraloría General de la República.- AUGUSTO PINOCHET UGARTE, General de Ejército, Presidente de la República.- Carlos Granifo Harms, Ministro de Vivienda y Urbanismo.

Lo que transcribo a US. para su conocimiento.- Dios guarde a US.- Arthur Clark Flores, Comandante de Grupo (I), Subsecretario de Vivienda y Urbanismo.

CCA.ODC.nmo./ FEBRERO 4 DE 1997

# NOTAS

## RESUMEN DE MODIFICACIONES AL D.S. N° 355, (V. Y U.), (D.O. DE 04.02.77).

### Página N° 5

- (1) Rectifica en el artículo 7°, letra i), donde dice: "ley número 19.383", debe decir: "ley número 10.383", publicación en el Diario Oficial de 10.02.77, S/T.

### Página N° 8

- (1) Reemplaza en artículo 12 la expresión "Auditoría Interna" por "Contraloría Interna Regional", por artículo 4° letra A) del D.S. N° 33, del 2001, (D.O. de 25.04.01), T. N° 2135.

### Página N° 9

- (1) Suprime el párrafo final del artículo 16°, por el artículo único del D.S. N° 343, de 1980, (D.O. de 03.01.81), T. N° 310.
- (2) Agrega inciso al artículo 16, por el artículo único del D.S. N° 102, de 1996, (D.O. de 17.09.96), T. N° 1569.
- (3) Modifica inciso 2° del artículo 16, el orden y la subrogancia de la Dirección del Serviu Región Metropolitana, por artículo único del D.S. N° 157, del 2000, (D.O. de 30.06.2000), T. N° 2034.
- (4) Modifica inciso 2° del artículo 16, el orden y la subrogancia de la Dirección del Serviu Región Metropolitana, por artículo único del D.S. N° 14, del 2002, (D.O. de 05.03.2002), T. N° 2249.

### Página N° 11

- (1) Rectifica en el artículo 19°, donde dice: "sólo podrán utilizar", debe decir: "sólo podrá utilizar", publicación en el Diario Oficial de 10.02.77, S/T.

### Página N° 20

- (1) Suprime el inciso segundo del artículo 37°, por el artículo único del D.S. N° 194, de 1986, (D.O. de 06.12.86), T. N° 834.

### Página N° 23

- (1) Sustituye en el Párrafo 10 del Título II la denominación "De la Unidad de Auditoría Interna", por "De la Contraloría Interna Regional", por artículo 4° letra B) del D.S. N° 33, del 2001, (D.O. de 25.04.01), T. N° 2135.
- (2) Reemplaza el artículo 43, por artículo 4° letra C) del D.S. N° 33, del 2001, (D.O. de 25.04.01), T. N° 2135.

Página N° 27

- (1) Rectifica en el artículo 53º, donde dice: "Planos Reguladores", debe decir: "Planes Reguladores", publicación en el Diario Oficial de 10.02.77, S/T.

Página N° 31

- (1) Rectifica en el artículo 70º, donde dice: "en los artículos 1.740 y 1.754", debe decir: "en los artículos 1.749 y 1.754", publicación en el Diario Oficial de 10.02.77, S/T.

CCA.odc. 25.04.2001.

ANEXO B

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION  
REGION METROPOLITANA  
DIRECCION  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
SUBDEPTO. RACIONAL, ADMIVA. Y PUBLICACIONES

**URGENTE**  
**PLAZO 5 DIAS**

IRAMITADO POR CONTRALOR  
FECHA

17 AGO. 1990

RESOLUCION N° 455

SANTIAGO,

27 JUN. 1990

**CONSIDERANDO:**

- a) Las Resoluciones N°s: 1109, de 11 de Diciembre de 1978 - resueltos 1° y 2° -; 850, de 28 de Mayo de 1980; 857, de 28 de Agosto de 1985 y 114 de 9 de Febrero de 1990, todas de esta Dirección, que delegan facultades en don BENJAMIN PEDREROS HURTADO, en su calidad de Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones;
- b) La Resolución N°280, de 9 de Abril de 1986, de esta Dirección, que modifica el N°14, del resuelvo 2° de la Resolución N°1109/78, citadas en el considerando a) precedente;
- c) La Resolución N°198 (V. y U.), de 22 de Junio de 1990, que acepta la renuncia no voluntaria, al cargo de Jefe de Departamento, formulada por don Benjamín Pedreros Hurtado, quedando desvinculado del Servicio a contar del 22 de Junio de 1990;
- d) La Orden de Servicio N°286, de 27 de Junio de 1990, de esta Dirección, que encomienda el cargo de Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones a don MARIO LERTORA NARANJO, Jefe de Departamento, grado 5 E.U.R.;
- e) La necesidad de refundir en un solo texto las Resoluciones median - te las cuales se delegan facultades en el Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones; y de encomendarlas al funcionario que desempeñe dicho cargo, y
- f) El D.S. (V. y U.) N°34, de 1990, que me nombra Director del SERVIU Metropolitano y las facultades que, en tal carácter, me competen en virtud a lo preceptuado en el D.S. (V. y U.) N°355, de 1976, dicto la siguiente:

**R E S O L U C I O N :**

1°.- **DEJANSE SIN EFECTO**, a contar de esta fecha, los resueltos 1° y 2° de la Resolución N°1109, de 11 de Diciembre de 1978 y las Resoluciones N°s. 850, de 28 de Mayo de 1980; 857, de 28 de Agosto de 1985; 280, de 9 de Abril de 1986 y 114, de 9 de Febrero de 1990, todas de esta Dirección.

