



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Vivienda y
Urbanismo

SERVIU Región del Biobío





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	11
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	33
.	
.Anexo 1: Identificación de la Institución	41
.	
.	
.	
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	45
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	46
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	46
.	
.	
.	
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	47
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	48
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	49

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Ministerio de Vivienda y Urbanismo: en el corazón de la recuperación

Balance de Gestión 2018-2021

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), tiene como mandato recuperar la ciudad, poniendo en el centro de su misión la integración social, avanzando hacia una calidad de vida urbana y habitacional, que responda no solo a las nuevas necesidades y demandas de los chilenos, sino también al compromiso con la sostenibilidad de la inversión pública, el medioambiente y la economía del país, con foco en la calidad de vida de las personas más vulnerables, pero también de los sectores medios.

Para enfrentar estos desafíos y tareas, el Minvu cuenta con una dotación de 6.629 funcionarios (519 Planta, 5.578 Contrata, 487 honorarios y 45 suplentes.)

Junto con saludar, tengo el agrado de enviarles este documento en el que describimos la gestión que como Ministerio de Vivienda y Urbanismo realizamos entre 2018 y 2021, con énfasis en los programas desarrollados en este periodo para apoyar, muy fundamentalmente, el proceso de recuperación económica impulsado por el Presidente Sebastián Piñera tras la pandemia mundial del coronavirus que provocó no solo la crisis sanitaria más grave que hemos enfrentado como humanidad en el último siglo, sino que también impactó fuertemente la situación laboral y los ingresos de miles de familias, especialmente las más vulnerables y de clase media.

Para mitigar estos efectos, como Minvu asumimos el compromiso de liderar la recuperación económica y social del país a través de un plan que, aunando el trabajo del sector público y privado, está centrado en la construcción de obras habitacionales y urbanas en todo Chile, con un especial énfasis regional, a partir de tres ejes principales; la generación de empleos, la promoción de la inversión y la atención prioritaria a grupos vulnerables.

Para abordar estos desafíos, hemos trabajado a través de 5 grandes ejes de acción:

1. Avances en acceso a la vivienda: Hacia una nueva política habitacional:

• Consolidación de un Banco de Suelo:

En junio de 2020 el Minvu inició la consolidación y política de un banco integrado de suelo público “Banco de Suelo” para la construcción de viviendas, compuesto por los actuales terrenos de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanismo (Serviu) y de terrenos con vocación habitacional del Ministerio de Bienes Nacionales. Al mismo tiempo, como Ministerio, iniciamos la adquisición de nuevos terrenos con fines habitacionales y de desarrollo urbano que se suman al patrimonio de los diferentes Serviu. Sumado a esto se trabajó junto al Ministerio de Bienes Nacionales en un plan de traspaso de terrenos en donde se comprometieran a comités de vivienda, disminuyendo la espera y dando certezas a las familias. Este plan consideró 273 terrenos, entre suelos traspasados desde Bienes Nacionales, terrenos de Serviu y compras por parte del Ministerio mediante diferentes herramientas (Glosa 11, Glosa 12, Expropiaciones, etc.)

• Acceso de grupos vulnerables:

Busca adaptar diferentes soluciones habitacionales para hacer más eficiente tanto la adjudicación de los subsidios como de su aplicación. De esta forma, se mejora el acceso de las personas más necesitadas y de clase media a viviendas y entornos donde su calidad de vida aumente considerablemente, para avanzar hacia una calidad de vida urbana y habitacional que responda a las nuevas necesidades y demandas de los chilenos, así como hacia un compromiso con la sostenibilidad de la inversión pública. Durante los 4 años de gobierno se iniciaron más de 83 mil viviendas de grupos vulnerables.

• Clase media protegida:

Se priorizan acciones para actualizar y modernizar la política habitacional del Minvu, aumentando la calidad y cobertura de sus programas, especialmente los que promueven el arriendo como una herramienta para enfrentar una de las causas basales que precarizan la situación habitacional de las familias -especialmente de clase media- que han visto acrecentada su vulnerabilidad en este tiempo de pandemia.

• Habitabilidad rural:

Busca promover la equidad territorial priorizando a las familias vulnerables que se encuentran en territorios de mayor aislamiento geográfico, respondiendo a la Política Nacional de Desarrollo de Localidades Aisladas (D.S. N° 608 de 2010) permitiendo focalizar su atención en los territorios más aislados, los que presentan mayor población dispersa, con muy baja densidad y corresponden a localidades que nuestro Ministerio no logra atender con las políticas y programas tradicionales.

- **Hogar Mejor: Mejoramiento de viviendas y barrios:**

La necesidad de instalar con urgencia la obsolescencia urbana como centro de la dimensión territorial del déficit cualitativo, hace que nuestras políticas de intervención estén pensadas desde este ámbito y por lo tanto aumentaremos nuestra incidencia desde la perspectiva territorial y planteamos este nuevo escenario post pandemia como el desafío a abordar. En esta línea se inició el mejoramiento de más de 360 mil viviendas entre 2018 y 2021.

- **Fortalecimiento de la Política de Arriendo:**

La política de arriendo vigente se enfoca a la demanda, es decir, a otorgar un subsidio a quienes no tengan viviendas, para que lo puedan aplicar en viviendas existentes y que cumplan con las condiciones mínimas de seguridad y habitabilidad. Para ayudar a las familias que vieron sus ingresos fuertemente afectados producto de la pandemia, en 2021 se mantuvo el Subsidio de Arriendo Especial Clase Media, apoyando a 50.533 familias con el pago de sus arriendos durante tres meses, con esto se llegó a un total de 93.661 durante el período (entregado durante 2020 + 2021).

- **Asentamientos precarios: Desafío 100 + 100**

Ante el aumento del número de familias en tomas y campamentos -a causa de la crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia- el MINVU ha planteado el mayor desafío en la historia de su programa de Asentamientos Precarios mediante el Desafío 100 + 100, que consiste en aumentar el número de gestión de cierre de campamentos -que en los últimos cinco años fue de un promedio de 60- a una meta de 100. Este desafío se cumplió durante el año 2021, marcando un precedente para los años venideros, en donde el Minvu intervendrá, en promedio 3 veces más campamentos que en años anteriores.

1. Integración Social:

En el Minvu trabajamos intensamente en proyectar una mayor integración social en todo el país a través de la construcción de viviendas en terrenos bien localizados, en los cuales se generen oportunidades reales de desarrollo para las personas. Sectores que cuenten con infraestructura pública y privada de calidad, seguros, con acceso a áreas verdes, a la educación y a la salud, entre otros, todo, con criterio de proximidad. En ese sentido, en 2020 se realizaron tres modificaciones al subsidio D.S.01 con el objetivo de ampliar las oportunidades de acceso a una vivienda definitiva a las familias: el aumento del monto del subsidio y nuevos tramos permitidos para el valor de la vivienda a adquirir, aumento en el puntaje por antigüedad de la postulación para aquellas familias que han postulado anteriormente y no han resultado seleccionadas y, por último, que podrán postular al tramo 3, las familias que tengan Registro Social de Hogares (RSH), es decir, las que estén por sobre el 90% más vulnerable de la población nacional, las que deberán cumplir con un tope de ingreso familiar determinado.

- **Programa de Integración Social y Territorial:**

Apunta a generar viviendas de calidad para familias de distintas realidades socioeconómicas, en barrios consolidados, con buen acceso a servicios, equipamientos, áreas verdes y transporte público, entre otros.

- **Regeneración de Conjuntos Habitacionales:**

En nuestro compromiso con las familias de los conjuntos habitacionales más postergados y vulnerables del país, realizamos las necesarias mejoras urbanas y habitacionales, acompañadas por un Plan de Gestión Social, que impacten directamente en sus condiciones de vida.

- **Planes Urbanos Habitacionales:**

Consiste en intervenciones territoriales que cuentan con una planificación a través de Planes Maestros que consideran la articulación de componentes de macro infraestructura urbana, espacio público, equipamiento y vivienda de manera integrada, en terrenos sobre cinco hectáreas de propiedad del Estado.

- **Programa de Pavimentos Participativos:**

Permite la pavimentación o repavimentación de calles y pasajes, a través de un proceso participativo donde los vecinos se organizan para presentar un proyecto que preparan con apoyo de la Municipalidad o el Serviú. La estrategia “Vive tu vereda” se focaliza en la pavimentación de veredas faltantes o deterioradas como complemento del proyecto de calles y pasajes. Entre 2018 y 2021 se pavimentaron 1.007 kilómetros de calzadas de calle y pasajes.

- **Regeneración de Áreas Centrales:**

El objetivo de este programa es revitalizar zonas centrales de las ciudades que tienen potencial de densificación equilibrada y que cuentan con buenos equipamientos, mejorando la calidad de vida de los habitantes al acercarlos a las oportunidades que estas áreas ofrecen. Se prioriza la localización y la inclusión territorial de la vivienda de interés público (o social) en centros urbanos consolidados, reenfocando la política urbana y habitacional actual en completar el crecimiento disponible hacia el interior de las ciudades.

- **Corazones de Barrio:**

Este programa responde a un compromiso en materia urbana del Presidente Sebastián Piñera y de avanzar en la generación en Chile de ciudades más justas, amigables, con criterios de sustentabilidad e integradas socialmente, llevando equipamiento propio del centro de las ciudades a sectores históricamente postergados.

- **Quiero mi Barrio:**

Su objetivo es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de barrios que presentan problemas de deterioro urbano, segregación y vulnerabilidad social, a través de un proceso participativo de recuperación de los espacios públicos y de los entornos urbanos de las familias. Entre 2018 y 2021 se terminaron 158 barrios desarrollados en todas las regiones del país a través de este programa.

- **Pequeñas Localidades:**

Dirigido a localidades de menos de 20.000 habitantes que sean centros proveedores de servicios de educación (nivel básico) y de salud (servicio de atención permanente). Busca contribuir, mediante la ejecución e implementación de un Plan de Desarrollo de la Localidad, a mejorar la calidad de vida de los habitantes y potenciar el desarrollo de localidades que presentan déficit urbano y habitacional.

1. Visión integral de planificación territorial

Una planificación territorial adecuada permite regular el uso de suelo, mejorar la localización del equipamiento comunitario, establecer los límites urbanos y optimizar el acceso a bienes públicos por parte de los habitantes del territorio. La planificación promueve el desarrollo integral y armónico de las personas, insertando la ciudad a un entorno urbano bien localizado y que permita satisfacer las necesidades de los distintos grupos de interés.

