



# PLAN ANUAL DE DIFUSION

2010

SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION CIUDADANA.

SERVIU REGION DE AYSEN

Coyhaique, Diciembre de 2009.

## **PLAN ANUAL DE DIFUSIÓN 2010 SIAC - SERVIU XI REGION**

### **A.- PRIMERA FASE**

#### **BREVE DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL:**

En la actualidad y en consideración a los distintos lineamientos y requerimientos que el MINVU realiza a las regiones para la más eficiente y efectiva implementación de las políticas sectoriales, el SERVIU Región de Aysén ha venido desarrollando distintos planes anuales tanto de difusión como de comunicaciones, esto fundamentado por un lado en que la OIRS SERVIU Región de Aysén tiene como principal función la recepción, acogida y atención de público usuario del Sector Vivienda, dentro de los cuales la información y la Difusión juegan un papel preponderante en la adecuada y eficiente atención que se realiza al público tanto en oficina como en terreno.

Es así, como el año 2009 el énfasis estuvo en el desarrollo de una agenda de actividades destinadas a difundir e informar a los Concejos Municipales de las distintas comunas de la región, pero principalmente a aquellas más alejadas territorialmente, sobre la oferta programática y de los distintos programas que desarrolla el sector en la región y en cada comuna y localidad. Asimismo, se trabajó con los distintos municipios aumentando la cantidad de Municipalidades en las cuales se han establecido Convenios para la creación de Oficina Municipales de Vivienda, al margen de la constitución de EGIS. Cuya coordinación es responsabilidad de la OIRS Coyhaique.

También se establecieron instancias de participación ciudadana a través de la ejecución de un Dialogo Ciudadano.

A lo anterior se debe agregar también las actividades de capacitación a los Municipios que cuentan con Oficina Municipal de Vivienda, cuya coordinación es responsabilidad de la OIRS Coyhaique

Por otra parte, durante el año 2009 también se desarrolló un Plan de Difusión correspondiente al Programa de Gestión de Calidad, el cual se complementó con el plan desarrollado por la OIRS, el que contempló un fuerte trabajo en terreno a través de reuniones informativas y de difusión, donde el personal PGC también realizó Difusión.

Finalmente cabe agregar que durante dicho período el Director Regional, en respuesta a lo Convenios de Desempeño Colectivo (CDC), debió comprometer metas en el área de las comunicaciones, siendo él quien encarna el principal canal informativo de la Institución a través de quien emana la información oficial del Servicio, básicamente la relacionada con los medios con los medios de comunicación.

Durante el año 2009 el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía desarrolló la etapa de pre-validación en lo relativo a la Norma ISO 9001-2008, por lo que se deben establecer compromisos de difusión al respecto.

Por lo anteriormente expuesto, y de acuerdo a los lineamientos definidos en la Nueva Política Urbano-Habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y con la finalidad de contar con una herramienta que permita diseñar una intervención clara, oportuna y eficiente en materia de información, difusión y comunicaciones, acorde a los requerimientos y particularidades de la región, conciliando necesidades provinciales, comunales y locales con la disponibilidad de recursos y la orientación de desarrollo habitacional definida por las autoridades regionales del sector vivienda, se ha elaborado el presente Plan de Difusión del SERVIU Región de Aysén, el cual será desarrollado y ejecutado por las instancias correspondientes en la medida de sus competencias, y coordinado, monitoreado e informado por el SIAC.

+ Para una adecuada elaboración del Plan es necesario tener en consideración los siguientes elementos:

### 1.- Diagnóstico de la demanda habitacional regional:

- a) Demanda actual.
- b) Recursos disponibles para el año 2010.
- c) Posibilidades reales de colocación de determinados programas: Existencia de EGIS.

a) De acuerdo a la nueva operatoria de los programas habitacionales que eliminaron el requisito de inscripción previa, no es posible indicar en números exactos la demanda habitacional por comuna como se hizo en el diagnostico realizado el año 2007, ya que el RUI hoy en día no aporta dichos datos; sin perjuicio de ello, existe una constante respecto del volumen de consultas y atenciones realizadas a través de la OIRS en forma presencial, donde si utilizamos como fuente de información el RAP (Registro de atención de Publico), podemos indicar lo siguiente:

### COMUNAS POR VOLUMEN DE DEMANDA EN RAP 2009

COMUNA	DDA. DE ATENCION
Coyhaique	9.146
Aysen	4.770
Cisnes	254
Chile Chico	102
Cochrane	188
Lago Verde	34
Rio Ibañez	56
Tortel	71
Villa Ohiggins	05
Guaitecas	01
<b>TOTALES</b>	<b>14.627</b>

Sin perjuicio de lo anterior el Serviu Aysén ha seguido realizando el tramite de inscripción a los interesados, ello obedece a que en muchas localidades de la región es este Serviu quien opera como Entidad de Gestión Inmobiliaria Social, instancia necesaria para que operen los programas habitacionales como Fondo Solidario de Vivienda, Subsidio Rural y Protección del Patrimonio Familiar.

### TOTAL DE INSCRITOS AÑO 2009 POR PROGRAMA (Registros OIRS)

INSCRITOS POR PROGRAMA 2009		
TOTAL	P.P.P.F.	832
ENERO A	D.S.40	248
NOVIEMBRE	RURAL	56
	FONDO SOLIDARIO	1.186
<b>TOTAL</b>		<b>2.322</b>

b) Recursos disponibles para el año 2010:

De acuerdo a la programación, los recursos disponibles en los distintos programas para el año 2010 son los siguientes:

## Programa Habitacional Año 2010

Línea de Acción	Unid	C.Unit UF	C.Total UF
<b>1. Programas de Viviendas</b>	<b>356</b>	<b>604,81</b>	<b>215.314</b>
- Fondo Solidario de Vivienda I	<b>239</b>	<b>712,67</b>	<b>170.330</b>
<i>Adquisición Viviendas</i>	50	685,00	34.250
<i>Construcción Viviendas</i>	189	720,00	136.080
- Fondo Solidario de Vivienda II	<b>3</b>	<b>623,30</b>	<b>1.870</b>
<i>Adquisición Viviendas</i>	3	623,30	1.870
<i>Construcción Viviendas</i>		0,00	
- Rurales	<b>44</b>	<b>534,40</b>	<b>23.514</b>
- Sistema Subsidio Habitacional	<b>70</b>	<b>280,00</b>	<b>19.600</b>
<i>Título 1</i>	70	280,00	19.600
<i>Título 2</i>		0,00	0
<i>Título 3</i>		0,00	0
<b>2. Protección del Patrimonio</b>	<b>481</b>	<b>118,36</b>	<b>56.931</b>
- Mejoramiento de Entorno		0,00	
- Mejoramiento de la Vivienda	188	74,50	14.006
- Ampliaciones	293	146,50	42.925
<b>Total</b>	<b>837</b>		<b>272.244</b>

c) Posibilidades reales de colocación de determinados programas: Existencia de EGIS.

La región cuenta actualmente con la siguiente oferta de EGIS, las cuales se han ido incrementando año a año.

## EGIS CON CONVENIO.

	<b>NOMBRE EGIS</b>	<b>PROGRAMAS</b>
1	Municipalidad de Aysén	FSV- PPF- SHR
2	Municipalidad de Cisnes	FSV- PPF- SHR
3	Municipalidad de Ibáñez	FSV- PPF- SHR
4	Municipalidad de Coyhaique	FSV- PPF- SHR
5	Municipalidad de Chile Chico	FSV- PPF- SHR
6	Municipalidad de Cochrane	FSV- PPF- SHR
7	AES Consultores	FSV- PPF- SHR
8	Cristopher Orroño Tenorio	FSV- PPF- SHR
9	Proyecta EIRL	FSV- PPF- SHR
10	M <sup>a</sup> José González.	FSV- PPF- SHR
11	Jasna Leiva	FSV- PPF- SHR
12	Marco Fierro Arias	FSV- PPF- SHR
13	M <sup>a</sup> de Los Ángeles Lobos	FSV- PPF- SHR
14	Social Consulting	FSV- PPF- SHR
15	Socovesur	FSV- PPF- SHR

A contar de la implementación del SIAC como sistema coordinador, de todos los canales y vías a través de las cuales la Institución se contacta con la comunidad, es necesario elaborar un Plan que permita también articular todas las acciones que se realizan en terreno apuntadas a la Difusión e información de los distintos actores locales y regionales que participan en la implementación de la oferta programática sectorial.

