



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PAGOS DEL PROGRAMA DE
PROTECCIÓN AL PATRIMONIO FAMILIAR EN SERVIU VALPARAÍSO AÑO 2016”.**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

NOMBRE ALUMNO

IHOMARA RUIZ VALVERDE

PROFESOR GUIA

CARLA OLGUIN LLANO

Valparaíso. Enero 2017.

Agradecimientos

Quiero agradecer en primera instancia, estos cinco años de aprendizajes y formación que me ha entregado la carrera de “Administración Pública” la cual me ha entregado muchas satisfacciones personales y crecimientos en todo ámbito de la vida. Es importante por ende hacer una mención especial a quienes han estado incondicionalmente en cada paso de este camino. Por ello agradezco a todas las personas que han estado en este largo y arduo proceso de formación profesional. Por supuesto en primer lugar mi madre que es mi pilar fundamental quién ha estado alentándome en cada momento sobre todo en aquellos de flaqueza, también en las alegrías y en la tristezas. Siempre recuerdo su frase favorita y muy significativa que me hace sentido desde que tengo memoria "El estudio no es para mí" y es verdad cada cosa que uno aprende le servirá en algún momento de la vida y para ella los estudios superiores son la herramienta vital, cumplir esta meta, llegar a la fase final, se convierte en un gran orgullo para ella, agradecer también en especial al que fue como un padre que desde el cielo me ha fortalecido con su compañía en cada instante que he necesitado un apoyo y por supuesto mi hermana que aunque no nos vemos mucho sé que si en algún momento necesito algo ella estará dispuesta a brindarme ese apoyo incondicional, mi segundo pilar ha sido mi pareja que me ha acompañado todos estos años soportando los cambios de humor, los días de stress, las veces que no pude estar por tener que hacer algún trabajo o estudiar, los días sin ganas de nada y de dejar todo de lado, él siempre ha estado alentándome, una gran persona, además a mi familia Abuela, tíos y primos con los que tenemos pocas ocasiones de reunión, pero han estado presentes tanto en los triunfos así como en los inevitables fracasos con la mejor disposición, por supuesto agradezco también a las amigas que me dio esta carrera, con las que se ha consolidado un lazo muy fuerte de amistad, compañerismo y de ayuda mutua en cada una de las pruebas que nos puso este proceso de formación juntas pasamos momentos tristes como también alegres, ustedes han sido otro pilar fundamental en estos años, personas maravillosas, también amigas y amigos que he reencontrado durante este tiempo y que han creído en mi muchas veces más que yo misma que aunque no tenemos muchas ocasiones de conversar están en todo momento conmigo y por supuesto no puedo dejar de mencionar la experiencias laborales tanto en mi actual trabajo donde me ha brindado todas las facilidades para continuar mis estudio y a la vez

tener una fuente de ingresos y mi otra experiencia laboral, mis dos prácticas profesionales en las cuales pude desempeñarme completamente como un funcionario integral, en un gran equipo de trabajo que me llenaron de energía y ganas de estar pronto desempeñándome en un ambiente laboral como ese, en donde la prioridad es lograr el objetivo con el máximo de eficiencia en las funciones que realizan muchas veces trabajando arduamente dando todo de cada uno para lograr las metas del servicio y para finalizar agradezco a todos aquellos que permitieron que con cada actividad y cada experiencia lograr formar una excelente profesional, me refiero al equipo de profesores que nos entregaron sus conocimientos, experiencias y consejos.

Índice

Agradecimientos.....	2
Abstracts	7
Introducción.....	8
CAPÍTULO I “INSTITUCIONALIDAD”.....	11
1.1.1 Historia y creación de Ministerio de vivienda y urbanización.....	11
1.1.2 Principales funciones que realiza el Ministerio de vivienda y urbanización.....	12
1.2 Servicio de Vivienda y Urbanización	13
1.2.1 Historia y creación del Servicio de vivienda y urbanización.....	14
1.2.2 Características, funciones y organización del servicio de vivienda y urbanización	14
1.3 Programa de protección al patrimonio familiar	16
1.3.1 Antecedentes del decreto N° 255.....	16
1.3.2 Descripción del Programa.....	17
1.3.3 Requisitos de postulación al subsidio.....	19
1.3.4 La selección.....	21
1.3.5 Pago de certificado de subsidio	23
CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	25
2.1 Concepto de procedimiento administrativo	25
2.2 Bases del procedimiento administrativo	26
2.3 Principios del procedimiento administrativo	26
2.4 Plazos y etapa del procedimiento administrativo.....	31