2°.- **ESTABLECESE** que le corresponde al Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones del SERVIU Metropolitano el ejercicio de las funciones y atribuciones contempladas en el Art. 39, letra d), e), f), g) y l) del D.S. (V. y U.) N°355, de 1976.

3°.- Serán funciones del Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones, las siguientes:

3.1.- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rijan las materias relacionadas con inventarios de bienes muebles y con las adquisiciones que de éstos se requiera, para el normal funcionamiento de las actividades del Servicio;

3.2.- Coordinar y controlar la distribución y uso del pool de vehículos a su cargo; cuidando que éstos se encuentren en perfecto estado, para cuyo efecto deberá establecer un sistema adecuado de mantención y reparación de los mismos;

3.3.- Supervisar la administración del Casino de la Institución y el funcionamiento de las Centrales Telefónicas y de los equipos de comunicaciones, existentes en el Servicio;

3.4.- Organizar las instalaciones de estrados y el traslado del personal, en los casos de ceremonias oficiales, en los que participen el Servicio y/o el Ministerio de Vivienda y Urbanismo;

3.5.- Controlar y distribuir el personal de choferes y de servicios menores, dependientes del Departamento a su cargo;

3.6.- Proveer al Subdepartamento Conservación de Pavimentos - Planta Asfáltica - de los materiales, maquinarias y otros elementos, que le permitan a éste la prestación de un eficiente servicio, adquisiciones éstas que se imputarán al monto autorizado para ser ocupado en gastos del referido Subdepartamento;

3.7.- Administrar los inmuebles en donde funcionan Unidades dependientes del Servicio, para cuyo efecto deberá velar por el estado de conservación de éstos, disponer las reparaciones que sean necesarias y aplicar las medidas de seguridad que se estimen apropiadas;

3.8.- Efectuar, para los efectos de su inclusión en el Presupuesto Anual de la Institución, un cálculo estimativo del costo de los bienes muebles y de consumo que se proyecte adquirir, en cada año calendario, a través del Departamento a su cargo; y, de los pagos a Empresas de carácter Público o Privado que le corresponda efectuar, a fin de dar cumplimiento a las labores de este Departamento;

3.9.- Mantener y dirigir un servicio de adquisiciones y aprovisionamiento que será el encargado de asegurar el oportuno abastecimiento de los útiles de escritorio, equipos de oficina, equipos técnicos, herramientas, muebles y cualquier otra especie que se requiera para la atención de las actividades del Servicio, debiendo mantener una existencia permanente y adecuada de los citados elementos, para cuyo efecto impondrá sistemas de reposición, en concordancia con el índice de materiales en existencia.

4°.- ~~DELEGARSE~~, en el Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones, las siguientes facultades:

4.1.- Disponer y suscribir los Cometidos Funcionarios, que estime conveniente, del personal de su dependencia;

4.2.- Impartir instrucciones en materias referentes a: mantención y actualización del inventario de los bienes muebles del Servicio y almacenamiento de éstos en Bodega u otros recintos; funcionamiento del Taller de Reparación y de los Estacionamientos de Vehículos de la Institución; sistemas de atención en Centrales Telefónicas, Porterías, Taller de Imprenta y, en general, con respecto a cualquier otro procedimiento que incida en el Departamento de su dependencia;

4.3.- Proponer, a la Superioridad del Servicio, la contratación de trabajos y/o servicios necesarios para la mantención, reparación, acomodación, ampliación y/u ornatos de los bienes inmuebles en donde funcionan Unidades de la Institución; y, efectuar, con sujeción a las disposiciones vigentes, los trámites tendientes a la materialización de dichos trabajos;

4.4.- Disponer la ejecución o contratación de los trabajos y/o servicios conducentes a la mantención, reparación y/u ornato de los bienes muebles de la Institución; y, autorizar, el pago de las facturas correspondientes a tales trabajos;

4.5.- Adquirir, en conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los bienes muebles durables y de consumo necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio, a excepción de los vehículos; y, autorizar, el pago de las facturas correspondientes a dichas adquisiciones;

4.6.- Autorizar, los pagos correspondientes a consumos básicos, gastos comunes y a cánones de arrendamiento de bienes inmuebles ocupados por Unidades del Servicio;

4.7.- Disponer la ejecución, en el Taller Imprenta del Servicio o a través de Empresas Particulares, ajenas a la Institución, de trabajos relacionados con la impresión de folletos, formularios y documentos, en general, del Servicio, contratar, cuando se requiera, la confección de plantillas metálicas necesarias para la impresión de los referidos documentos; y autorizar el pago de las facturas correspondientes a los servicios referidos;

4.8.- Contratar los servicios de Empresas de Transportes o de camiones particulares, para el traslado de familias que deban ser erradicadas, en los casos en que por razones de políticas o planes habitacionales, inherentes a la Institución, sea necesario efectuar tal traslado por el Servicio. En el ejercicio de esta facultad podrá solicitar cotizaciones privadas, resolver sobre las que se presenten y autorizar el pago de los servicios prestados;

4.9.- Visar, previa remisión a la firma del Director del Servicio, las Resoluciones que disponen la baja de los bienes muebles de la Institución, se exceptúan de éstos, los vehículos;

4.10.- Contratar pólizas contra incendios, terremotos, actos de terrorismo u otros riesgos que se estime conveniente cubrir, para proteger los inmuebles operativos de la Institución y los bienes que los guarnecen; y, autorizar el pago de las referidas pólizas;