- **Agenda de Sustentabilidad**

El Minvu ha avanzado en la consolidación de una agenda de largo plazo en sustentabilidad con el objeto de incorporar estos criterios en políticas, planes y programas en el corto plazo e ir incrementando estas medidas en el tiempo.

- **Parques Urbanos: Una política para Chile:**

La Política Nacional de Parques Urbanos corresponde a compromisos y medidas concretas como la nueva línea de mejoramiento, trabajos en parques humedales con el Ministerio de Medio Ambiente, entre otras acciones relevantes, con el objetivo de promover la construcción de más de estos espacios, con diseños con criterios de cambio climático, que respeten las realidades y culturas locales, e involucren a las comunidades en su gobernanza. La Política fue promulgada por el Presidente Sebastián Piñera en noviembre de 2020.

- **Diálogo Nacional por la Vivienda y la Ciudad:**

En abril de 2021, el Minvu convocó a un “Diálogo Nacional por la Vivienda y la Ciudad” para atender el déficit habitacional y urbano, profundizado por el aumento de tomas y campamentos en el país producto de la pandemia. Luego de 60 días y tras 200 horas de trabajo, los más de 50 representantes de 25 instituciones de la academia, gremios, dirigentes sociales, sociedad civil, parlamentarios, fundaciones y centros de estudios, presentaron un “Plan de Acción” con 20 medidas concretas para aplicar en el corto y mediano plazo. A diciembre de 2021, este Plan presenta un 70% de avance.

Sumado a estas acciones y frente al plan de desconfiamiento promovido por el Ministerio de Salud durante la pandemia, el Minvu desarrolló diferentes guías orientadoras y prácticas, como guías de uso de plazas y parques urbanos, veredas, espacios comunitarios, ferias navideñas, entre otras, enfocadas la seguridad de las personas que los visitan, así como protocolos de manejo y prevención ante COVID-19 en plazas y parques urbanos dirigidos en particular a administradores y mantenedores de estas áreas.

1. Plan de Recuperación Económica y Social:

El plan considera catorce medidas agrupadas en torno tres ejes: generación de empleos; contención focalizada de grupos vulnerables y agilización de la inversión, abordando aspectos claves tales como el aumento de recursos para el Programa de Integración Social y Territorial (DS19), Pavimentos Participativos y Veredas, “Hogar Mejor”, sello PYME Minvu, Subsidio de Arriendo Especial para la Clase

Media y gestión de suelos, a través de un Banco de Suelo, para la construcción de viviendas sociales, entre otros.

Desde agosto de 2020 (lanzamiento del plan):

- Se ha iniciado la construcción y mejoramiento de 178.284 viviendas.
- Se han asignado 403.099 subsidios.
- 165 obras urbanas se encuentran en ejecución o terminadas.

Estas obras generaron 220 mil empleos en obras habitacionales y urbanas, con una inversión total de \$3.302 millones de dólares.

1. Legado Bicentenario Presidencial:

Para reducir la brecha de acceso a áreas verdes y de acuerdo con el mandato presidencial, se impulsó el desarrollo de proyectos urbanos emblemáticos que promueven una mayor integración urbana y social, que logren desencadenar mejoras sustantivas en la calidad de vida en las ciudades a lo largo del país.

De esta manera, se trabaja en la construcción de nuevos espacios públicos de calidad, con proyectos de gran escala, que generarán un impacto social y de regeneración urbana profundos en las seis ciudades en los que se ubican: Parque Oasis de Calama; Parque Barón en Valparaíso; Parque Mapocho Río, Chile Nativo de Parquemet y el Paseo Panamericano de la Villa Panamericana en Santiago; Parque Río Claro en Talca; Parque Isla Cautín y Puente Tren Treng Kay Kay en Temuco y Parque Costanera en Puerto Montt.

En definitiva, consolidar el acceso a una vivienda adecuada seguirá siendo el desafío más relevante de nuestro Ministerio. Para esto, hemos priorizado acciones que actualizan y modernizan nuestra política habitacional, aumentando la calidad y cobertura de nuestros programas y generando nuevas herramientas que nos permitan promover las políticas de integración social, densificación equilibrada y gestión de suelos.

El nuestro es un ministerio con nombre y apellido, vivienda y urbanismo y, por lo tanto, con dos vocaciones: por un lado, promover el acceso a una vivienda adecuada para quienes más lo necesitan y, por otro, generar centros urbanos integrados socialmente, en los que todos sus habitantes puedan optar a las diversas oportunidades, equipamientos y servicios que estos ofrecen con criterio de proximidad. En eso estamos trabajando con sentido de urgencia y con un compromiso con la sostenibilidad de la inversión pública, el medioambiente y la economía del país.

Felipe Ward Edwards,

Ministro de Vivienda y Urbanismo

Felipe Ward Edwards
MINISTRO DE VIVIENDA Y URBANISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

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

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

- **Área jurisdiccional:** comprende la totalidad de la Región del Biobío, que limita al norte con la Región de Ñuble y al sur con la Región de la Araucanía. Este territorio lo componen 3 provincias (Concepción, Biobío y Arauco) y 33 comunas, distribuidas en una superficie de 23.890 Km², con una población de 1.556.805 habitantes (censo 2017). En la ciudad de Concepción está radicada la capital regional.

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

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

Los departamentos pertenecientes a la Dirección son seis: Técnico, Operaciones Habitacionales, Finanzas, Jurídico, Administración y Programación Física y Control. Además, como unidades dependientes de la Dirección, existen la Sección de Contraloría Interna y las unidades de Comunicaciones, del Sistema de Información a la Ciudadanía (SIAC) y de Participación Ciudadana, y el Equipo de Asentamientos Precarios.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

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

Compromisos de gestión del período 2018-2022 (asociados al programa de gobierno).

Compromisos presidenciales. Considera el desarrollo de los siguientes proyectos

Nombre Compromiso	Línea de Inversión	Etapas Actual	Fuente Financiamiento	Estado Etapa	Detalle del Avance Actual	Nudos Críticos
Terminar Parque Cerro La Virgen, Yumbel	Rehabilitación Espacios Públicos	Ejecución	Sectorial	Terminadas	Etapas 1: Obras terminadas 06/10/2021 Etapas 2: Obras terminadas 18/08/2021	
Construcción proyecto inmobiliario Lota Green, Lota	Planes Urbanos Estratégicos	Ejecución	Mixto (MINVU, SUBDERE y GORE)	En Ejecución	El proyecto habitacional inició obras el 7 de abril de 2020 y al 31.01.2022 cuenta con un avance de 58,47%. Término Programado Marzo 2023	

Mejoramiento y Construcción Eje Cívico, Curanilahue	Planes Urbanos Estratégicos	Ejecución	Mixto	En proceso de recontractación	Término anticipado de contrato, año 2021 y presentando avance físico del 75%.	Se contrata servicio cuidado obras ejecutadas. En proceso recontractación de término de obras.
--	-----------------------------	-----------	-------	-------------------------------	---	---

Inicio de Cierre de 69 Campamentos, Varias Comunas	Programa Campamentos	Ejecución	Sectorial	En Ejecución	Durante los años 2018 y 2021 se ingresaron en gestión de cierre 63 campamentos (54 de la Región de Biobío y 9 de la Región de Ñuble, considerando que durante los años 2018 y 2019 las atenciones de los campamentos de Ñuble aún dependían de esta administración regional). Además, durante el año 2022 se proyecta el ingreso en fase de cierre de otros 10 asentamientos - En proceso de avance de cierres 2020-2021 - Respecto a los cierres 2020 de radicación se avanza en la contratación de obras asociadas a la urbanización, a septiembre se encuentran cerrados 3 de los 4 campamentos considerados. - Respecto a los	Se continúa con la intervención de dichos asentamientos, trabajando en la realización de distintas acciones pendientes asociadas principalmente a: - Lograr la salida efectiva de las familias a una solución transitoria y/o definitiva. - Ejecución de obras de Urbanización. - Asignación de subsidios habitacionales Todo según la estrategia de intervención establecida para cada uno de los campamentos involucrados. Ya se cuenta con Resoluciones de asignación de subsidios y de otorgamiento de recursos para solventar gastos de traslado transitorio y
--	-----------------------------	------------------	------------------	---------------------	--	--

Corredor Transporte Colón Perales Alessandri en Concepción	Vialidad Estructurante	Ejecución	Mixto	En Ejecución	Obras contratadas por Res. N° 08 del 24.06.21 a Empresa Claro Vicuña Valenzuela, e inicio de obras con fecha 25.08.21	Problemas con personas en situación de calle que viven en el sector donde se ejecutan las obras.
Inicio Construcción desnivel Cuatro Sur - Ruta 160	Vialidad Estructurante	Diseño	Sectorial	En Ejecución	En proceso de aprobaciones externas para la Obtención de RS	Aprobaciones de MOP y EFE
Inicio Costanera Mar: Conexión Costanera con Avda. Las Torres (Conexión Puente Los Batros)	Vialidad Estructurante	Consultorías previas a Ejecución	Sectorial	En Licitación	Para concreción de Conexión entre Costanera Mar y sector Candelaria, a través en un puente en Sector Los Batros, se evalúa contratación de EIA para Puente Los Batros,	Definir Solución Ambiental

Plan Regional de Gobierno.

Eje “**Ciudades más Humanas y Seguras**”, los siguientes desafíos incumben al Sector Vivienda:

- **Inicio de cierre de 69 campamentos** (ya tratado en Compromisos de Gobierno).
- **Inicio de obras del proyecto Lota Green**, producido en abril de 2020. Construcción de 600 viviendas para familias afectadas por el terremoto 27F. Proyecto del D.S. N°49/2011 (V. y U.). 30 edificios de 5 pisos, en terreno de 7,6 Hás, de la antigua Fábrica de Ladrillos y Cerámica de Lota Green. Urbanísticamente el proyecto resuelve una segunda conexión vial entre Lota Alto y Lota Bajo, mejorando la conectividad de toda la comuna.

Inversión: \$32 mil millones, considerando recursos del MINVU, FNDR y SUBDERE.

Incluye la consolidación estructural de la Torre Centenario la cual se encuentra en ejecución con un avance de un 15% y la creación de un Circuito Museográfico, éste último se encuentra en etapa de desarrollo por parte del Arquitecto Sr. Dino Bozzi y el Arqueólogo Sr. José Blanco, en conjunto con el Consejo de Monumentos Nacionales para su aprobación.





Proceso : Proyecto anunciado en agosto del 2018. En abril 2020 se realizó la entrega del terreno iniciándose las obras, las que llevan un avance real del 58,47% (AL 31.01.2022)

Durante el proceso se ha debido gestionar una serie de permisos sectoriales ambientales otorgados por el CMN, cuya tramitación ha ralentizado la programación física de la obra proyectada inicialmente.