2.4.1 Plazos.....	31
2.4.2 Etapas	32
2.5 Gestión de procesos.....	33
2.5.1 ¿Qué es la Gestión de procesos?.....	33
2.5.2 ¿Qué es un proceso?	33
2.5.3 ¿Cómo logramos realizar esta representación gráfica?	34
2.5.4 Business Process Modeling	34
CAPITULO III “MARCO METODOLÓGICO”	35
3.1 Planteamiento del problema	35
3.2 Objetivo General.....	35
3.3 Objetivos específicos	35
3.4 Tipo de Estudio.....	35
3.5 Metodología.....	36
3.6 Diseño de investigación	36
3.7 Selección de la muestra.....	37
3.8 Instrumentos aplicados	37
CAPITULO IV “DESARROLLO DE LA DESCRIPCIÓN”	39
4.1 Descripción desde la perspectiva del procedimiento administrativo.	39
4.2 Descripción de las funciones en base a entrevistas al personal.....	40
4.3 Modelo Bizagi del procedimiento de pagos del programa.	41
4.3.1 Oficina de partes.....	42
4.3.2 Departamento Oficina provincial	43

4.3.3 Departamento técnico	44
4.3.4 Departamento de operación habilitación	45
4.3.5 Departamento de finanzas	47
CAPÍTULO V “CONCLUSIONES”	49
5.1 conclusiones generales	49
Bibliografía.....	51

Abstracts

This research was motivated from the experience of professional practice as executive of payments in the service of housing and urbanization.

The idea of analyzing the whole process from the perspective of the effects that administrative procedures have on the internal process of payment of subsidies of the family patrimony protection program.

To achieve the research is that internal documentation was collected as decrees, laws in addition to historical information and interviews with each department head that has or directly participate in the payment process during the year 2016.

The interest of the analysis is given by knowing in an orderly and graphic form the complete process in a BPM diagram.

The expected result is that the process is integral, fluid with time and is effective since it meets all the objectives and goals of the service, but in terms of efficiency it can be seen that we could improve the excess of records for each payment Through electronic documentation.

Introducción

Esta investigación fue motivada desde la experiencia de práctica profesional en el cargo de ejecutiva de pagos en el servicio de vivienda y urbanización en la sección autorizadora de pago donde se desempeñaron funciones en dos periodos durante el año 2016.

La idea que surgió fue analizar el procedimiento completo de todas las actividades y funciones que se realizan para pagar un subsidio de éste programa desde la perspectiva de los efectos que tienen los procedimientos administrativos interno de pagos de subsidios del programa de protección al patrimonio familiar.

Para lograr la investigación es que se recopiló documentación internas como decretos, leyes vigentes además de información histórica y entrevistas a cada jefe de departamento que tiene incidencia o que participó directamente en el procedimiento de pagos durante al año 2016.

El interés de describir todos los actos está dado por conocer en forma ordenada y gráfica el proceso completo desde el ingreso del expediente hasta el acto final que es la liberación del pago, todo lo anterior representado en un diagrama Bizagi Process Modeling.

Esta investigación comienza en el capítulo uno con los temas generales que nos dan los cimientos de la investigación. En primera instancia conocer el Ministerio de vivienda y urbanización que fue creado en el año 1965 con el fin de superar problemas específicamente de necesidades básicas, como vivienda e infraestructura para personas de escasos recursos, por ser una institución que debía estar en todo el país es que se desconcentra y se crean secretarías ministeriales distribuidas a lo largo del territorio y así distribuir y controlar de mejor forma la política habitacional, para ellos también se crea como apoyo el servicio de vivienda y urbanización el que cumple un objetivo primordial en cada región y provincia, pero el centro de este análisis es el programa de protección al patrimonio familiar Decreto N° 255 Nace por la necesidad de conservar el conjunto de habitaciones y entornos, este decreto se crea con el fin de contrarrestar la entropía negativa que provoca el paso del tiempo, la que puede provocar en el largo plazo un gasto de recursos fiscales mayor, este programa incluye además el mejoramiento del

entorno del complejo habitacional, permitiendo aumentar el valor de mercado de aquellas viviendas.

En un segundo capítulo se describen los aspectos más relevantes de la ley de procedimiento administrativo, aquí se explica las características y definición. El procedimiento administrativo se refiere a una sucesión de actos trámites vinculados que se realizan en orden cronológico, estos actos pueden emanar desde la administración o desde los interesados, con el fin de producir un acto terminal, es decir la tramitación debe finalizar, Este se realiza mediante tres etapas, en primer lugar la iniciación, se le denomina así a la impulsión del procedimiento; segunda etapa la instrucción comprende los actos necesarios para la comprobación de los datos y como tercera etapa finalización destinada a obtener el acto terminal o decisión. Además este capítulo incluye respuestas a interrogantes en el tema de los procesos, ya que la descripción incluye en forma de diagramar el procedimiento completo del pago al programa y con esto se explica gráficamente como se realiza cada actividad, es por ello que al ser una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representa y diseñar nos permite incorporar además la participación de todos los integrantes.