4.11.- Contratar los seguros que sean necesarios o legalmente obligatorios, para proteger los vehículos, maquinarias y/u otros bienes de propiedad de la Institución, como así también, los que cubran los daños que se produzcan a terceros por vehículos o maquinarias; y, autorizar el pago de los referidos seguros;

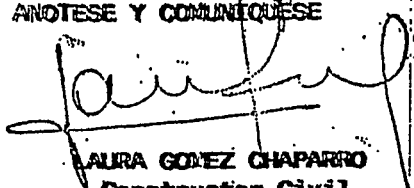
4.12.- Ordenar los turnos laborales que deba cumplir el personal de choferes, de servicios menores y Operadoras Telefónicas, de su dependencia como así también, los funcionarios que laboran en el Casino; y fijar los descansos complementarios correspondientes, con sujeción a las disposiciones vigentes sobre la materia; debiendo informar al respecto a la Sección Personal dependiente del Departamento Administrativo, para los efectos del control de asistencia de dicho personal;

4.13.- Dictar, de conformidad con las disposiciones vigentes, las Ordenes de Servicio que dispongan la destinación del personal de su dependencia de una Unidad a otra, dentro del Departamento a su cargo, debiendo transcribir al Departamento Administrativo, entre otras Unidades, copia de dicha Orden de Servicio;

5º.- ESTABLECESE, con respecto a las facultades que mediante la presente Resolución se delegan, incidentes en pagos de diversa índole, que éstos deberán ser precedidos por los correspondientes actos administrativos que los dispongan, debidamente tramitados, en los que conste la imputación presupuestaria del gasto correspondiente.

6º.- En atención a la urgencia que existe en resolver esta materia se solicita a la Contraloría General de la República, se sirva Tomar Razón de la presente Resolución en un plazo máximo de cinco días, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 21, inciso 4º, de la Ley Nº16.391.-

TÓMESE RAZÓN, ANÓTESE Y COMUNIQUESE

  
LAURA GÓNEZ CHAPARRO  
Constructor Civil  
Director Serviu Metropolitano

ACH/NMQ/esv.-

Transcribir a:

- Dirección
- Subdirecciones
- Departamento
- Subdepartamentos
- Secciones y Oficinas dependientes del Departamentos  
Servicios Generales y Adquisiciones
- Sección Personal
- Ministro de Fe
- Contraloría General de la República (4).-

ANEXO C

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION  
REGION METROPOLITANA  
D I R E C C I O N  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
SUBDEPTO. RACIONAL. ADMTVA. Y PUBLICACIONES

E. 2759  
RESOLUCION N°

21 AGO 1989

SANTIAGO,

21 AGO. 1989

CONSIDERANDO:

a) La Resolución N°E-6351, de 19 de Diciembre de 1978, de esta Dirección que, en su resuelvo 1° designó a don Walter Lubascher Fink, Jefe de Sección, grado 10 E.U.R., a cargo del abastecimiento de útiles de escritorio, aseo, equipos de oficina, equipos técnicos, vestuarios, herramientas, muebles, etc., que se requieran para la atención del SERVIU Metropolitano; en su resuelvo 2° estableció las funciones y obligaciones del Sr. Lubascher, y en su resuelvo 3° encargó a doña Ximena León Carrasco, Oficial Administrativo, grado 21 E.U.R., a esa fecha, las mismas funciones y obligaciones que se encomendaban a don Walter Lubascher Fink, en caso de ausencia o de impedimento de éste para desempeñarlas;

b) La Resolución N°E-1747, de 1982, de esta Dirección, que modificó el resuelvo 3° de la Resolución N°E-6351, antes citada, en el sentido de sustituir el punto final de dicho resuelvo por un punto y coma, agregándole a continuación la siguiente oración: "y en caso que la mencionada, doña Ximena León Carrasco, se encontrase ausente o con impedimento temporal para desempeñar tales funciones y obligaciones, el ejercicio de las mismas corresponderá a don Mario Silva Fernández, Jefe de Sección, grado 11 E.U.R.;

c) La Orden de Servicio N°188, de 18 de Junio de 1986, de esta Dirección, que estableció la estructura del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones y las funciones de las Unidades que de él dependen;

d) La Orden de Servicio N°187, de 18 de Junio de 1986, de esta Dirección, que en su precepto 1°, letra b), deja constancia que la Jefatura de la Sección Abastecimiento se encuentra a cargo de don Walterio Lubascher Fink, Jefatura "A", grado 10 E.U.R., en conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° E-6351, de 19 de Diciembre de 1978, de esta Dirección;

e) La Orden de Servicio N°220, de 28 de Marzo de 1988, de esta Dirección, que destinó a la Oficial Administrativo, doña Ximena León Carrasco, desde el Departamento Servicios Generales y Adquisiciones al Departamento Jurídico, dependiente de la Subdirección Jurídica;

f) La Resolución N°67 (V. y U.), de 22 de Marzo de 1989, que declaró vacante, por salud no recuperable, el cargo servido por don Wilfredo Walterio Lubascher Fink, a contar del 17 de Septiembre de 1989 y le concedió licencia médica por 6 meses a contar del 16 de marzo de 1989;

g) La Resolución N°133 (V. y U.), de 23 de Mayo de 1989, que declaró vacante, por fallecimiento, el cargo servido por don Walterio Lubascher Fink, a contar del 7 de mayo de 1989;

- 2 -

h) La Orden de Servicio N°201, de 19 de Abril de 1989, de esta Dirección, que en su precepto 3° encomendó a doña Lya del Carmen Farías Jara, Jefatura "A", grado 10 E.U.R., la Jefatura de la Sección Abastecimiento, dependiente del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones;

i) La necesidad de establecer las labores que le corresponderá desarrollar a doña Lya del Carmen Farías Jara, en el ejercicio de la Jefatura de la Sección Abastecimiento y de designar a los funcionarios que la subrogarán en caso de ausencia o de impedimento de ésta para desempeñar la señalada Jefatura;

j) El D.S. (V. y U.) N°355, de 1976, y

k) El D.S. (V. y U.) N°46, de 1989, que me nombra Director Interino del SERVIU Metropolitano, dicto la siguiente:

R E S O L U C I O N :

1°.- DEJANSE SIN EFECTO las Resoluciones N° E-6351, de 1978 y N° E-1747, de 1982, ambas de esta Dirección.