En la actualidad el proyecto cuenta con autorización otorgada mediante Ord. N°4828 del CMN para la realización de los trabajos propios de la edificación, así como también las excavaciones arqueológicas de los distintos hallazgos no previstos.



Eje **“Arauco Desarrollado, Sustentable e Integrado”** incluye el proyecto denominado **Construcción Eje Cívico Curanilahue**, obra del programa concursable de Espacios Públicos, emplazada en el centro de Curanilahue, cuyos beneficiarios son los 31 mil habitantes de esa comuna.

Obra contratada a la contratista Santa Beatriz, por un precio de M\$ 3.470.000, iniciada el 10.03.2020, debió terminarse en agosto de 2021. Al 31.01.2022 tenía avance de 75%, y el contrato fue terminado anticipadamente por incumplimiento del contratista, estando actualmente en proceso de recontractación.

Iniciativas Fuera del Plan de Gobierno

Plan Recuperemos Chile.

Para la reparación y/o reposición de los daños en la infraestructura pública, producidos a partir del octubre de 2019 fue implementado el Plan Recuperemos Chile, que incluyó proyectos de Vialidad Urbana y Espacios Públicos:

- **Conservación Red Vial Urbana 2019 - 2020 Varios Ejes de la Región del Biobío: 8 proyectos, con una inversión total de M\$1.549.981, todos terminados.**

Proyecto	Monto Contrato (\$)	Contratista	Fecha de Inicio	Estado
Reposición de Aceras Avda. O'Higgins	24.999.700	Jorge Villarroel Canales Ltda.	31-12-2019	Terminado
Reposición de Aceras Barros Arana	24.750.000	Milton Burgos Sandoval	31-12-2019	Terminado
Reposición de Aceras Barros Arana	70.510.000	Milton Burgos Sandoval	17-03-2020	Terminado
Reposición de Aceras Av. O'Higgins	45.540.000	Jorge Villarroel Canales Ltda.	17-03-2020	Terminado
Reconstrucción y Reparación Semáforos, Concepción	697.225.724	Automática y Regularización S.A.	28-04-2020	Terminado

Reconstrucción y Reparación Semáforos, eje Paicaví, Los Carrera, O'Higgins y Freire de Concepción.	273.730.652	Automática y Regularización S.A.	03-07-2020	Terminado
Reconstrucción y Reparación semáforos Concepción-Talcahuano	230.952.633	Automática y Regularización S.A	15-10-2020	Terminado
Bacheos San Pedro	182.231.886	Manuel Muñoz	15-12-2020	Terminado
Monto Total de Contratos	1.549.980.764			

- **Conservación de Espacios Públicos: 9 proyectos, con una inversión total de M\$3.254.541, 5 terminados y 4 en distintas etapas de avance.**

Proyecto	Monto Contrato	Contratista	Fecha de Inicio	Estado
Ejes Cívicos Talcahuano	167.263.709	Manuel Muñoz	19-10-2020	Terminado
Parque los Castaños, Chiguayante	194.121.691	Fernando Becerra	21-09-2020	Terminado
Mejoramiento Barrio Comercial de Chiguayante	144.000.001	Manuel Muñoz	05-10-2020	Terminado
Conservación Remodelación Paicaví	93.662.640	Arnaldo Estrada Recabarren	29-09-2020	Terminado
Aceras de O'Higgins. Concepción	524.661.729	Luis Estrada Recabarren	21-10-2020	Terminado
Aceras Plaza Independencia	841.979.241	COSAL	05-01-2022	Iniciado
Aceras Frente Plaza Independencia	887.007.378	COSAL	15-03-2022	En proceso de contratación.

Puente Andalién	174.952.975	En Licitación	02-05-2022	En Licitación
Plaza Tribunales	225.891.636	Pendiente Licitar	03-10-2022	Antecedentes aún no han sido remitidos desde Municipio.
Monto Total de Contratos	\$ 3.253.541.000			

Plan de Reactivación Económica

Mediante Of. N° 512 del 15.03.2021, la SEREMI MINVU Región del Biobío define el Plan de Reactivación Económica, comprendiendo 19 medidas tendientes a agilizar los procesos con los que se materializan los proyectos de inversión sectorial.

En dicho contexto, se incorporaron 5 proyectos adicionales a la cartera regional de inversiones, por un costo de M\$10.679.06

Proyecto	Monto de proyecto M\$	Fecha Inicio	Estado Actual
Urbanización Población Aurora de Chile Etapa 2	Montos Subsidios +M\$ 2.778.000 obras de Urbanización	Finales 2° semestre año 2022	Antecedentes en elaboración, se requieren que durante primer semestre año 2022 las BAE sean aprobadas por Contraloría Regional, para posteriormente efectuar proceso de Licitación de obras.
Normalización y Mejoramiento Rutas Peatonales Región del Biobío	4.904.268	05-04-2021	Contrato PAC Etapa I - San Pedro de la Paz: Obras Terminadas Contrato PAC Etapa II - San Pedro de la Paz: Obras Iniciadas 04-01-2022. Durante el Año 2022 se contratarán Consultoría para abordar otras comunas

EEPP Mejoramiento Plaza de Trupán	897.840	24-06-21	Obras en ejecución con avance del 66%, y término estimado 2do trimestre año 2022.
EEPP Reposición Plaza de Talcamávida, Hualqui	978.958	15-07-21	Obras en Ejecución con avance del 58%, y término estimado 2do Trimestre año 2022.
EEPP Mejoramiento Plaza de Armas de Lota	1.120.000	28-12-21	Obras en Ejecución con avance del 4%, y término estimado 4to Trimestre año 2022.

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

Principales resultados del desempeño del servicio en el período 2018-2022.

Resultado Gestión Programática y Presupuestaria

A) Asignación de Subsidios Habitacionales: En el período fueron entregados 33.168 subsidios cuantitativos y 51.148 subsidios de mejoramiento de la vivienda.

		2018		2019		2020		2021		2018 - 2021	
		Asignación Total		Asignación Total		Asignación Total		Asignación Total		Asignación Total	
		Familias Seleccionadas	UF asignadas	Familias Seleccionadas	UF asignadas	Familias Seleccionadas	UF asignadas	Familias Seleccionadas	UF asignadas	Familias Seleccionadas	UF asignadas
Programas Cuantitativos	Sistema Integrado de Subsidios/D.S. 1	2.328	1.000.927	1.863	805.071	2.107	804.072	1.739	775.840	8.037	3.385.910
	Fondo Solidario de Elección de Vivienda/ D.S. 49	3.176	2.965.459	3.208	3.194.159	3.020	3.269.376	1.651	1.871.370	11.055	11.300.364
	Programa Integración Social y Territorial D.S. 19	3.988	1.996.810	3.349	1.726.064	2.635	1.227.910	2.604	1.309.812	12.576	6.260.596
	Programa de Habitabilidad Rural /D.S. 10 - construcción	965	508.829	238	210.853	295	413.061	2	29.289	1.500	1.162.031
	Subsidio de Arriendo / D.S. 52	1.815	335.776	1.463	266.512	4.227	375.996	4.975	445.588	12.480	1.423.872
	Subtotal Programas Cuantitativos	12.272	6.807.801	10.121	6.202.659	12.284	6.090.415	10.971	4.431.899	45.648	23.532.773
Programas Cualitativos	Programa de Protección al Patrimonio Familiar/PPPF*	14.804	1.674.414	10.788	1.143.612	12.231	1.380.346	6.620	695.778	44.443	4.894.149
	Programa de Mej. Viviendas y Barrios/ D.S. 27	0	0	134	75.598	4.167	867.924	1.447	392.532	5.748	1.336.053
	Programa de Habitabilidad Rural /D.S. - Mejoramiento	342	108.822	482	154.783	132	37.663	1	1.706	957	302.974
	Subtotal Programas Cualitativos	15.146	1.783.236	11.404	1.373.992	16.530	2.285.932	8.068	1.090.016	51.148	6.533.177
TOTAL ASIGNADO		27.418	8.591.037	21.525	7.576.651	28.814	8.376.347	19.039	5.521.915	96.796	30.065.950

B) Ejecución de proyectos habitacionales

La gestión habitacional 2018-2021 se vio afectada por diversos factores que dificultaron el avance de los proyectos:

- Contingencia social año 2019.
- Atraso en inicios y términos de obras por la contingencia sanitaria global, que produjo escasez de mano de obra, insuficiente abastecimiento y mayor costo de materiales de construcción, retraso en permisos de edificación, recepciones DOM y del Servicio de Salud, familias que no permitían el ingreso a sus viviendas en el caso de las intervenciones.
- Violencia rural en las provincias de Arauco y Biobío.

- Inclusión en metas de SERVIU Biobío, de proyectos que se ejecutan en la región de Ñuble, cuyo seguimiento de su ejecución se dificulta por no ser viviendas gestionadas por este SERVIU.

La situación producida obedece a causas externas, y este Servicio implementó diversas acciones para reducir su impacto, incluyendo protocolos del MINVU y otros como gestiones con municipios y Servicios de Salud, reuniones con EGR para acompañar la elaboración de los proyectos y su posterior ingreso al Banco en mejores condiciones técnicas. También, coordinaciones con SERVIU Ñuble, para seguimiento de los proyectos.

No obstante, durante el período 2018-2021 se **iniciaron un total de 73.791 viviendas** y se **terminaron un total de 92.369**, el detalle de cada programa se resume en la siguiente tabla:

Indicadores	2018	2019	2020	2021	Período 2018 - 2021
VIVIENDAS TERMINADAS	35.073	28.069	14.821	14.406	92.369
Viviendas Construidas y adquiridas	12.437	10.793	6.314	5.804	35.348
Construidas	3.932	2.192	3.041	1.936	11.101
FSV-FSEV	3.932	2.127	2.903	1.866	10.828
DS-10	0	65	138	70	273
Adquiridas	3.493	3.747	1.783	1.272	10.295
DS01	2.884	2.783	1.405	1.158	8.230
FSV-FSEV	609	947	378	114	2.048
DS 40	0	17	0	0	17
Integración Social	5.012	4.854	1.490	2.596	13.952
DS116	2.164	418	140	0	2.722
DS19	2.848	4.436	1.350	2.596	11.230
Viviendas Intervenidas	22.636	17.276	8.507	8.602	57.021
PPPF	22.636	17.276	8.506	7.260	55.678
DS 27	0	0	1	1.321	1.322
DS-10	0	0	0	21	21
VIVIENDAS INICIADAS	26.276	19.709	13.554	14.252	73.791
Inicio Construcción de viviendas	4.002	2.947	2.970	1.809	11.728
FSV-FSEV	3.675	2.684	2.754	1.705	10.818
DS-10	327	263	216	104	910
Integración Social	4.362	3.291	3.971	3.170	14.794
DS 19	4.362	3.291	3.971	3.170	14.794
DS 116	0	0	0	0	0
Inicio Intervención de viviendas	17.912	13.471	6.613	9.273	47.269
PPPF	17.911	13.434	5.330	5.750	42.425
DS-10	1	37	36	6	80
DS 27	0	0	1.247	3.517	4.764

C) Asentamientos Precarios (Campamentos).