En el capítulo tercero se aboca a la metodología que se utiliza durante la investigación, que en este caso es cualitativa enmarcada en un objetivo general que es describir el procedimientos de pagos del programa de protección al patrimonio familiar por medio de objetivos específicos que nos lleven a cumplir o que son el camino a seguir para lograr el objetivo general, el estudio es descriptivo ya que se mostrará con precisión una situación, por medio de apoyo de entrevistas a los jefes de departamento que nos permitirá generar una muestra para reconocer cada acto dentro del procedimiento.

El Capítulo cuatro es la descripción en sí de cada actividad dentro del procedimiento. A través de todo lo investigado en los dos primeros capítulos se hace un cruce de información para ver sus clasificaciones, tiempos y funciones detectadas por medio de las entrevistas realizadas a cada funcionario donde describe las tareas o actividades que desempeña a diario, con ésta información se verifica si se cumple con las leyes y decretos que son los lineamientos que enmarcan como se lleva a cabo el procedimiento de pagos lo que se muestra en un modelo de Bizagi general y uno por cada departamento.

En el capítulo cinco se expresan los resultados de la descripción, el que se considera como un procedimiento integral, fluido con los tiempos y es eficaz, además se dan sugerencias respecto de lo observado.

CAPÍTULO I “INSTITUCIONALIDAD”

El Ministerio se funda en el año 1965 durante el gobierno del presidente Eduardo Frei Montalva. Época en que nace la inquietud de tener un mecanismo de redistribución de los ingresos que contribuya a superar problemas específicamente de necesidades básicas, como vivienda e infraestructura para personas de escasos recursos, tema que en ese momento se torna prioridad por ser relevante para la ciudadanía, la incorporación de esta problemática a la agenda institucional se genera por que despierta preocupación en los gobernantes, ya que observan una desorganización en la forma en que se llevaba hasta el momento la solución de esta necesidad básicas, ya que hasta ese instante eran diversas las instituciones que intervenían en este ámbito perdiendo la continuidad y acarreando un desorden en la forma de abordar y entregar el servicio, por lo que el tener una sola institución que sea la responsable de velar por la entregar el servicio se vuelve importante para la comunidad a nivel nacional.

1.1.1 Historia y creación de Ministerio de vivienda y urbanización

La creación del Ministerio es a través de la promulgación de la Ley N° 16.391, publicada en el diario oficial el 16.12.1965, En su Título I, artículo 1 Crea el Ministerio de la vivienda y urbanismo, asignándole funciones y atribuciones. El cual será encargado de la planificación, desarrollo y construcción de viviendas, además de urbanizar y normar el uso de espacios con el fin de hacerlos apropiados para vivir. En su artículo 2 el legislador le da el sustento de creación del Ministerio, el que estará a cargo de la política habitacional del país y tendrá como misión posibilitar el acceso a soluciones habitacionales y contribuir al desarrollo de barrios que se incorporan a las ciudades existentes de forma equitativa, sustentables e integradas bajo un criterio de descentralización y desarrollo con el propósito final de aumentar el bienestar de la comunidad. Sus principales funciones serán según su artículo 3 La incorporación de las funciones que tiene a su cargo que están contextualizadas en la política habitacional del país y la coordinación con las instituciones que se relaciones con el gobierno.

1.1.2 Principales funciones que realiza el Ministerio de vivienda y urbanización

1° Elaborar los planes de viviendas urbanas y rurales, equipamiento comunitario y desarrollo urbano;

2° Proyectar, ejecutar y supervigilar todas las obras necesarias para el cumplimiento de sus fines.

Estas dos funciones son las principales y sustentan la creación del Ministerio. Las siguientes funciones son secundarias describen el quehacer del ministerio.

3° Dictar ordenanzas, reglamentos e instrucciones generales sobre urbanización de terrenos, construcción de viviendas, obras de equipamiento comunitario, desarrollo y planificación urbanas y cooperativas de viviendas;

4° Supervigilar todo lo relacionado con la planificación urbana, planeamiento comunal e intercomunal y sus respectivos planes reguladores, urbanizaciones, construcciones y aplicación de leyes pertinentes sobre la materia;

5° Colaborar con las Municipalidades en la elaboración de programas de construcción de viviendas, desarrollo urbano y equipamiento comunitario;

6° Fomentar y supervigilar la edificación de viviendas;

7° Estudiar sistemáticamente el mercado interno y externo de los materiales de construcción;

8° Participar en la orientación y fijación de una política de precios de los materiales de construcción y en la regulación y control del mercado de los mismos;

9° Realizar y fomentar la investigación científica, el perfeccionamiento profesional y laboral en materia de viviendas, desarrollo urbano y productividad de la construcción;