2°.- SUSTITUYESE la letra b) del precepto 1° de la Orden de Servicio N°187, de 1986, de esta Dirección, por el siguiente texto:

"b) SECCION ABASTECIMIENTO

Sra. Lya del Carmen Farías Jara, Jefatura "A", grado 10 E.U.R., en conformidad a lo dispuesto en el precepto 3° de la Orden de Servicio N° 201, de 19 de abril de 1989, de esta Dirección."

3°.- ESTABLECESE que le corresponderá a doña Lya del Carmen Farías Jara, individualizada en el resuelvo 2° precedente, desarrollar las siguientes labores durante el ejercicio de la Jefatura de la Sección Abastecimiento, a fin de dar cumplimiento a las funciones determinadas para esta Unidad, por Orden de Servicio N°188, de 1986, de esta Dirección:

3.1. Programar las adquisiciones de útiles de escritorio y de aseo, de equipos de oficina, equipos técnicos, herramientas, muebles, combustible para calefacción; materiales y elementos para ser usados por la planta Asfáltica en obras de pavimentación; vestuario y calzado para el personal y, en general, de cualquier bien mueble que se requiera para el normal funcionamiento del Servicio, y someter a consideración del Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones las programaciones formuladas. Se exceptúan de lo antes establecido los bienes muebles cuya adquisición corresponda gestionar a la Sección Movilización, en virtud de lo dispuesto en el N°8 del precepto 2° de la Orden de Servicio N° 463, de 20 de Diciembre de 1978 y N°2 del precepto 2° de la Orden de Servicio N°188, de 18 de Junio de 1986, ambas de esta Dirección.

3.2. Solicitar cotizaciones, tres a lo menos, a los proveedores de los bienes muebles y materiales de consumo señalados en el N°3.1. precedente, que no se encuentren disponibles en la Dirección de Aprovisionamiento del Estado, o de existir, sean de mayor costo; confeccionar un Cuadro Comparativo de las Cotizaciones recepcionadas - Actas de Cotizaciones - y someterlo a la consideración del Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones para su decisión;

- 3 -

3.3. Preparar las Ordenes de Compra que procedan, para la firma del Jefe del Departamento Servicios Generales y Adquisiciones;

3.4. Efectuar, controles de calidad de los materiales o elementos ofrecidos por los proveedores;

3.5. Verificar que la documentación inherente a las adquisiciones (Solicitud de Refrendación Presupuestaria, Acta de Cotizaciones, Orden de Compra, Guía de despacho del proveedor a Bodega, Guía de recepción del material en Bodega y factura de cobro), se encuentre en concordancia en cuanto a cantidad y precio, con los bienes recepcionados;

3.6. Controlar la calidad y oportuna recepción en Bodega de los Bienes adquiridos;

3.7. Tramitar el pago de las facturas de cobro, presentadas por los proveedores, correspondientes a los bienes que se adquieran;

3.8. Mantener actualizado, el registro de proveedores y los archivos de folletos y catálogos en los que figuren los bienes muebles o elementos que, con mayor frecuencia, adquiere el Servicio;

3.9. Autorizar la distribución de los bienes muebles y materiales de consumo, a las diversas Unidades del Servicio, de acuerdo a las peticiones que éstas formulen, a través de Ordenes de Pedido, para cuyo efecto deberá efectuar un estudio racional de las funciones y dotación de la Unidad solicitante y de la naturaleza del elemento solicitado;

3.10. Velar por la actualización, permanente, del registro en las tarjetas de "control de existencia" de los bienes que se adquieran a través de esta Sección y, verificar, periódicamente, en las Bodegas de almacenaje la existencia de éstos;

3.11. Determinar las necesidades y la oportuna reposición de los bienes cuya adquisición corresponda a la Sección Abastecimiento, a fin de mantener un stock mínimo necesario de éstos;

3.12. Adoptar las medidas apropiadas para procurar una adecuada protección, conservación y custodia de los bienes almacenados para su futura distribución;

3.13. Velar por la entrega oportuna de los bienes solicitados a través de Ordenes de Pedido, por las distintas Unidades del Servicio, para cuyo efecto deberá mantener un sistema de control de despacho;

3.14. Supervigilar la impresión de formularios, folletos y documentos en general, que se efectúe en el Taller Imprenta de su dependencia, y

3.15. Preparar las bases de las Propuestas Privadas, para aquellas compras que determine el Jefe del Departamento de Servicios Generales y Adquisiciones. En este caso, las ofertas deberán presentarse en sobre cerrado y entregado por los propios interesados en el Acto que presidirá dicho Jefe, oportunidad en que se abrirán en presencia de los interesados levántandose un Acta al respecto.