Logros del Período

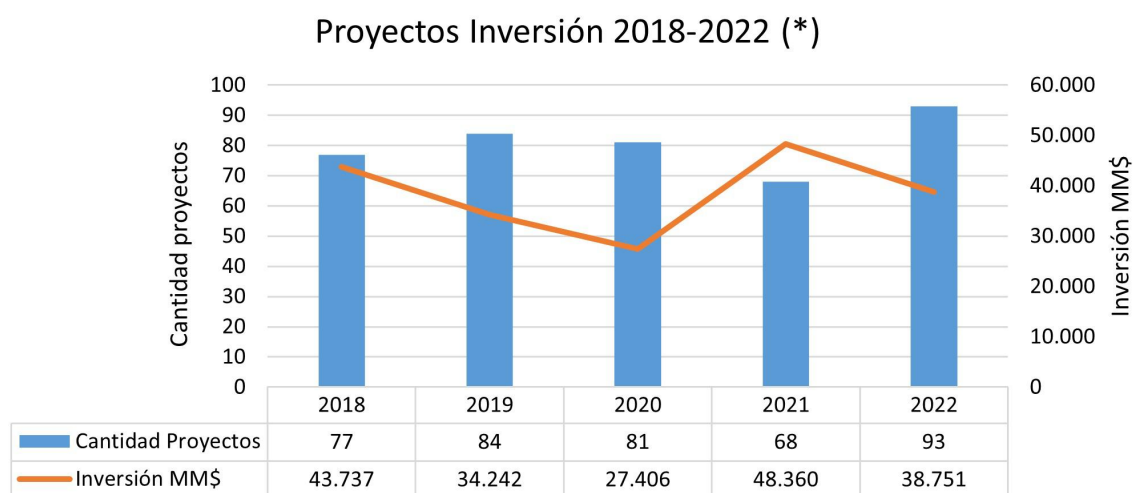
- Avance significativo en el número de asentamientos ingresados en fase de cierre y familias atendidas. (63 asentamientos que involucra 2.883 familias.
- Ejecución de distintos proyectos de Recuperación del Territorio (7) y fin de intervención de un número importante de asentamientos (25).
- Vinculación de un número significativo de familias a la fecha a distintos proyectos de integración. (899 familias en 81 Proyectos en distinto estado de avance)
- Generación de alianzas con distintas fundaciones u organismos relacionados, que permiten ampliar el ámbito de acción e intervención integral de las familias atendidas por el programa (Convenio con FOSIS, Procultura, Urbanismo Social).

D) Gestión de Proyectos de Inversión

En el período 2018-2022 se han logrado niveles variables en cuanto a la cantidad anual de proyectos nuevos y de arrastre que se gestionan y la inversión total producida.

Los años 2019 y 2020 cae la inversión, por ralentización y paralización de obras, producto del impacto combinado de la crisis social y la pandemia, remontando fuertemente el año 2021.

En cuanto a la cantidad de proyectos, desciende el año 2021, con proyección de recuperarse el 2022.



(*) 2022 según 3° cartera sectorial de proyectos.

La cartera de proyectos 2022, considera 2 aspectos importantes, la continuación de proyectos relevantes en la región, como las Vialidades de Collao y CTP Colón

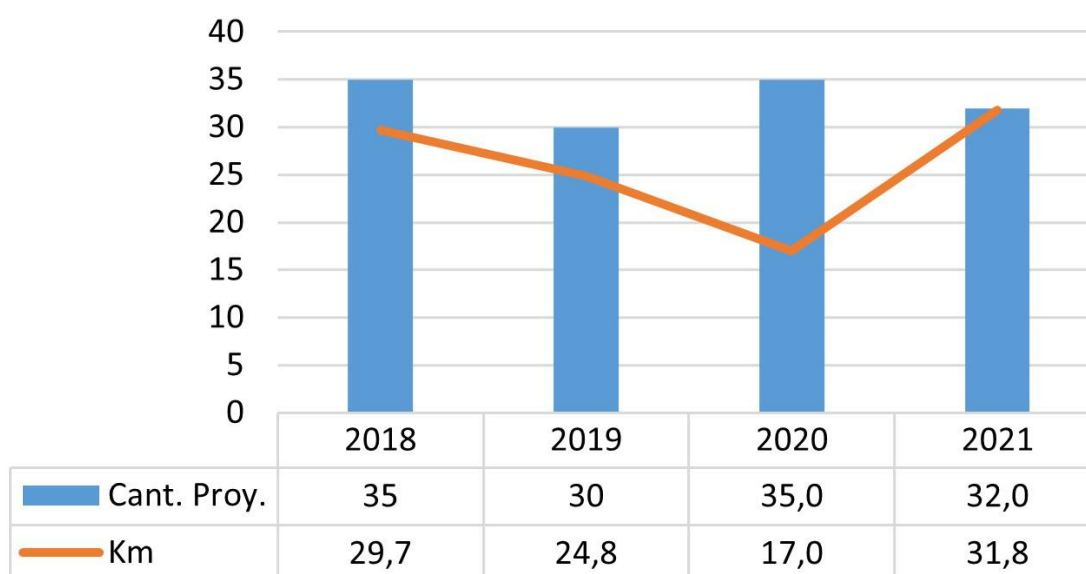
Talcahuano - Hualpén, y una gran cantidad de proyectos nuevos, y apertura de nuevas líneas de inversión como Pequeñas Localidades y Regeneración de Conjuntos Habitacionales, los que presentan nuevos desafíos al Servicio.

Proyectos	Arrastres	Nuevos	Total	Monto Autorizado 2022 M\$
Basicas Adulto Mayor	3	2	5	848.551
Infraestructura Sanitaria	2	2	4	1.651.113
Saneamiento de Poblaciones	1	3	4	369.835
Vialidad Estructurante	18	1	19	18.803.052
Vialidad Movilidad Sustentable	2	9	11	1.906.210
Conservación Parques Urbanos	2	1	3	1.342.636
Construcción Parques Urbanos	2	1	3	146.530
Mejoramiento Parques Urbanos	0	1	1	25.681
Planes Urbanos Estratégicos	2	5	7	1.437.190
Pavimentos Participativos	2	1	3	7.232.972
Rehabilitación Espacios Públicos	8	4	12	2.598.467
Ribera Norte	2	0	2	549.589
Plan Costanera Biobío	1	2	3	111.517
Pequeñas Localidades	0	4	4	75.168
Regeneración Conjuntos Habitacionales	0	10	10	1.594.730
Proyectos SERVIU	2	0	2	58.391
TOTAL	47	46	93	38.751.632

El Programa de Pavimentos Participativos

El Programa de Pavimentos Participativos, es considerado uno de los programas con mejor ejecución dentro de nuestra Cartera de proyectos, pese a ello, producto de la creación de la Región de Ñuble, tuvo una caída importante en los montos aprobados para el programa, lo que se traduce en una menor ejecución de kilómetros lineales, ya en el 2020 logra aumentar el presupuesto, traduciéndose una mayor ejecución en el 2021.

PPP 2018-2022



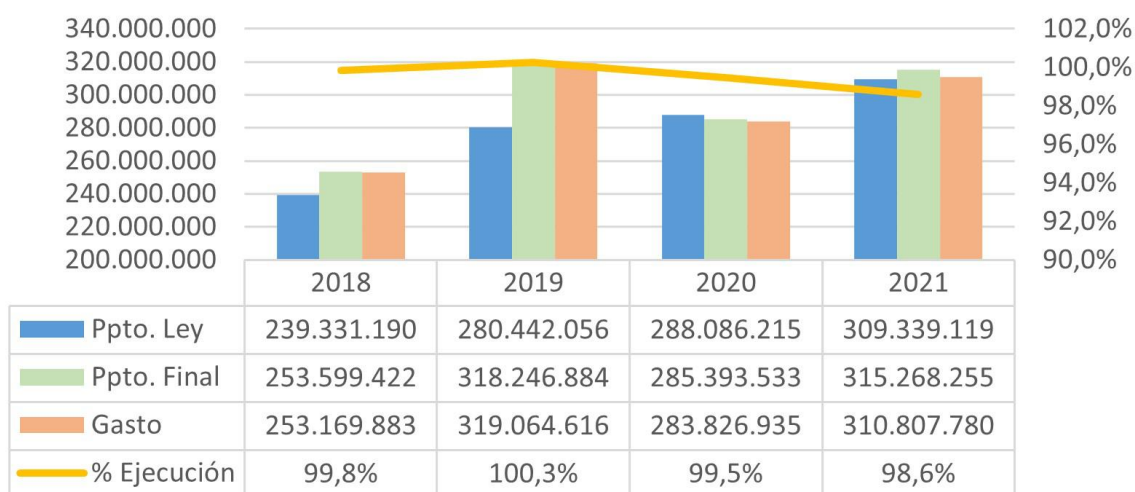
PPP	2018*	2019*	2020	2021
Región del Biobío,	29,7	24,8	17,0	31,8

* se incluye kilómetros correspondientes a la ex Provincia de Ñuble, actual Región de Ñuble.

E) Ejecución Presupuestaria

La ejecución presupuestaria total 2018-2021 fue de 99,55%. Con un 98,6%, el año 2021 fue el de menor ejecución del período, producto de la ralentización de las obras, tanto habitacionales, como urbanas, por escasez de mano de obra y alza de precios de materiales, consecuencia de la pandemia. No obstante lo anterior, en términos absolutos y gracias a medidas de gestión para contener efectos de la pandemia en la gestión, después de la caída del gasto producida el año 2020, el año 2021 se revierte la tendencia aumentando un 9,5%.