10° Fomentar la producción industrial de viviendas y materiales de construcción y la normalización de diseños;

11° Divulgar los planes de construcción de viviendas a través de exposiciones u otros medios e investigar la opinión de los usuarios de viviendas;

12° Fomentar la organización y desarrollo de cooperativas de viviendas, los sistemas de autoconstrucción y todo lo relacionado con ellos;

13° Fomentar y estimular el ahorro y el crédito destinados a fines habitacionales;

14° Reglamentar y supervigilar las transacciones y el corretaje de bienes raíces urbanas y viviendas rurales, siempre que éstos se ofrezcan al público como unidades de conjuntos

habitacionales o loteos; lo anterior se entenderá sin perjuicio de las facultades que le corresponden al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción en la reglamentación, tuición y supervigilancia del ejercicio de la profesión de Corredor de Propiedades y de Productos, y

15° En general, conocer y estudiar todos los asuntos, materias y problemas relacionados con la vivienda, obras de equipamiento comunitario y desarrollo urbano. (ley 16.391, 1965)

La Dirección General de Planificación y Presupuesto y la Dirección General de obras, en conjunto participa en la elaboración tanto de la propuesta de presupuesto que se requiere para la elaboración de los proyectos como en la revisión de los programas de inversión en vivienda, construcción y urbanización que se le dará prioridad de ejecución según sus criterios de evaluación ellos seleccionan las obras y le asignan el financiamiento.

1.2 Servicio de Vivienda y Urbanización

En el año 1976 se crea el Servicio de Vivienda y Urbanización, al ser dictado el decreto ley N° 1.305, en él se reestructura el Ministerio desconcentrándolo territorialmente, con el objeto de tener presencia en gran parte del territorio nacional y haciéndolo más accesible para la ciudadanía, estos servicios anteriormente denominados secretaria Ministerial Metropolitana y secretarías regionales Ministeriales (SEREMI), cumplían sus funciones a través de las corporaciones existente hasta ese momento que son la corporación de servicios habitacionales, mejoramiento urbano de la vivienda y de obras urbanas estableciendo un servicio Regional de vivienda y urbanización.

Así se regionaliza el servicio manteniendo su carácter rector normativo de planificación habitacional como una institución descentralizada relacionada con el gobierno por medio del Ministerio, donde además acompañada de esta se promulga una nueva legislación de urbanismo y construcción lo que permite mejorarlo e ir en pro de modernizar este Servicio.

1.2.1 Historia y creación del Servicio de vivienda y urbanización

Por decreto supremo N° 355, publicada en el diario oficial el 28.10.1976, Crea el reglamento orgánico de los servicios de vivienda y urbanización. En su título I, artículo 1, define a los Servicios de vivienda y urbanización como instituciones autónomas del Estado relacionadas por medio del Ministerio de vivienda y urbanización, con patrimonio propio, personalidad jurídica de derecho público y permanencia indefinida. La ley autoriza a utilizar la abreviatura SERVIU acompañado de la región para nombrarlo. Este servicio es sucesor legal de la corporación de la vivienda, corporación de servicios habitacionales y corporación de mejoramiento urbano, correspondientes a los titulos III, IV y V respectivamente de la Ley N° 16.391.

No obstante de ser autónomo esta autonomía es limitada y restringida porque depende económicamente de la ley de presupuesto del sector público, estos recursos son entregados al servicio a través de tesorería general de la república, como aporte fiscal en cuanto a los subsidios están considerados en el subtítulo 33 que se refiere a transferencias de capital.

La misión del Serviu es contribuir a mejorar la calidad de la vida de los habitantes de su respectiva región a través de programas y subsidios que están dirigidos a construcción y mejoramiento de vivienda, pavimentos, equipamiento comunitario, parques y viabilidad urbana. Todo aquello expresado en asistir a sectores de menos ingresos y mayor vulnerabilidad.

1.2.2 Características, funciones y organización del servicio de vivienda y urbanización

El Decreto N° 355, en su título II párrafo 4° En relación a la unidad técnica de construcción y urbanización está encargado de realizar los estudios para la adquisición de terrenos, de su urbanización, proyectar y construir, todas estas obrar deben estar aprobadas por el ministerio y tener financiamiento para su ejecución. En cuanto al párrafo 5° La unidad de Operaciones habitacionales se encarga de todas las gestiones en relación a la postulación y asignación de vivienda o sitios y el párrafo 6° de la unidad de finanzas debe

velar por el cumplimiento de la planificación y gestión financiera. Todas estas unidades están presentes en la gestión de programas del servicio.