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION  
REGION METROPOLITANA

- 4 -

4°.- ESTABLECESE que en caso de ausencia o de impedimento de doña Lya del Carmen Farías Jara, individualizada en el resuelvo 2° precedente, para desempeñar la Jefatura de la Sección Abastecimiento, ésta será ejercida por don Mario Silva Fernández, Jefatura "B", grado 11 E.U.R. y por doña María Teresa Ortega Guzmán, Oficial Administrativo, grado 21 E.U.R., en el mismo orden que se señalan.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



*Roberto Navarrete Leigh*  
ROBERTO NAVARRETE LEIGH  
Arquitecto  
Director Servicio Metropolitano

NVV/NM/escv.--

Distribución:

- Dirección
- Subdirecciones
- Departamento Servicios Generales y Adm.
- Departamento Administrativo
- Secretaría General
- Subdepto. Racional. Adm. y Pub.
- Sección Abastecimiento
- Taller Imprenta
- Sección Movilización
- Sección Control Bienes y Consumos Básicos
- Oficina de Seguridad
- Oficina Inventario
- Sección Personal
- Oficina Informaciones

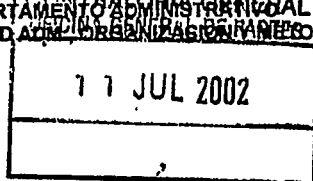
INTERESADOS



MINISTRO DE VIVIENDA Y URBANIZACION  
Servicio de Vivienda y Urbanización

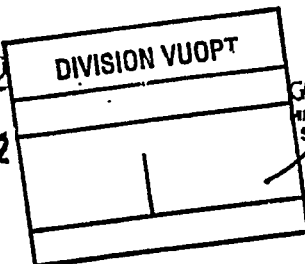
ANEXO D

AR



003852

10 JUL 2002



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO  
SERVIU METROPOLITANO

144

10 JUL 2002

RESOLUCION N° \_\_\_\_\_

SANTIAGO,

**CONSIDERANDO:**

a) La Resolución N° 389, de fecha 29.04.94, de ésta Dirección, tramitada por la Contraloría General de la República el 13.06.94 que delega facultades en el Jefe del Departamento Administrativo;

b) Las necesidades del Servicio;

g) El D.S. (V. y U.) N° 91 del 2000, que me nombra Directora del SERVIU Metropolitano y las facultades que, en tal carácter me competen, con arreglo a lo preceptuado en el D.S. (V. y U.) N° 355/76, dicto la siguiente:

**RESOLUCION**

1º- **MODIFICASE** el resuelto 4º, acápite 4.13 de la Resolución N° 389, de fecha 29.04.94, de ésta Dirección en el sentido de establecer que la facultad de "autorizar el pago de facturas correspondientes a publicaciones dispuestas por el Servicio y a suscripciones a diarios y revistas, debiendo para tal efecto, previa refrendación presupuestaria, dictar las Resoluciones y/o suscribir las Ordenes de Pago pertinentes", se delega a partir de ésta fecha, en el Jefe del Departamento Servicios Generales".

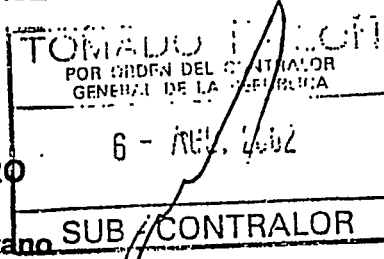
**TOMESE RAZON, REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



**LAURA GOMEZ CHAPARRO**

**Constructor Civil**

**Directora SERVIU Metropolitano**



**Transcribir a:**

- 1.- Contraloría General de la República
- 2.- Dirección
- 3.- Subdirecciones (5)
- 4.- Departamento Programación Física y Control
- 5.- Departamento Técnico de Apoyo
- 6.- Departamento Servicios Generales
- 7.- Departamento Administrativo
- 8.- Sección Recreación y Cultura



ANEXO E

## Ministerio de Hacienda

### ESTABLECE SISTEMA DE INFORMACION DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PUBLICAS

Núm. 1.312.- Santiago, 22 de septiembre de 1999.-  
Vistos: Las facultades que me confieren los artículos 24, 32 N° 8 y 33, inciso tercero, de la Constitución Política.

El artículo 2°, letra a) y b) de la ley 18.993, que crea el Ministerio-Secretaría General de la Presidencia, y su Reglamento Orgánico, contenido en el decreto supremo N° 7, de 1991, de dicho Ministerio.

El decreto supremo N° 7.912 (Interior), de 1927, que reorganiza las Secretarías de Estado y el decreto supremo N° 4.727 (Hacienda), de 1957, Reglamento Orgánico de la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda.

La resolución N° 520/96, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la resolución N° 55/92, de la Contraloría General de la República.

#### Considerando :

Lo señalado en el Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, aprobado por el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública en enero de 1998, y que se enmarca en la línea de acción "Transparencia y Probidad de la Gestión Pública" del Plan Estratégico 1997-2000 de Modernización de la Gestión Pública sancionado por el mismo Comité en enero de 1997.

El proceso de modernización de la gestión del Estado, actualmente en marcha, que entre sus objetivos persigue lograr la mayor transparencia y eficiencia en la gestión de la Administración, como una condición indispensable en la modernización de los procesos de ejecución.

La necesaria incorporación y aprovechamiento de nuevas tecnologías para el logro de los objetivos programados en materia de gestión de adquisiciones y contrataciones.