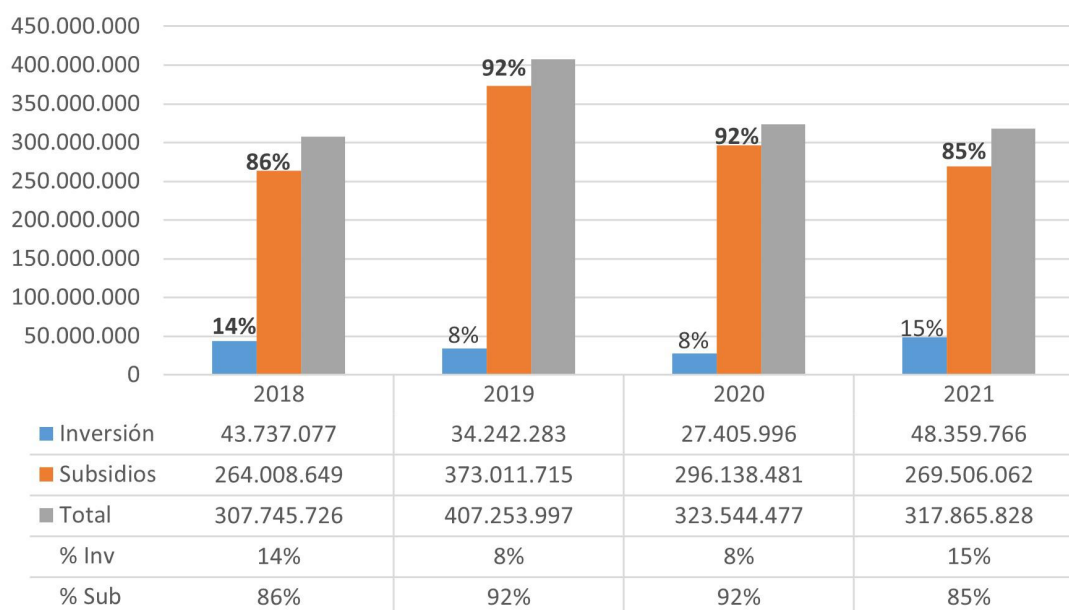
Ejecución Presupuestaria 2018-2021 (M\$)



Nota: Incluye líneas consideradas en meta MINVU de ejecución presupuestaria, excluye Subtítulo 32 Préstamos.

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, durante los años 2019 y 2020 se produjo una reducción importante en la proporción de los proyectos de inversión respecto del total del presupuesto. Uno de los fenómenos que contribuyó de manera importante fue la pandemia. No obstante, para el año 2021 se visualiza una recuperación que se espera se mantenga en los años siguientes.

Inversión vs. Subsidios 2018-2021



Resultado Instrumentos de Gestión

En el período se logra alto cumplimiento de los instrumentos de gestión, en particular en los años 2018 y 2019 con cumplimiento máximo en el PMG y el CDC.

En el 2021 el resultado del PMG se vio afectado por el indicador porcentaje de licitaciones con 2 o más oferentes, por la emergencia sanitaria COVID-19, la crisis social, que redujeron la participación de las constructoras en las licitaciones.

En el CDC, el 2020 el Equipo 1 no logró el resultado total al no cumplirse la meta de término de viviendas por las problemáticas de la contingencia sanitaria, que afectaron la ejecución de las obras. En el 2021 el resultado del CDC se vio afectado por la subejecución presupuestaria, producto principalmente por la contingencia sanitaria y el conflicto mapuche en las provincias de Arauco y Biobío, que paralizaron y/o ralentizaron obras, no pudiendo materializarse la totalidad de los pagos programados.

A continuación, se presenta el resultado detallado por año de cada instrumento de gestión en el período 2018-2021:

Instrumentos de Gestión	2018	2019	2020	2021
PMG	100 %	100 %	99,3 %	95 %
CDC Equipo 1	100 %	100 %	99,8 %	99,9 %

CDC Equipo 2	100 %	100 %	100 %	99,9 %
--------------	-------	-------	-------	--------

Sistema de Gestión Integrado (SGI)

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

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



CERTIFICADO

Número SC-2910/18

REGISTRO NACIONAL N° 3094

LGA CHILE S.A.,

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

Servicio de Vivienda y Urbanización Region del Biobío

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

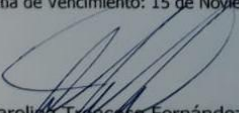
Para las actividades siguientes:

Programas Habitacionales Sistema Integrado de Subsidio DS 01/2011, Subsidio Protección del Patrimonio Familiar DS 255/2006 y Fondo solidario de Elección de Vivienda DS 49/2012, según corresponda: "Organización de la Demanda, Evaluación de Proyectos Habitacionales, Postulación, Emisión y Entrega Certificados, Gestión Administrativa de Subsidios, Supervisión de Obras Habitacionales y Administración de Contratos EGIS/PSAT/EP"

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

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

Fecha de Otorgamiento Inicial: 16 de Noviembre del 2012
Fecha de Otorgamiento de Renovación: 16 de Noviembre del 2018
Fecha de Vencimiento: 15 de Noviembre del 2021


Carolina Troncoso Fernández
Directora de Certificación CHILE

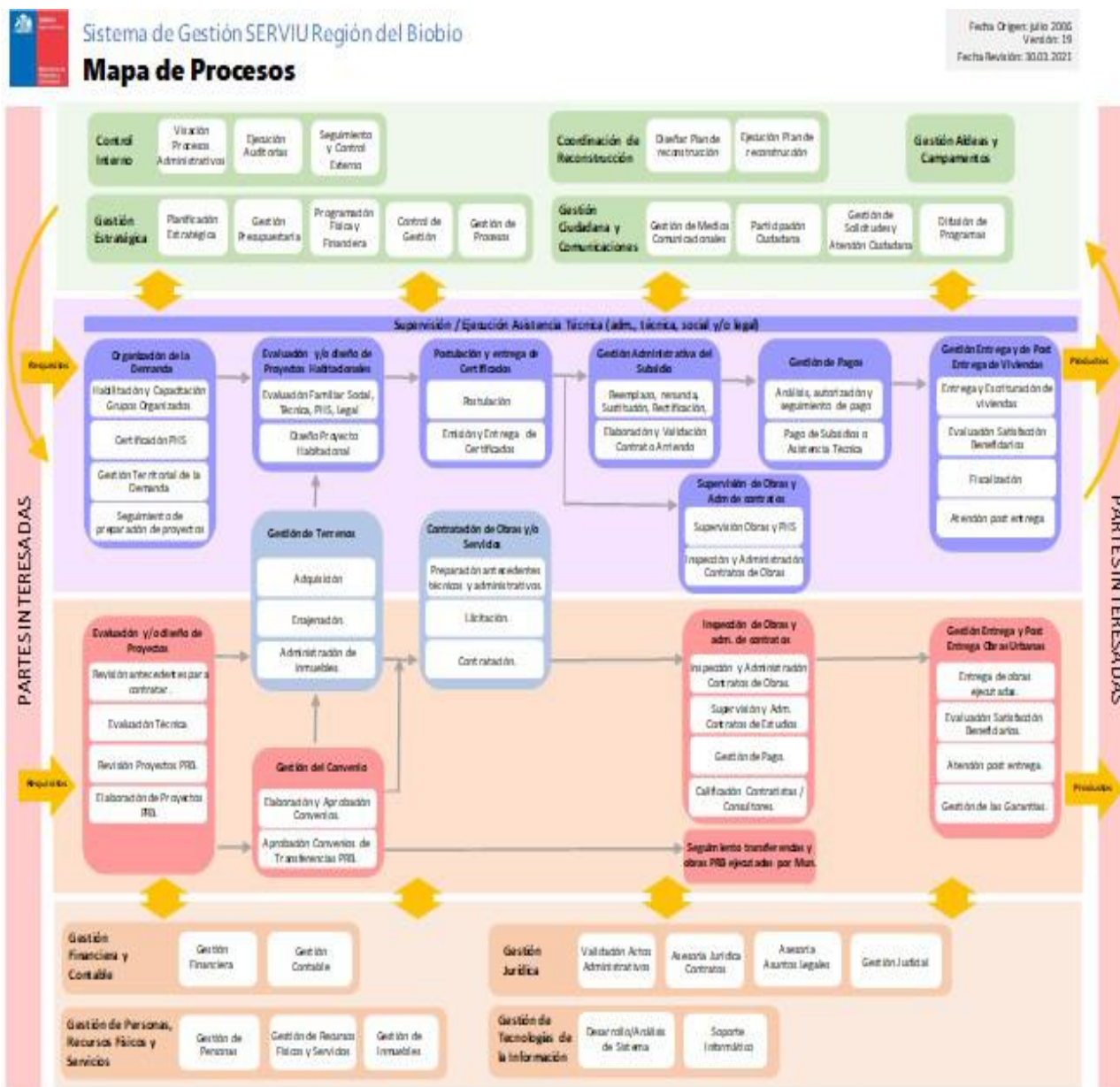
Para Verificar validez del certificado tomar contacto telefónico
al +56 (2) 2562 90 18 o vía e-mail a: certificacion@applus.com

 SISTEMA NACIONAL
DE ACREDITACIÓN
INN - CHILE
ACREDITATION SCO

Applus®

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

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



Participación Ciudadana y Enfoque de Género.

- Cumplimiento de los mecanismos de Participación Ciudadana establecidos en la Ley 20.500 (Consultas Ciudadanas, Cuenta Pública, COSOC, Acceso a la Información Relevante).
- Nombramiento del COSOC de SERVIU Biobío 2021-2023. Elección a través de un sistema de plataforma electrónica de inscripción y votación.
- Incorporación de procesos participativos para niños, niñas y adolescentes en los términos de referencia de proyectos de Espacios Públicos.
- Implementación exitosa de las medidas de la Agenda de Inclusión en ejes Accesibilidad Universal; Niños, Niñas y Adolescentes; Pueblos Indígenas; Migrantes y Género.
- Aplicación del Convenio MINVU-SERNAMEG para atención habitacional de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Propuestas para abordar en un próximo período de gobierno, para mejorar la gestión del servicio:

1 Iniciativas en Ejecución

Proyectos de alta importancia y que se encuentran actualmente en ejecución, para los cuales se debieran mantener los esfuerzos institucionales que garanticen su correcta ejecución.