El SERVIU Región de Aysén cuenta con 02 oficinas OIRS, una ubicada en la Dirección Regional de Coyhaique y otra en la Delegación Serviu de Puerto Aysén. Estas dos OIRS cuentan con los siguientes espacios de Atención:

- **Presencial:** Atención realizada en cada Oficina Institucional.
- **Telefónico:** Espacio que se atiende desde las mismas oficinas, por el mismo personal, simultaneo a la atención presencial.
- **Virtual:** Solicitudes de atención que llegan a través del correo institucional, la Pág. Web Ministerial (Contáctenos, Sistema CARTASMinvu)
- **Terreno:** Las atenciones que se realizan fuera de la oficina.

## B.- SEGUNDA FASE

### OBJETIVO GENERAL:

a) “Mejorar el acceso de los usuarios a la información, potenciando y facilitando el uso de los sistemas de apoyo, facilitando la gestión territorial y fortaleciendo el conocimiento y compromiso de los proveedores interno del Sistema Integral de Atención al Ciudadano.”

## PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS ESPECIFICOS:

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a) Mejorar la difusión de la oferta programática en las localidades mas apartadas.
- b) Difundir la Nueva Plataforma SIAC (que contempla el uso del sistema por parte del ciudadano Contáctenos, Cartas Minvu) a los diversos usuarios del sector vivienda.
- c) Mantener capacitadas a las oficinas Municipales de Vivienda, de acuerdo a la normativa vigente y los respectivos convenios.
- d) Mejorar la difusión interna del SIAC y la capacitación a la Red de Proveedores internos.

## C.- TERCERA FASE

### ACTIVIDADES E INDICADORES:

A continuación se entrega la planificación de las acciones que se realizaran para la consecución de los objetivos planteados en el presente Plan de Difusión:

### CUADRO DE METAS E INDICADORES:

Objetivos Específicos	Meta Comprometida	Indicador	Médios de verificación	Recursos disponibles
1.- Mejorar la difusión de la oferta programática en las localidades mas apartadas	1.1 Al menos el 80% de las reuniones realizadas en terreno se ejecutan en localidades.  1.2 Se elaborará programa y calendario de atención bimensual a comunas y localidades rurales.  1.3 Se realizará 01 capacitación a los Apoyos familiares del Programa Puente-Chile Solidario	(Nº de reuniones en localidades /Nº total de reuniones en terreno)x100>=80%  Calendario de trabajo en terreno.  Ejecución de la reunión	Listados de asistencia.  Nominas de atención en terreno.  Listado de Asistencia	Recursos de la Institución

<p>2.- Difundir la Nueva Plataforma SIAC (que contempla el uso del sistema por parte del ciudadano: Contáctenos, CartasMinvu, ) a los diversos usuarios del sector vivienda</p>	<p>2.1 Se realizará una reunión masiva de difusión a los diferentes actores: Municipios, EGIS, Dirigentes Sociales.</p> <p>2.2 Elaboración de al menos 1500 dípticos informativos sobre los sistemas de apoyo.</p> <p>2.3 Se remitirá vía oficio al menos 1 vez al año material relativo a sistemas de apoyo a usuarios del sistema y colaboradores.</p>	<p>(Nº de reuniones realizadas/Nº de reuniones programadas)x100&gt;=100%</p> <p>Dípticos elaborados</p> <p>(Nº de envíos efectivos de material/ Nº de envíos programados)x100=100%</p>	<p>Listados de asistencia.</p> <p>Recepción de material impreso.</p> <p>-Oficios conductores de distribución.</p>	<p>Recursos propios.</p>
<p>3.- Mantener capacitadas a las Oficinas Municipales de Vivienda.</p>	<p>3.1 El SIAC realizará al menos 01 capacitación anual en cada Municipio con Convenio suscrito.</p>	<p>Nº de capacitaciones realizadas/ Nº de Municipios en convenio)X100&gt;=100%</p>	<p>-Of. De Convocatoria. -Listados de Asistencia de participantes.</p> <p>Supuesto: A la fecha cuentan con convenio los Municipios de Lago Verde, Ibáñez, Chile Chico, Cochrane, Tortel, Villa O'higgins, y Cisnes.</p>	<p>Recursos propios de la Institución. Recursos Serviu y Municipales.</p>
<p>4.- Mejorar la difusión interna del SIAC y la capacitación a la Red de Proveedores internos.</p>	<p>4.1 Realizar al menos dos reuniones informativas al año al personal Serviu.</p> <p>4.2 Realizar al menos 02 capacitaciones en el Sistema SIAC a la red de Proveedores internos.</p> <p>4.3.- Publicación de la Carta de Derechos Ciudadanos.</p>	<p>(Nº de reuniones realizadas/ Nº de reuniones Programadas)x100&gt;=100%</p> <p>(Nº de Capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones programadas)x100&gt;=100%</p> <p>Publicación en Diario Regional.</p>	<p>-Listados de asistencia.</p> <p>- Listado de asistencia.</p> <p>Publicación en Diario Regional.</p>	<p>Recursos propios de la Institución.</p>