#### Decreto:

**Artículo primero:** Encomiéndase al Ministro de Hacienda las labores de coordinación en materia de compras y contrataciones necesarias para los diversos ministerios y servicios dependientes o relacionados con ellos, para lo cual contará con la colaboración del Ministro Secretario General de la Presidencia. Para estos efectos, establécese un Sistema de Información de Compras y Contrataciones aplicable a los órganos y servicios públicos contemplados en el artículo 1° de la ley N° 18.575, con excepción de la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas, las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, el Consejo Nacional de Televisión, las empresas públicas creadas por ley, las entidades a las que se aplica el decreto ley N° 2.763, de 1979, y las municipalidades. La información de este sistema deberá encontrarse disponible en una página web.

Sin perjuicio de lo expresado en el inciso anterior, el Ministro Secretario General de la Presidencia tendrá la responsabilidad de contratar los servicios de procedimientos computacionales que se requieran como apoyo para el desarrollo y operación de este sistema.

**Artículo segundo:** La información que deberán proporcionar los Servicios Públicos en este sistema será, al menos, la siguiente:

- Los llamados a licitaciones públicas. Para estos efectos deberán entregar la misma información que contengan los avisos publicados en los medios de prensa para convocar la licitación respectiva, en la misma oportunidad en que se efectúe dicha publicación.
- Las bases de las licitaciones públicas, y las consultas y aclaraciones que se hicieren respecto de su contenido;

- El acta de adjudicación de las licitaciones públicas y privadas que se efectúen, indicando qué oferentes se presentaron y a cuál de ellos se adjudicó el contrato. De existir puntajes y ponderaciones se mencionarán; en caso contrario, se dejará constancia de la o las razones que motivaron la selección del contratante. Tratándose de licitaciones privadas deberá informarse, además, qué personas fueron invitadas a participar en ellas.
- Otras observaciones acerca de la licitación que el Servicio considere de interés, como la existencia de oferentes descalificados por encontrarse fuera de bases, y
- Todas las contrataciones que efectúen, sea que el contrato haya sido adjudicado en virtud de una licitación pública o privada o sea que se trate de una contratación directa. Deberá informarse, al menos, el precio convenido, las prestaciones contratadas, el plazo de ejecución y la individualización del contratante.

**Artículo tercero:** Será responsabilidad de cada Ministerio controlar el cumplimiento de las disposiciones del presente decreto, respecto de los Servicios Públicos de su dependencia o relacionados, según las instrucciones que dispondrá el Ministerio de Hacienda. En las mismas instrucciones se establecerán los mecanismos para enviar la información señalada en el artículo precedente y dar cumplimiento a las tareas de coordinación a que se refiere el artículo primero de este decreto.

**Artículo cuarto:** Los órganos exceptuados en el artículo primero podrán acogerse voluntariamente a las normas del presente decreto, mediante una comunicación escrita en tal sentido, dirigida al Ministerio de Hacienda.

De incorporarse voluntariamente a este sistema las Fuerzas Armadas y/o las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, no estarán obligadas a informar las contrataciones relativas a temas que puedan afectar la defensa nacional o la seguridad pública.

**Artículo quinto:** El Ministerio de Hacienda podrá concordar con otros órganos y servicios la forma de financiamiento de este sistema.

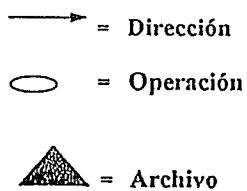
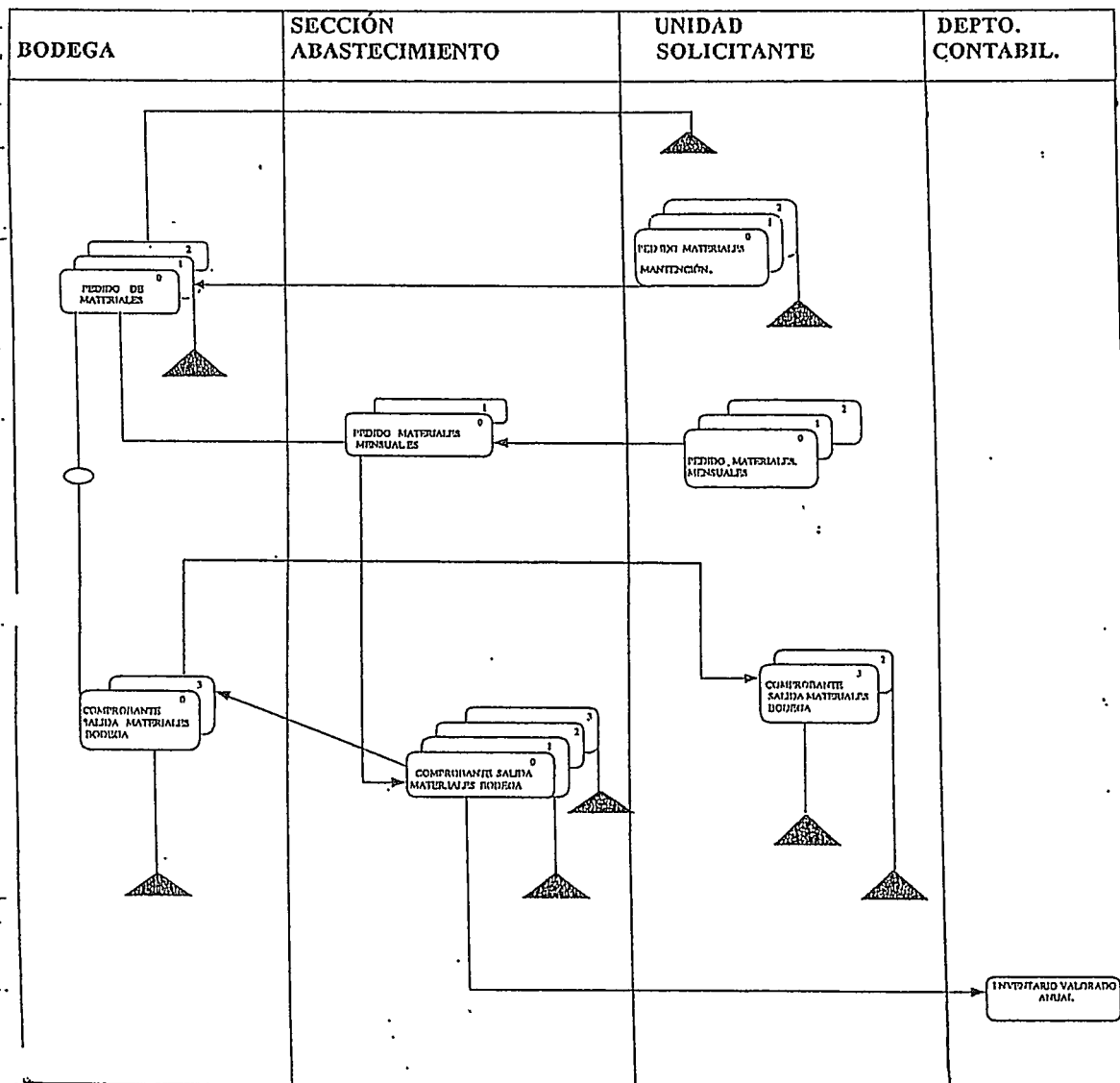
**Artículo sexto:** El presente decreto supremo será aplicable a los órganos y servicios públicos de acuerdo al siguiente cronograma:

- Cuatro meses después de adjudicarse la contratación de los procedimientos computacionales que apoyen la administración del sistema de información se incorporarán los siguientes servicios: la Subsecretaría de Hacienda, la Subsecretaría General de la Presidencia, la Subsecretaría de Educación, la Subsecretaría de Obras Públicas, la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Instituto de Normalización Previsional.
- El resto de los servicios se incorporará de acuerdo al programa que defina el Ministerio de Hacienda, considerando las condiciones de cada uno y previa proposición que formulen los mismos servicios. Los servicios deberán entregar esta proposición a más tardar en la fecha en que se adjudique la contratación de los procedimientos computacionales que apoyen la administración del sistema; en caso contrario, el Ministerio de Hacienda definirá el programa de incorporación de oficio.

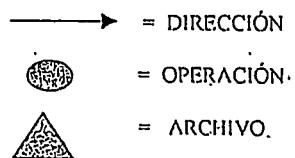
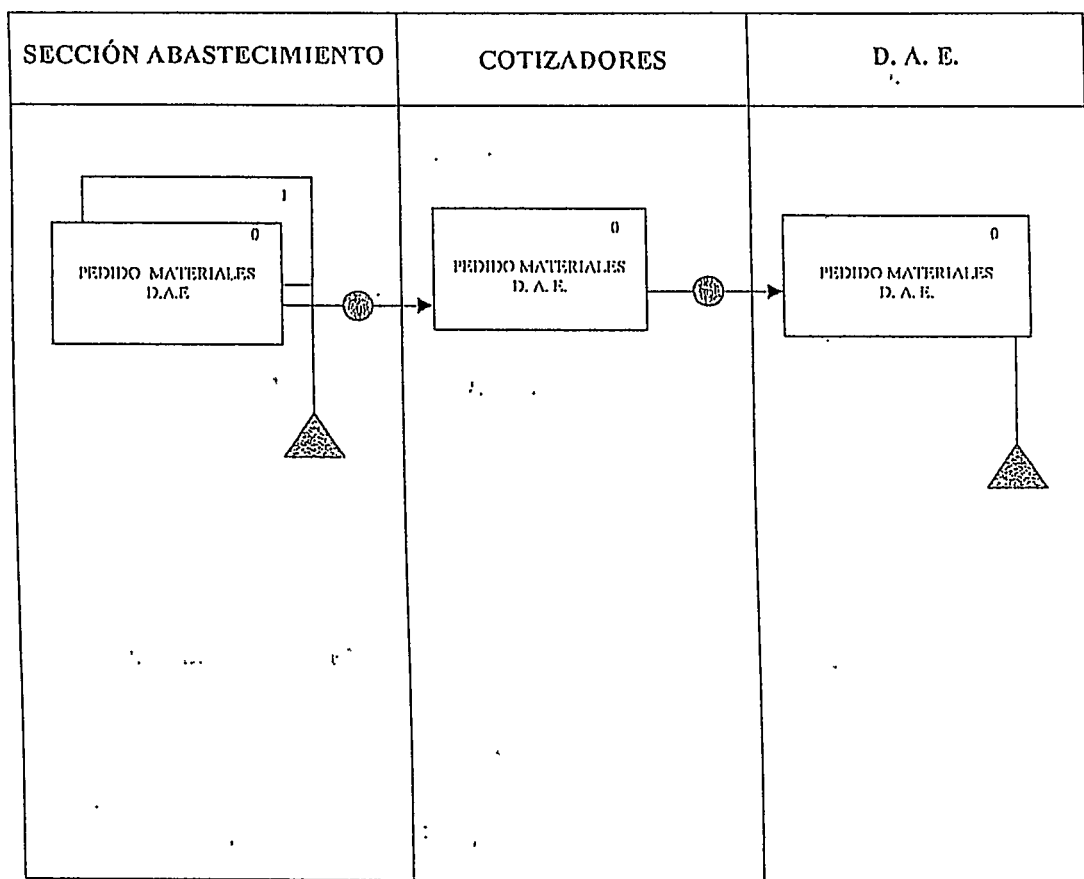
Anótese, tómese razón, comuníquese y publíquese.-  
EDUARDO FREI RUIZ-TAGLE, Presidente de la República.- Eduardo Aninat Ureta, Ministro de Hacienda.- José Miguel Insulza Varas, Ministro Secretario General de la Presidencia.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.-  
Saluda a Ud., Manuel Marfán Lewis, Subsecretario de Hacienda.