En cuanto a sus recursos el decreto señala que provienen principalmente de los fondos y aportes que se consulten anualmente a su favor en la Ley de Presupuesto; de los fondos que les asignen o hayan asignado leyes generales o especiales; de producto de las ventas, remates y transferencias de los bienes, o del arrendamiento de bienes y servicios; los depósitos de ahorro para la vivienda a que se refiere el Título III; de producto de erogaciones, herencias, legados y donaciones entre otros ingresos.

El SERVIU estará constituido por un Director o Jefe Superior del Servicio, un Consejo Asesor y las Unidades Técnicas de Construcciones y Urbanización, de Operaciones Habitacionales, de Finanzas, Jurídica, de Administración, de Programación Física y Control, y de Contraloría Interna Regional. Todas estas unidades deben cumplir las siguientes funciones:

- 1° Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que atañen al Servicio;
- 2° Dictar los reglamentos internos necesarios a la buena marcha del Servicio;
- 3° Ejercer las facultades que le deleguen el Ministro, el Subsecretario o el Secretario Ministerial;
- 4° Presentar al Ministerio el balance anual del Servicio;
- 5° Proponer al Ministerio el anteproyecto del presupuesto corriente y de capital del servicio;
- 6° Contratar créditos en moneda nacional o extranjera, con personas o entidades nacionales, extranjeras o internacionales, con o sin garantía, destinados a los fines del Servicio;
- 7° Disponer la contratación a honorarios para efectuar estudios, proyectos, trabajos específicos o investigaciones;
- 8° Proponer al Ministro, la creación o supresión de Delegaciones Provinciales y Oficinas locales dentro de la jurisdicción que corresponda al Servicio;
- 9° Cumplir y hacer cumplir, bajo responsabilidad personal, las instrucciones que le impartan las autoridades Ministro;

10° Integrar la Comisión de Asesoría y Coordinación que convoque el Secretario Ministerial respectivo para el estudio y análisis;

11° Velar por el cumplimiento en el Servicio de las normas sobre subrogación;

12° Designar, por resolución, al funcionario de su dependencia que ejercerá las funciones de ministro de fe de la institución;

13° 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. (355, 1976)

1.3 Programa de protección al patrimonio familiar

1.3.1 Antecedentes del decreto N° 255

Decreto N° 255 Nace por la necesidad de conservar el conjunto de habitaciones y entornos los que se caracterizan por haber sido construidos por los servicios de vivienda y urbanización, este decreto se crea con el fin de contrarrestar la entropía negativa que provoca el paso del tiempo impidiendo su destrucción total, la que puede provocar en el largo plazo un gasto de recursos fiscales mayor, este programa incluye además el mejoramiento del entorno del complejo habitacional, permitiendo aumentar el valor de mercado de aquellas viviendas.

El decreto regula un tipo de subsidio que ayuda a financiar obras de mejoramiento de entorno y ampliación de vivienda mediante resolución del Ministerio de vivienda y urbanización donde se señala todo los detalles del subsidio asignado por beneficiario, recursos que son destinados a este programa por el Ministerio de Hacienda en el presupuesto anual.

En cuanto a la implementación y desarrollo del programa es realizado por el Servicio de vivienda y urbanización el cual está presente en todas las regiones del país, el que cuenta con recursos anuales de los que un 30%, puede ser destinados a emergencias las que principalmente son por ocurrencia de catástrofes o proyecto relevantes, en las que debe existir una resolución que autorice el gasto de estos recursos por este propósito, aumentarlos o inclusive omitir requisitos que exige el reglamento para la postulación.

El reglamento define algunos términos que se utilizan para este programa que ayudara a tener mayor claridad de los actos que se realizan durante el proceso.

La ampliación de vivienda: esta obra implica aumentar la superficie edificada de los bienes de dominio común, es decir que pertenecen a todos los copropietarios, que son necesarios para la conservación del condominio.

Comisión técnica evaluadora: Se refiere a los encargados de velar por el cumplimiento del reglamento en cuanto a la revisión de los proyectos.

Condominio Es la construcción en sí misma la que debe cumplir con características que detallan más adelante.

Grupo Organizado: Es aquél que tiene una personalidad jurídica.

Equipamiento comunitario: obras que se realizan para mantener o reparar entornos.

Mejoramiento de vivienda: obras que se realizan con el fin de mejorar la seguridad estructural de la vivienda o espacios comunes.

1.3.2 Descripción del Programa

Éste reglamento incluye tres tipos de subsidios los que son otorgados solo una vez por beneficiario con excepción de que sea para equipamiento comunitario y/o mejoramiento de entorno, ya que estos se asignan a un grupo de beneficiarios.

Los subsidios pueden ser:

- I. Equipamiento comunitario y mejoramiento de entorno.
- II. Mejoramiento de vivienda.
- II. Ampliación de vivienda.