## D.- CUARTA FASE

### CRONOGRAMA:

Objetivos	Actividades	Responsable (cargo / nombre)	Fecha de inicio y termino de la actividad programada					
			Enero 2010	Febrero 2010	Marzo 2010	Abril 2010	Mayo 2010	Junio 2010
1.- Mejorar la difusión de la oferta programática en las localidades mas apartadas	1.1a) Elaborar calendario de reuniones y actividades en terreno.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.1b) Convocar reuniones según calendario.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.1c) Desarrolla reuniones según programación.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.2a) Elaborar calendario de atención en terreno	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.2b) Difusión de calendario se atenciones en terreno	Director regional. VictorCardena s.						
	1.2c) Atenciones en terreno.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.3 a) Se organiza y ejecutá 01 reunión con apoyo familiares del programa Puentes-Chile Solidario	Director Serviu Victor Cadenas. Jefe OIRS: Geoconda Navarrete						
2.- Difundir la Nueva Plataforma SIAC (que contempla el uso del sistema por parte del ciudadano: Contáctenos, CartasMinvu, ) a los diversos usuarios del sector vivienda	2.1a) Difundir a través de oficios a socios estratégicos y colaboradores., y convocatoria a reunión	Jefe OIRS:Geosonda NavarreteA						
	2.1b) Ejecución de reunión convocada.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	2.2a) Recopilar y/o producir material de difusión sobre sistema de apoyo.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	2.2b) Enviar material a usuarios del sistema y colaboradores.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						





Objetivos	Actividades	Responsable (cargo / nombre)	Fecha de inicio y termino de la actividad programada					
			Julio 2010	Agosto 2010	Sept. 2010	Oct. 2010	Nov. 2010	Dic. 2010
1.- Mejorar la difusión de la oferta programática en las localidades mas apartadas	1.1a) Elaborar calendario de reuniones y actividades en terreno.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.1b) Convocar reuniones según calendario.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.1c) Desarrolla reuniones según programación.	Director Serviu Victor Cárdenas. Jefe OIRS: Geoconda Navarrete						
	1.2a) Elaborar calendario de atención en terreno	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.2b) Difusión de calendario se atenciones en terreno	Director regional. Victor Cárdenas.						
	1.2c) Atenciones en terreno.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	1.3 a) Se organiza y ejecutá 01 reunión con apoyo familiares del programa Puente-Chile Solidario	Director Serviu Victor Cárdenas. Jefe OIRS: Geoconda Navarrete						
2.- Difundir la Nueva Plataforma SIAC (que contempla el uso del sistema por parte del ciudadano: Contáctenos, CartasMinvu, ) a los diversos usuarios del sector vivienda	2.1a) Difundir a través de oficios a socios estratégicos y colaboradores., y convocatoria a reunión	Jefe OIRS: Geoconda Navarrete						
	2.1b) Ejecución de reunión convocada.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	2.2a) Recopilar y/o producir material de difusión sobre sistema de apoyo.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						
	2.2b) Enviar material a usuarios del sistema y colaboradores.	Jefe OIRS Geoconda Navarrete						