Iniciativa/Proyecto/Programa	Monto (M\$/UF)	Estado	Breve descripción de su estado y lo que falta por realizar para su materialización
Mejoramiento Paso Sobre Nivel Esmeralda	M\$ 14.163.000 en 3 años	Rate RS Sin Financiamiento	Proyecto con mayoría de expropiaciones realizadas, pero pese a que se cuenta con Rate RS no se entrega financiamiento sectorial para ejecución de obras.
Pavimentación Isla Santa María	M\$ 1.000.000	En elaboración bases del sexto proceso licitatorio	Proyecto próximo a Licitar, financiamiento sectorial por M\$990.000, y Saldo a postular financiamiento a GORE.
Proyecto Habitacional Lota Green	Montos Subsidios +M\$3.106.860 por aportes adicionales	En Ejecución	Incluye financiamiento adicional para expropiación de terrenos, obras de urbanización, y Circuito Peatonal Patrimonial. En Ejecución, y fecha estimada de termino 1er Trimestre año 2023.

Iniciativa/Proyecto/Programa	Monto (M\$/UF)	Estado	Breve descripción de su estado y lo que falta por realizar para su materialización
Proyecto CNT Aurora Etapa 2A	Montos Subsidios + M\$2.778.000 Para obras de urbanización	En proceso elaboración de BAE	En elaboración los antecedentes técnicos, para después prepara Bases Administrativas Especiales, las que se requieren sean Tramitadas por Contraloría Regional, para posteriormente efectuar proceso de Licitación de obras.
Puente Los Batros	M\$ 220.000	Pendiente Aprobación Ambiental	Se requiere de aprobación ambiental para proyecto puente Los Batros, y de esta manera posibilitar alternativa solución a congestión Ruta 160, a través de conexión Costanera Mar y Sector Candelaria. Se estudia contratación de estudio ambiental a terceros, se debe reevaluar ficha.
Conexión Sur Costanera Mar (Alternativa Cruce 4 Sur ó Prolongación Costanera Sur a Coronel)	Resultado de la alternativa que sea seleccionada	Pendiente de resolver	Se requiere dar solución a conexión al sur de Costanera Mar, resolviendo si su factibilidad real será a través de Cruce 4 Sur que permite enlace a Ruta 160, o por prolongación costera de la misma Costanera Mar (propuesta Municipio de Coronel). Se realizo reunión a comienzos de febrero 2022 en terreno, y se está a la espera de propuesta de SECTRA y GORE.

Iniciativa/Proyecto/Programa	Monto (M\$/UF)	Estado	Breve descripción de su estado y lo que falta por realizar para su materialización
Par Vial Collao / Novoa	Etapa I M\$6.456.000	Etapa I en Ejecución	Etapa I: término estimado 2do trimestre 2022
	Etapa 2B (puentes y conexión UBB) M\$ 12.654.000	Etapa 2B contratada.	Etapa 2B, Res. contrato en CRBB para su Toma de Razón. Se estima inicio de obras el primer semestre de 2022.
	Etapa 2A (Cruce Avda. Los Carrera y Juan Bosco)	Pendiente de Licitar	Plazo ejecución estimado 720 días 2A se envió para reevaluación a SEREMI para su revisión y/o aprobación si corresponde.
	Etapa 2A (Cruce Avda. Los Carrera y Juan Bosco)	Pendiente de Licitar	Plazo ejecución estimado 720 días 2A se envió para reevaluación a SEREMI para su revisión y/o aprobación si corresponde.
Nuevo Departamento Provincial Arauco (Lebu)	Inversión resultado Diseño en ejecución	Diseño	En primer semestre debieran terminar diseño, para asegurar postulación ejecución año 2023
Ampliación Departamento Provincial Biobío (Los Ángeles)	Inversión resultado Diseño en ejecución	Diseño	En primer semestre debieran terminar diseño, para asegurar postulación ejecución año 2023

2 Otros Desafíos Relevantes a Considerar

A) Lineamientos Generales 2022 (del Consejo Asesor Enero 2022, en respuesta a contexto de la organización y para potenciar el cumplimiento de su misión y objetivos).

- Continuidad operacional en tiempos de emergencia sanitaria, con protocolos para el trabajo seguro.
- Cumplimiento de programas, metas y ejecución presupuestaria de un presupuesto ley 2022, similar al ejecutado el año 2021.



- Contribuir a la reactivación económica, impulsando la incorporación en la cartera sectorial y la ejecución de proyectos urbanos y habitacionales estratégicos.
- Promover el desarrollo y la calidad de vida de las personas que trabajan en el SERVIU, como base para el bien estar y el buen servir a los usuarios.
- Promover la innovación y el mejoramiento de los procesos, incluyendo el fortalecimiento de los sistemas y plataformas tecnológicas para la gestión de la información y la atención a los usuarios por medios virtuales.

B) Asentamientos Precarios (Campamentos)

- Continuar con la intervención de asentamientos precarios mediante estrategias de radicación de las familias en el sector (vía CNT o Urbanización) o su relocalización.
- Terminar la intervención de los asentamientos ya ingresados en fase de cierre.
- Reconociendo el actual contexto regional, mejorar estándares de habitabilidad en campamentos, en un corto plazo, por medio de obras o acciones básicas de carácter transitorio, que provean servicios, materiales, instalaciones e infraestructura social.
- Acción comunitaria que entregue herramientas para fortalecer las capacidades de las familias para la vida cotidiana con un mayor bienestar.
- Considerando el actual contexto regional de aceleración de nuevas tomas, profesionales del programa con el apoyo del Centro de Encuestas

y Estudio Longitudinales de la Universidad Católica se encuentran catastrando dichos asentamientos. A la fecha se han registrado 41 tomas, con un total de 1.510 hogares.

C) Sistema de Gestión Integrado

La amplitud y madurez del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) constituyen una fortaleza que debe ser empleada al máximo posible para mejorar la gestión del Servicio, con estándares de calidad en procesos, productos y servicios, realizados en las distintos departamentos y provincias.

En dicho contexto, y sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos del sistema de gestión, es posible destacar algunos desafíos a abordar el año 2022:

- **Ampliación de alcance regional:** Conforme al Plan Trienal 2020-2022, se llevarán a cabo implementaciones, certificaciones y mantenciones de certificación de procesos para la realización y entrega de productos habitacionales y urbanos, en lo que es muy relevante la ampliación del alcance de los procesos que realizan los departamentos provinciales de Biobío y Arauco.

Producto estratégico	Procesos	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Programa Protección Patrimonial Familiar - DS 255/2006		Mantenimiento	-----	-----
Programa Sistema Integrado de Subsidio - DS 01/2011	Evaluación de Proyectos DS 01	Mantenimiento	Re-Certificación	Mantenimiento
	Postulación al Subsidio			
	Emisión y entrega de certificados			
	Gestión Administrativa de Subsidios			
	Seguimiento a la Asistencia Técnica			
Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda - DS 49/2012	Gestión de Pago de Subsidios y Asistencia Técnica	Mantenimiento	Re-Certificación	Mantenimiento
	Organización de la demanda			
	Evaluación de Proyectos DS 49			
	Postulación al Subsidio			
	Emisión y entrega de certificados			
	Gestión Administrativa de Subsidios			
Subsidio de Arriendo de Vivienda - DS 52/2013	Supervisión de obras DS 49 (2)	Implementación	Certificación Regional	Mantenimiento
	Seguimiento a la Asistencia Técnica (2)			
	Gestión Administrativa para Pago de Subsidios y Asistencia Técnica (2)			
	Postulación			
Programa de Habitabilidad Rural - DS 10/2015 (MAVE- Viv. Nva.)	Elaboración y validación contrato de arriendo	Implementación	Implementación Regional	Certificación Regional
	Fiscalización vivienda arrendada			
	Mesa Prefactibilidad-Certificación			
Programa de Mejoramiento de Viviendas y Barrios DS 27/2018	Evaluación de Proyectos	Implementación	Implementación Regional	Implementación Regional
	Supervisión de Proyectos			
Programa de Integración Social y Territorial DS 19/2016		-----	Implementación Regional	Implementación Regional
Programa de Regeneración de Conjuntos Habitacionales de Viviendas Sociales DS 18/2017		-----	-----	Implementación Regional

Producto estratégico	Procesos	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Vialidad Urbana (etapa de diseño)	Elaboración Términos de Referencia	Mantención	Re-Certificación	Mantención
	Contratación			
	Gestión técnica y administrativa del estudio			
Vialidad Urbana (etapa de ejecución)	Elaboración Bases de Licitación (1)	Mantención	Re-Certificación	Mantención
	Contratación (1)		Certificación en Departamentos Provinciales	
	Inspección y Administración del Contrato (2)			
Espacios Públicos (etapa de diseño)	Elaboración Términos de Referencia	Mantención	Re-Certificación	Mantención
	Contratación			
	Gestión técnica y administrativa del estudio			
Espacios Públicos (etapa de ejecución)	Elaboración Bases de Licitación (1)	Mantención	Re-Certificación	Mantención
	Contratación (1)		Certificación en Departamentos Provinciales	
	Inspección y Administración del Contrato (2)			
Pavimentos Participativos	Elaboración y Aprobación Convenios (1)	Mantención	Re-Certificación	Mantención
	Elaboración Bases de Licitación (1)		Certificación en Departamentos Provinciales	
	Contratación (1)			
	Inspección y Administración del Contrato (2)			
Recuperación de Barrios	Revisión de proyectos	Mantención	Re-Certificación	Mantención
	Elaboración y Aprobación de Convenios de Transferencia para proyectos de obras			
	Transferencias de recursos Programa Recuperación de Barrios			
	Contratación			
	Seguimiento Técnico de proyectos con contrato de obras			
	Seguimiento financiero de las transferencias para proyectos del Programa Recuperación			

Conservación Parques Urbanos	Elaboración Términos de Referencia	Implementación	Implementación	Certificación Regional
	Contratación			
	Administración del Contrato			

Nota:

(1) Procesos que se ejecutan sólo en la Dirección Regional.

(2) Procesos que se realizan en los departamentos provinciales.