Estos se dividen en dos componentes:

Título I Los subsidios para obras de equipamiento comunitario y/o mejoramiento de su entorno se dividen en proyectos como ciclo vías, plazas, mobiliario, juegos infantiles, rejas

perimetrales, entre otros se trata de mejoramiento de espacios públicos, construcción o mejoramiento de inmuebles destinados a equipamiento comunitario, mejoramientos en el terreno de la copropiedad e innovación de eficiencia energética.

Título II Las familias asignatarias o propietarias para el subsidio de obras de mejoramiento de vivienda los proyectos son, seguridad de la vivienda como reparación de vigas, cadenas, estructuras, cimientos, pisos, etc. También puede ser reparación de ventanas, puertas, pintura de fachadas o interiores, o incluso bienes comunes como escaleras, techumbres, pasillos, iluminación, protección u otros, la habitabilidad de la vivienda, mantención de la vivienda, mejoramiento de bienes comunes edificados y obras de innovación de eficiencia energética.

Título III El tercer subsidio de Ampliación de vivienda presupuesta proyectos del ámbito de la construcción de espacios necesarios para aumentar el confort como dormitorio, lavadero o loggia, estar-comedor y baño o cocina.

Los actores involucrados en el programa

La Subsecretaría del MINVU de donde provienen la asignación del presupuesto, las Secretarías Regionales Ministeriales, que planifican, definen el Programa y hacen los llamados a postulación; los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU), que implementan y desarrollan el programa; evalúan los proyectos, otorgan y pagan los subsidios cuando corresponda y supervisan los Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT). El Serviu paga los honorarios a este Prestador para que organice, gestione y apoye el trabajo con las familias y desarrolle el proyecto a ejecutar, para su posterior postulación a subsidio. Estos cumplen tres roles principales de asistencia técnica: Organizan la demanda y generan el proyecto de intervención en las viviendas, supervisan la ejecución de las obras como ITO y acompañan a las familias.

Una vez asignado el subsidio se emite una resolución por los montos máximos que corresponderán a cada subsidio, esto se hacen a través de una tabla la que contempla un criterio de carácter equitativo para la asignación de esos montos según comuna y localidad, los que se presentan en unidades de fomento agregándoles además una

cantidad para asistencia técnica que es para la entidad patrocinante que apoyan todo el ciclo del subsidio desde el inicio de la agrupación hasta la entrega del proyecto ejecutado.

1.3.3 Requisitos de postulación al subsidio

Es importante saber que para ser beneficiario de este subsidio se requiere una serie de documentación que acredite que cumple con las características para ser beneficiario, documentación que se necesita para que el servicio pueda llevar a cabo el procedimiento interno.

Es por ello que se hace mención de aquellos requisitos indispensables para entrar a la postulación, en donde primeramente se debe acreditar que se ha enterado el ahorro mínimo exigido, los que son diferentes en el caso de cada subsidio, en el primero se requiere una unidad de fomento, para el segundo tres unidades de fomento y en el tercero cinco unidades de fomento, con excepción al subsidio de mejoramiento en terreno de la copropiedad el que está exento de este requisito. El ahorro puede estar en cualquier entidad financiera que se rija por la norma dictada para estos efectos del Banco central de Chile y la superintendencia de bancos e instituciones financieras; ahorro que será acreditado por medio de un certificado del banco o entidad financiera que debe expresar el total del ahorro en unidades de fomento y la fecha de apertura de la cuenta, en el caso de resultar beneficiario el postulante debe mantener el ahorro durante toda la postulación no puede ser retirado por ningún motivo, porque generaría sanciones y hasta la pérdida del beneficio otorgado.

Quiénes pueden postular, las personas naturales con o sin su cónyuge, mayores de edad que por supuesto cumplan con los requisitos que exige el reglamento.

Para ello el MINVU convoca a un llamado nacional, por medio de una resolución que es publicada y publicitada para que todos los interesados sepan principalmente los plazos para realizar el trámite, el monto de recursos financieros que entregará en el llamado, la forma de distribución de aquellos recursos según tipo de subsidio y los demás actos que inciden en el procedimiento.

Es preciso distinguir además que las postulaciones al título I solo son en forma colectiva en que pueden ser tanto propietarios como asignatarios de viviendas objeto de subsidio, en cambio al título II y III puede ser indistintamente postulación individual o colectiva, ya incluye tipos de proyectos comunes o también simultáneos con vecinos que también

obtuvieron el beneficio. Es importante mencionar que una persona puede postular al mismo tiempo al título I y II o I y III.