ANEXO F

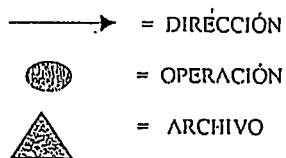
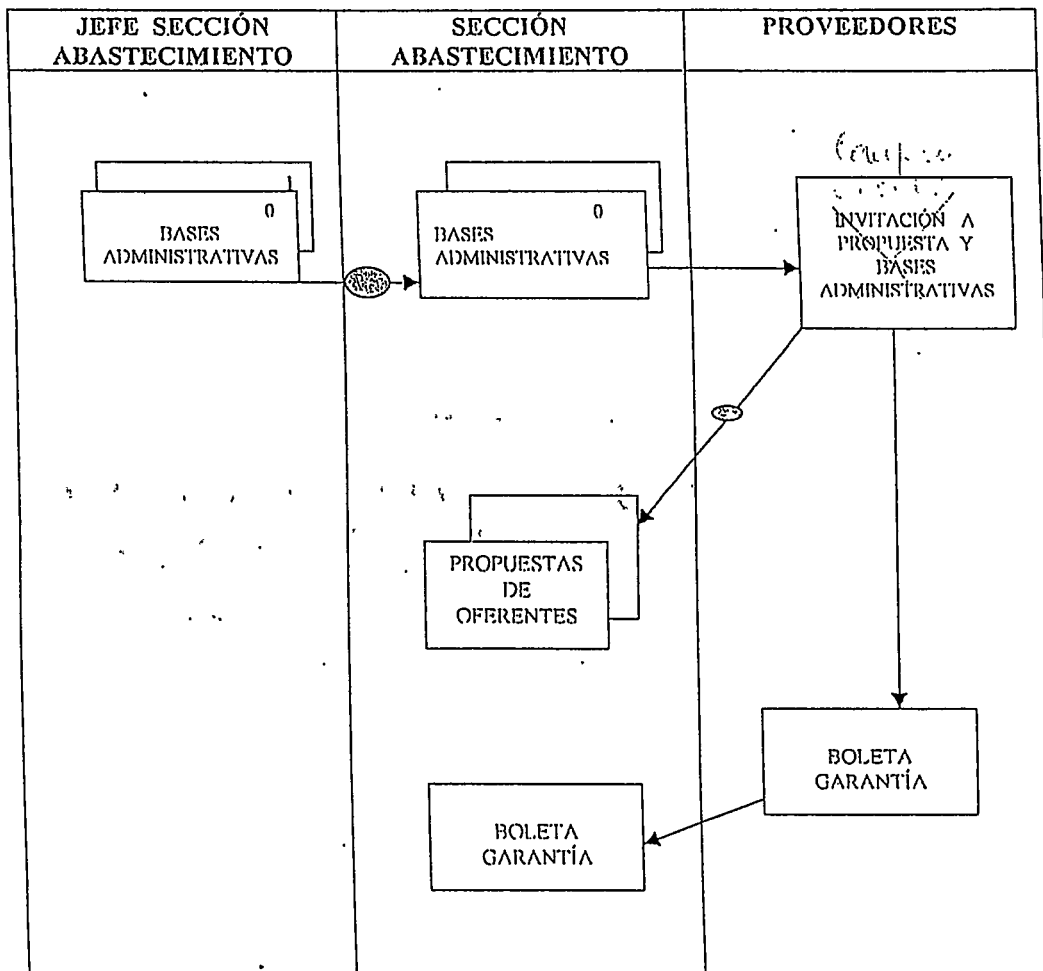


# FLUJO DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES A LA D.A.E





# FLUJO DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES PROPUESTA PRIVADA



SIMBOLOGÍA EMPLEADA

|                                |                                                                                    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Operación:                  |  |
| 2. Traslado:                   |  |
| 3. Control e Inspección:       |  |
| 4. Almacenamiento y/o Archivo: |  |

## **Bibliografía**

- Inés Collado Navarro "Clasificación de puestos de Trabajo en la Administración Pública".
- MC Graw Hill (serie).
- George Friedman "A donde va el Trabajo Humano".
- Reglamento Orgánico de los Serviu (Publicado en el diario Oficial de 04/02/77) actualizado al 05/03/02.
- Resolución N° 455, del 27 de junio 1990, del Dpto. de Servicios Generales.
- Resolución Exenta N° 2759, del 21 de Agosto 1989 del Serviu.
- La Modernización del Estado José Fuentes Guerra Presidente de "ANEF".
- Resolución N° 389, 29 de Abril 1994, Dirección, Departamento Administrativo.
- Evaluación de desempeño. Ricardo Tosso, Universidad de Chile, Facultad de Administración y Economía. Entrevista personal, Octubre 1996.
- Modernización del Estado. Quinto Seminario Proyecto Chile, Volumen I, II, III, IV y V, MIDEPLAN, año 1993.
- Revista AFSERVIUM. Asociación de Funcionarios del SERVIU Metropolitano, año III N°1, año 1995, año IV N° 1, Año 1996.
- Sergio Flores, Editorial Trillas México 1995.