Márcelo López Otárola
Representante de la Dirección en el SGI
SERVIU Región del Biobío

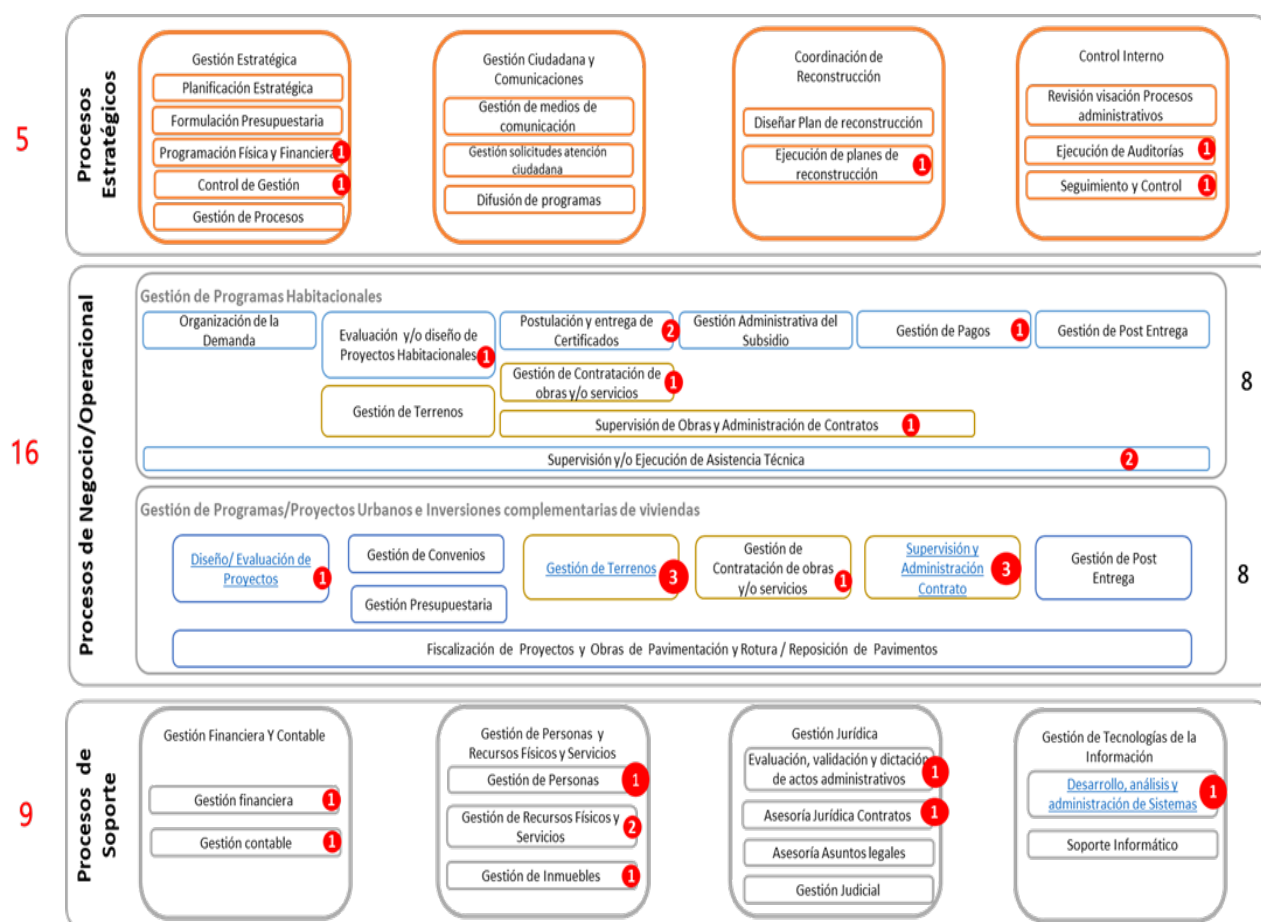


Samuel Domínguez López
Director
SERVIU Región del Biobío

MLR

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO
SEPTIEMBRE - 2021

- **Gestión efectiva de riesgos:** La integración del Sistema de Gestión de Calidad y el Proceso de Gestión de Riesgos permite un desarrollo eficiente y eficaz del tratamiento de los riesgos levantados el año 2021, que se distribuyen en los procesos estratégicos (5), del negocio (16) y estratégicos (9).



D) Participación Ciudadana y Enfoque de Género

Incorporar los principios de Gobierno Abierto en la gestión institucional, e implementar la Participación Ciudadana como un eje estructurante en la definición y desarrollo de nuestros proyectos. Lo anterior, con una mirada desde los procesos realizando un trabajo colaborativo con los distintos equipos que realizan instancias participativas.

E) Transformación Digital

- Fomentar una cultura organizacional innovadora, que promueva la transformación digital, en armonía con lineamientos del Gobierno y objetivos estratégicos ministeriales.
- Promover y apoyar innovaciones para mejorar procesos con el uso de tecnologías adecuadas que aumenten la satisfacción de los habitantes de la región y permitan el desarrollo de los funcionarios.
- Apoyar el fortalecimiento de las Competencias Digitales, Uso y Seguridad de la información.
- Aporte a la Gestión del Cambio, siendo articuladores de iniciativas integradas entre distintas unidades con el apoyo de las Tecnologías de la Información (TI).
- Asegurar la aplicación de la Ley de TD, que entra en total vigencia en junio de 2022. (Fase 2: Notificaciones Electrónicas e Inicio Digital de Procedimientos)

- Consolidar uso de Firma Electrónica (avanzada y simple) en diversos documentos (Implementación FEDOC para firma electrónica por lotes)
- Puesta en marcha de la Academia Virtual Serviu Biobío
- Actualización de Intranet Institucional Serviu Biobío en plataforma dispuesta por Nivel Central

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N°16.391, de 1965, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
Ley N°1.305, (V. y U.), de 1975, que reestructura y regionaliza esta Secretaría de Estado. D.S. N°397, (V. y U.), de 1975, Reglamento Orgánico de las Secretarías Regionales Ministeriales y D.S.N° 355/76 Reglamento Orgánico de los SERVIU.

Misión Institucional

Materializar las políticas, planes, programas y normativas para recuperar la ciudad y construir ciudades socialmente integradas, avanzando hacia una calidad de vida urbana y habitacional que responda y reconozca las necesidades y requerimientos de las personas que habitan en la región, con énfasis en la sostenible en la inversión pública, el medioambiente y la economía regional. Nuestro foco está en mejorar la calidad de vida de las personas más postergadas y también de los sectores medios, contribuyendo con la reactivación económica y la generación de empleo, aumentando y acelerando la inversión urbana y habitacional.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Planificar de forma estratégica e integral el desarrollo e inversión territorial y urbana, desde un enfoque de equidad, integración social y sustentabilidad, permitiendo el acceso a viviendas bien localizadas y a bienes públicos de calidad.
2	Regenerar conjuntos habitacionales vulnerables mediante una intervención integral de familias, viviendas y espacios comunitarios.
3	Mejorar los espacios comunitarios en barrios y ciudades de Chile, relevando los procesos participativos.
4	Contribuir a la disminución del déficit cuantitativo y cualitativo, mejorando el acceso a viviendas de calidad, las condiciones de habitabilidad de las viviendas y entornos y promoviendo la movilidad social a través del arriendo protegido.
5	Desarrollar intervención integral en los campamentos, devolviendo el sentido de urgencia al trabajo con las familias y los territorios.
6	Diseñar e implementar planes para la reconstrucción urbana-habitacional y estrategias que reduzcan riesgos de desastres, para fortalecer la capacidad preventiva institucional.
7	Fortalecer instancias de participación ciudadana y promover medidas afirmativas orientadas a reducir inequidades, brechas y barreras, que permitan mejorar el acceso a la vivienda y ciudad a grupos de interés prioritario.

Nro.	Descripción
8	Gestionar eficientemente los programas y sistemas de información MINVU, propiciando procesos innovadores, simples y transparentes, y promover el desarrollo de personas y equipos de trabajo a través del fortalecimiento de competencias y ambientes laborales saludables e inclusivos que contribuyan a potenciar el desempeño institucional y a favorecer el equilibrio de la vida laboral y familiar.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Ejecutar planes y programas, de acuerdo a una planificación estratégica e integral, el desarrollo e inversión territorial y urbana, desde un enfoque de equidad, integración social y sustentabilidad, permitiendo el acceso a viviendas bien localizadas y a bienes públicos de calidad.
2	Ejecutar procesos de regeneración de conjuntos habitacionales vulnerables mediante una intervención integral de familias, viviendas y espacios comunitarios.
3	Ejecutar procesos para mejorar los espacios comunitarios en barrios y ciudades de Chile, relevando los procesos participativos.
4	Implementar planes y programas ministeriales que contribuyan a disminuir el déficit cuantitativo y cualitativo, mejorando el acceso a viviendas de calidad, las condiciones de habitabilidad de las viviendas y entornos y promoviendo la movilidad social a través del arriendo protegido.
5	Ejecutar procesos de intervención integral en los campamentos, devolviendo el sentido de urgencia al trabajo con las familias y los territorios.
6	Implementar planes para la reconstrucción urbana-habitacional y estrategias que reduzcan riesgos de desastres, para fortalecer la capacidad preventiva institucional.
7	Implementar las instancias de participación ciudadana y promover medidas afirmativas orientadas a reducir inequidades, brechas y barreras, que permitan mejorar el acceso a la vivienda y ciudad a grupos de interés prioritario.
8	Implementar eficientemente los programas y sistemas de información MINVU, propiciando procesos innovadores, simples y transparentes, y promover el desarrollo de personas y equipos de trabajo a través del fortalecimiento de competencias y ambientes laborales saludables e inclusivos que contribuyan a potenciar el desempeño institucional y a favorecer el equilibrio de la vida laboral y familiar.