Como requisitos generales se debe ser propietario o asignatario de la vivienda, contar con ficha social de hogares, ni el postulante ni el cónyuge pueden ser propietarios de otra vivienda a menos que la que habitan se a la cual se utilizará el beneficio, que la vivienda corresponda a la que es objeto del programa, no estar afecto a incompatibilidades, contar con el ahorro exigido a la fecha indicada por el llamado, contar con aportes adicionales en el caso que el ahorro sea inferior al exigido como forma de complementarlo, contar con el proyecto elaborado por un servicio de asistencia técnica, en el caso que el proyecto deba afectar bienes comunes se debe tener una autorización de la comunidad, además hay que contar con el constructor o contratista para la ejecución de la obras; para postulación colectivamente debe estar constituido los integrantes como grupo organizado, es decir con personalidad jurídica; para el título I si el terreno fuese municipal deben obtener un comodato o compromiso a favor de la colectividad con un plazo inicial de diez años en el mismo caso si el sitio fuera de bienes nacionales deben contar con el permiso otorgado por la municipalidad de la cual es competencia la administración de aquel territorio, un permiso de edificación si corresponde; para ampliación de vivienda deberá cumplir con las especificaciones técnicas que señala la resolución así como también cumplir con el cuadro de espacios físicos mínimos el que mide en base a estándares la cantidad de espacio que debe tener una habitación y división de la vivienda para acogen el mobiliario. Está postulación se presenta en oficina de SERVIU, acompañado de la documentación que se detalla a continuación, para la postulación individual hay que presentar fotocopia de la cédula de identidad del postulante y del cónyuge solo cuando corresponda, para postulación colectiva carátula de la postulación colectiva, junto a una nómina de todos los integrantes de la colectividad, para la postulación del título I, II y III, declaración jurada simple de cada postulante que pruebe que son asignatario o propietario de la vivienda objeto del programa, instrumento de caracterización socioeconómica, certificado de acreditación de vivienda objeto del programa, certificado donde acredite el ahorro minino completo exigido, según el caso declaración jurada simple para acreditar que cuenta con aportes adicionales de terceros, copia del contrato o convenio firmado con el prestador de servicio de asistencia técnica, plan de habilitación social según corresponda en el caso de postulación colectiva, carpeta de proyecto la que contiene (descripción de la obra a

realizar; especificaciones técnicas; presupuesto de la obra en unidades de fomento; plano de la ubicación del proyecto; archivo fotográfico digital antes de iniciada la obra y plano de la obra a ejecutar), acta de la comunidad que conste del acuerdo en asamblea extraordinaria aprobando el proyecto, contrato de construcción entre el contratista o constructora en cual tienen que especificar que el inicio de obras será como máximo de 60 días corridos desde la fecha de emisión del subsidio, nómina de los contratos de cualquier naturaleza que el contratista este ejecutando con otras instituciones, para la colectividad se necesita además un documento que acredite que es una organización con personalidad jurídica, se podrá agregar (certificado de invalidez por enfermedad catastrófica; discapacidad del algún miembro de un grupo familiar; certificado extendido por el DOM por antigüedad de vivienda, para proyectos que incluyan bienes nacionales de uso público debe presentar un documento que autorice su intervención el que es otorgado por la municipalidad respectiva y si fuese un proyecto emplazado en terreno perteneciente a un municipio se debe adjuntar además un comodato o copia del acta de la sección del consejo con un compromiso de constitución de comodato a favor del grupo por un plazo no menor a diez años, en cambio los si la postulación es para mejoramiento o ampliación de vivienda además necesita un permiso de edificación otorgado por la DOM y certificado de recepción municipal.

El proyecto contempla un plan de habilitación social el cual busca obtener un mejor proyecto por medio de la entrega de información importante para las familias en temas de derechos y deberes fortaleciendo la participación entre los integrantes del programa. Dicho plan considera dos etapas en primer lugar una etapa previa es antes de la postulación la que contempla dos reuniones una para difundir los aspectos del programa deberes y derechos de las familias y la otra debe dar a conocer el proyecto a ejecutar para ser aprobado por las familias, la segunda etapa es de construcción detalla las actividades que se desarrollarán luego de la selección del proyecto.

1.3.4 La selección

Sólo participan los proyectos calificados aprobados por SERVIU, la comisión técnica evaluadora analiza la situación técnica, económica, social y legal de los proyectos los que pueden hacer observaciones y calificarlos. Ésta selección se realiza para cada título,

según un orden de prelación a través de un puntaje que se le asigna a cada postulante o grupo hasta completar los recursos disponibles para ser usados por el llamado, si de igual forma quedan recursos estos se destinarán a otro título u región, la lista de proyectos seleccionados serán aprobados mediante resolución del Ministerio de vivienda urbanización.

Los factores de puntajes se dan en base a algunos criterios: Para cualquier título se considera la antigüedad de postulación, puntaje por concepto de ficha social de hogares y tipo de vulnerabilidad del grupo; para el subsidio de mejoramiento de entorno y equipamiento comunitario como es el mejoramiento de un bien nacional de uso público, o de infocentros y otros tipos de proyectos; para el título II hay factores a considerar como la antigüedad de la vivienda y según el tipo de proyecto se le asigna un respectivo puntaje y para el título III los factores que fijamos es el nivel de hacinamiento, antigüedad de la vivienda y el tipo de proyecto.