	b)La OIRS organizará y ejecuta 02 diálogo ciudadano durante el año 2010.	<b>Director Serviu Victor Cárdenas.</b> <b>Jefe OIRS: Geoconda Navarrete</b>						
3.- Mantener capacitadas a las Oficinas Municipales de Vivienda	3.1 El SIAC realizará una capacitación a todos los Municipios con Convenio de OMV.	<b>Jefe OIRS: Geoconda Navarrete</b>						
	3.2 Dar cumplimiento al Calendario de actividades de los Convenios de OMV.	<b>Jefe OIRS Geoconda Navarrete</b>						
	3.1b) Convocatoria vía oficio.	<b>Jefe OIRS Geoconda Navarrete</b>						
	3.1c) Ejecución de las capacitaciones.	<b>Jefe OIRS Geoconda Navarrete</b>						
4.- Mejorar la difusión interna del SIAC y la capacitación a la Red de Proveedores internos.	4.1a) Agendar reuniones de capacitación semestrales	<b>Jefe OIRS: Geoconda Navarrete</b>						
	4.1b) Preparar material a exponer.	<b>Director Serviu Victor Cárdenas.</b> <b>Jefe OIRS: Geoconda Navarrete</b>						
	4.1c) Ejecutar reuniones de difusión al personal.	<b>Director Serviu Victor Cárdenas.</b> <b>Jefe OIRS:</b>						
	4.2a) Realización de Talleres de capacitación a la Red de Proveedores Internos.	<b>Jefe OIRS Geoconda Navarrete</b>						
	4.3 a) Publicación semestral de Carta de derechos Ciudadanos Serviu Aysen.	<b>Jefe OIRS: Geoconda Navarrete</b>						

**GEOCONDA NAVARRETE ARRATIA  
ASISTENTE SOCIAL  
OFICINA DE INFORMACIONES SERVIU REGION DE AYSEN**

Coyhaique, Diciembre de 2009.

## **ANEXO Nº 1 : PLAN DE COMUNICACIONES:**

De acuerdo a instrucciones entregadas por el Departamento de Comunicaciones del Minvu, se elabora el siguiente Plan de Comunicaciones a desarrollar durante el año 2010 por la Dirección Regional del Serviu Aysen encabezada por su Director quien suscribe el presente programa.

Junto con lo anterior, es necesario dejar de manifiesto que la actividad comunicacional y de difusión se ha venido realizando tanto desde el Serviu, como desde la Seremi de vivienda en forma permanente, manteniendo contacto permanente con los medios radiales y escritos de la región. Anualmente, el Serviu contrata los servicios de algún medio escrito y otro radial que tengan cobertura regional, para de esta manera asegurar la llegada de la información al mayor número de personas posible.

### **ANTECEDENTES GENERALES:**

La región de Aysen cuenta con dos medios de comunicación escritos, diarios de cobertura regional, y un numero de 5 emisoras en la ciudad de Coyhaique, tres en puerto Aysen y al menos una en cada capital comunal.

A lo anterior se debe sumar un canal de televisión regional el cual solo tiene algunos horarios de programas en vivo más un informativo diario, de cobertura en las ciudades de Coyhaique y Aysen.

El trabajo realizado a través de la radio hasta el momento básicamente ha sido:

La elaboración de mensajes radiales, comunicados informativos, entrevistas sobre determinados temas.

A través de los medios escritos se realizan publicaciones de llamados, resultados de selecciones de postulaciones, noticias importantes del sector, cobertura a eventos, hechos que se desee destacar y difundir a la ciudadanía.

Durante el año 2010 y de acuerdo a los compromisos adquiridos a través de los Convenios Colectivos de desempeño que ya fueron informados al Nivel central el Director regional deberá desarrollar el siguiente Plan de comunicaciones:

Medios escritos y radiales:

<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Realizar un promedio de 03 publicaciones noticiosas mensuales.	Promedio de publicaciones mensuales	Sumatoria Nº de publicaciones en el año en distintos espacios y medios/Nº de meses del año.	Registro de publicaciones en medios de comunicación masiva.	No hay supuesto asociados a la meta

Las actividades señaladas precedentemente deberán ser coordinadas y monitoreadas por el SIAC quien deberá llevar el registro de las mismas de manera de ir recopilando los medios de verificación para la elaboración del informe final.

**VICTOR CARDENAS VALENZUELA**  
**ARQUITECTO**  
**DIRECTOR SERVIU REGION DE AYSEN**

**Coyhaique, Diciembre de 2009.**