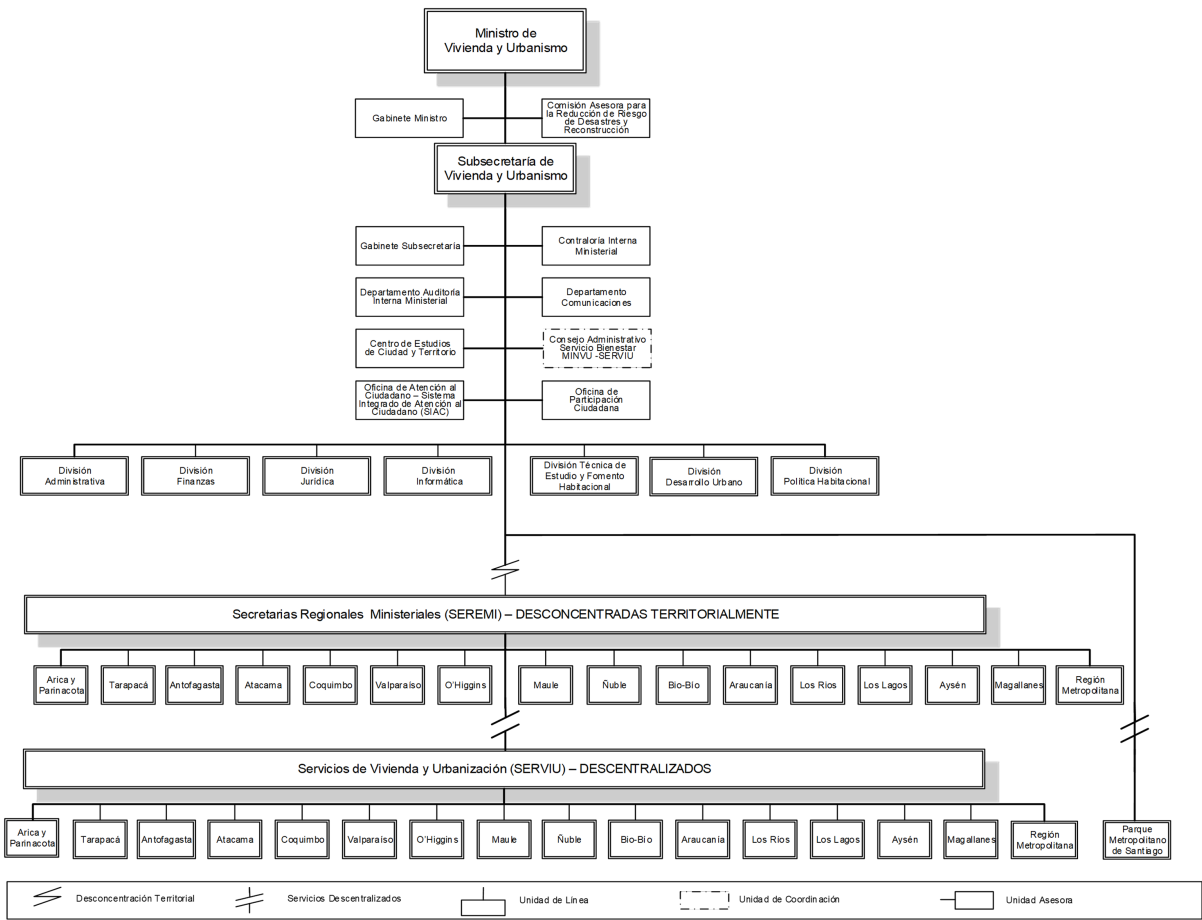
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Ejecución de iniciativas Ciudad y territorio	El SERVIU se encarga de ejecutar los programas y proyectos del eje ciudad y territorio.	1, 5, 6, 7, 8
2	Ejecución de iniciativas de Barrios	El SERVIU se encarga de ejecutar los programas y proyectos del ámbito Barrios.	2, 3, 6, 7, 8, 4
3	Ejecución de Programas y Proyectos de Vivienda	El SERVIU se encarga de ejecutar los programas y proyectos del ámbito vivienda.	4, 5, 6, 7, 8

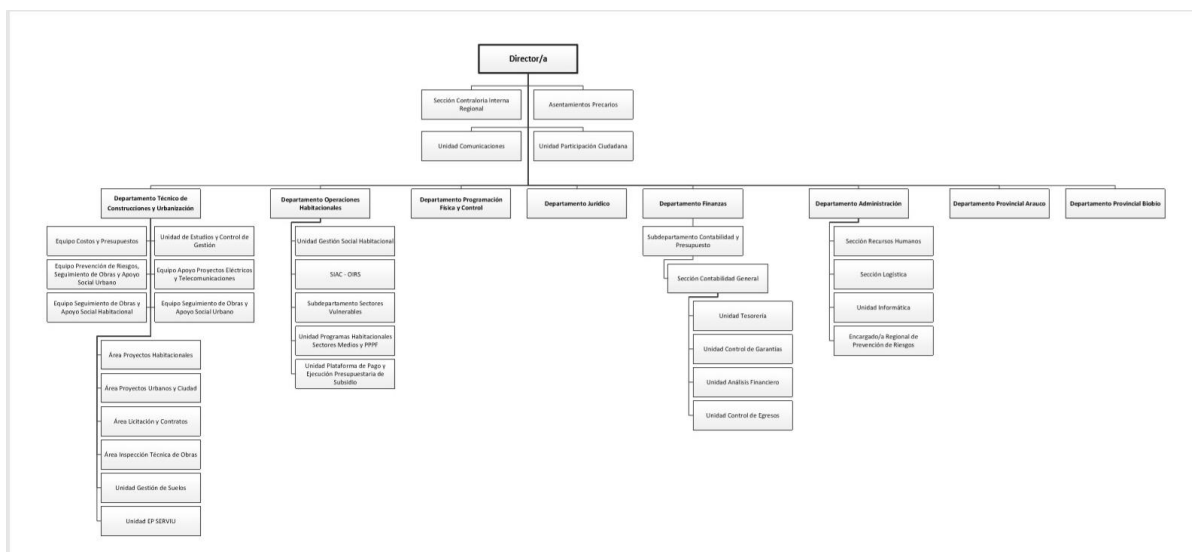
Cientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Clientes demandantes y/o Reguladores, Segpres, Dipres, Subdere, Congreso Nacional, Contraloría General de la República, Consejo de Auditoría General de Gobierno, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Bienes Nacionales, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, CONADI, SECTRA, SERNAM. Gobiernos Regionales y Provinciales Municipalidades, SENAMA, SENADIS, CORE, INE, CNCA y Ministerio del Medio Ambiente.	436
2	Entidades Públicas y Privadas que acceden a la información del sector.	62
3	Representantes Poblacionales y Organizaciones Sociales que acceden a los programas del sector.	849
4	Municipalidades de comunas que acceden a los Programas Urbanos y Concursables del sector.	33
5	Familias que acceden a los Programas Habitacionales y Urbanos del sector.	32.992
6	Familias que viven en aldeas y campamentos.	5.172
7	Deudores de la Cartera Hipotecaria del Sector.	51.000
8	Familias residentes y Organizaciones Sociales de Barrios con deterioro urbano y alta vulnerabilidad social.	22
9	Ciudadanos e Instituciones que realizan consultas, reclamos, opiniones, sugerencias y/o solicitan información pública.	10.000

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director	Samuel Domínguez López
Jefe Departamento Provincial SERVIU Arauco	Ricardo Venegas Maldonado
Jefa Departamento Provincial SERVIU Biobío	María Gabriela Medina Poblete
Jefe Departamento Programación Física y Control	Marcelo López Otárola
Jefe Departamento Técnico de Construcciones y Urbanización	Álvaro Rojas Monje
Jefa Departamento de Operaciones Habitacionales	Karen Hernández Lorca
Jefe Departamento Jurídico	María Beatriz Zerega Castro
Jefe Departamento de Administración y Finanzas	Roberto Manzano Reyes
Contralora Interna	Katuska Contreras Cea
Equipo de Asentamientos Precarios	Sebastián Donoso Arias

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Terminar con el proceso de reconstrucción Incendios Forestales Biobío (enero/febrero 2017)	En Proceso

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

No aplica

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

Premio Reconocimiento Iniciativa Innovadora /	Año /	Descripción
Finalista Premio Anual Excelencia Institucional (PAEI), convocado por el Servicio Civil.	2019	Dicha postulación incluyó las iniciativas: • “Innovaciones en procesos de diseño y fiscalización de obras SERVIU”, que apuntó a la adquisición y mejoramiento de las competencias de los funcionarios que intervienen en procesos de diseño y realización de productos, todo lo cual redundó en mejorar nuestras capacidades institucionales de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. • “Incorporación E.R.N.C. en Espacios Públicos” apuntó a implementar el ahorro de energía eléctrica en Proyectos de Iluminación Pública a través de paneles fotovoltaicos que inyectaran energía eléctrica a la red (Sistemas Netbilling), específicamente en Parques Urbanos, mediante el uso de generación de energía eléctrica no convencional de acuerdo a la ley N° 20.571 • “Protocolo de atención de embarazadas, funcionarias con prenatal, postnatal, postnatal parental y derecho a permiso de alimentación, y también a funcionarios próximos a ser padres, del SERVIU”, apuntó a facilitar y proteger el proceso de maternidad de las funcionarias/os mediante el acompañamiento personalizado a mujeres durante todo el periodo de embarazo hasta 2 años desde el nacimiento del bebe, y hombres próximos a ser padres, basado en un instrumento de actuación homogéneo e inclusivo de conducta de respuesta a los derechos y deberes inherentes en este proceso.

Premio Reconocimiento Iniciativa Innovadora	Año	Descripción
Trienal Al Sur Del Mundo: Ciudades Humanas	2021	Concurso Nacional organizado por el Colegio de Arquitectos de Chile. La Trienal de Arquitectura y Ciudad al Sur de Mundo es un proyecto FONDART en la línea de Arquitectura y bajo la modalidad de Organización de Encuentros. • 2do Lugar “Parque Humedal Los Batros “ • 3er Lugar “Parque Del Carbón De Lebu “
Buenas Prácticas de inclusión Social	2021	En el marco de la agenda de inclusión social 2021, eje Niñez y Adolescencia, • Ganador “Programa Educación al aire libre, Parque Metropolitano Cerro Caracol”
Premio Aporte Urbano	2021	Este premio busca reconocer, destacar e incentivar aquellos proyectos que constituyen un aporte de calidad a las ciudades chilenas. • Nominado a Mejor Proyecto de Regeneración o Rehabilitación Urbana “Parque Lo Galindo”
Premio Aporte Urbano	2020	Este premio busca reconocer, destacar e incentivar aquellos proyectos que constituyen un aporte de calidad a las ciudades chilenas. • Ganador Mejor Proyecto Espacio Público Escala Barrial “Parque Humedal los Batros de San Pedro de la Paz” • Nominado Mejor Proyecto Espacio Público Escala Comunal “Parque del Carbón de Lebu.”

Premio Reconocimiento Iniciativa Innovadora	/ Año	Descripción
Premio Aporte Urbano	2018	Este premio tiene como objetivo reconocer y destacar aquellos proyectos que constituyen un aporte urbano de calidad a las ciudades y la calidad de vida de sus habitantes. • Ganador Mejor Proyecto de Uso Público; Parque y Espacio Público “Construcción Parque y Bosque de Mitigación Dichato.” • Nominado Mejor Proyecto de Uso Público; Parque y Espacio Público “Parque del Carbón de Lebu.”
SISTEMA PLANIN	2019	Iniciativa ideada año 2015 con incipientes avances al 2017 y finalmente implementada el año 2019. Plataforma tecnológica como un soporte para la recepción de todos los Planes Sociales de los diversos Programas Habitacionales regulados normativamente. Ha contribuido en la sistematización, almacenamiento digital, ayuda al resguardo y seguridad de la información, facilita el trabajo con las entidades, contribuye a la eficiencia y eficacia, además ayuda al medio ambiente a no imprimir hojas, dado que los informes están digitalizados. Se minimiza el tiempo de gestión (HH) de la oficina de partes, equipo social y EP. Iniciativa fue trabajado con la Unidad de Informática.