También puede existir una renuncia o reemplazo en tal caso debe devolver el certificado a SERVIU el servicio avisara a la entidad financiera para que libere el ahorro, si una persona hubiera renunciado en un grupo de postulantes, la entidad patrocinante puede con autorización previa sustituir a esa persona por otra que también cumple con los requisitos aunque en los proyectos ya seleccionados solo se puede reemplazar un máximo de 20% de los subsidios en un plazo de 90 días antes del vencimiento del subsidio y el servicio tiene 30 días para hacer el trámite.

El certificado de subsidio se entregara con la descripción del título otorgado, nombre del beneficiario y/o cónyuge, nombre del título del proyecto, monto total otorgado más ahorros, ubicación de donde será el proyecto, es decir lugar que se aplicará el subsidio y fecha de emisión y vencimiento del subsidio el cual tiene vigencia de doce meses, al respecto este certificado puede ser endosado por el beneficiario a favor del contratista o constructor además el prestador de servicio de asistencia técnica el que participa en todo el procedimiento debe firmar un convenio marco con la Seremi en donde se explicita acciones, compromisos y obligaciones que asumirá el prestador para el servicio de preparación, desarrollo y ejecución de los proyectos, en cuanto a los honorarios es Serviu quien se encarga de pagarlos por lo que queda prohibido cualquier cobro extra a los beneficiarios.

El constructor o contratista debe suscribir un contrato con el o los beneficiarios ante notario que contenga todas las estipulaciones exigidas por el Serviu, además debe

cumplir con ciertos requisitos que le dan fiabilidad como el estar inscrito en el registro nacional de constructores de viviendas sociales acreditando capacidad económica y disponibilidad para asumir el contrato cabe destacar que en caso de incumplimientos se aplican sanciones que estas estipuladas en el reglamento resolución. Cumplida la obra y cobrados los certificados de subsidios, el contratista entregará a Serviu la boleta de garantía. (Decreto N° 255, 1975)

1.3.5 Pago de certificado de subsidio

SERVIU pagará el certificado luego de ser terminadas y recepcionadas las obras según contemplaba el proyecto. Aunque para los títulos II y III puede ser pagado mediante la presentación de los siguientes documentos:

- a) Certificado de subsidio.
- b) Certificado de recepción municipal emitido por la DOM.
- c) Informe final del prestador de servicio de asistencia técnica, visado por SERVIR incluyendo además un archivo digital de las fotografías del proyecto ya ejecutado.
- d) Boleta bancaria de garantía, la cual debe ser entregada por el ejecutado de la obra extendida a favor de serviu el cual asegura la calidad de la obra, por un plazo de un año y un 2% del monto del contrato de construcción en unidades de fomento o pesos, la boleta será devuelta al ejecutor de proyecto siempre y cuando no se presenten reclamos o no se abandonen las obras.
- e) Carta del beneficiario o el representante legal comprobando que los trabajos estar terminados y que fueron recibidos en conformidad por el postulante y que es acorde con el contrato suscrito.

Se pueden realizar anticipos los que son solicitados por el constructor o ejecutor de las obras con un tope máximo de dos giros con cargo al subsidio los que en total no puede superar el 50 por ciento del total del monto del subsidio y respectivamente cada anticipo no puede exceder el 25 por ciento del total del monto del subsidio aunque esta solicitud tiene que ser caucionada por una boleta de garantía. En el primer anticipo no es necesario tener un avance de obra aunque para la segunda es necesario como mínimo de un 50 por ciento de avance de obra certificado por el prestar de servicio de asistencia técnica visada por Serviu.

En el caso de que un certificado de subsidio haya expirado se puede extender el plazo de vigencia mediante una prórroga por 180 días corrido, según los casos que se describen a continuación.

a) Cuando debido a robo, hurto o pérdida del certificado.

- Avisar a SERVIU.

-Publicar un aviso en el diario oficial.

-Anulación del certificado por SERVIU.

b) Por fallecimiento cuando se hace necesario asignar un sustituto.

-Se designará un sustituto que en el caso puede ser el cónyuge si fuera declarado en el subsidio o aquel ascendiente o descendiente que a criterio de SERVIU él que igualmente debe cumplir con los requisitos.

c) Cuando se ingresa la documentación a tiempo pero se debe subsanar algún documento.

d) Que se encontrará la obra en ejecución con avance de obra de 50 por ciento o más.

Las sanciones se aplicarán por infracciones a las normas del reglamento las que pueden ser dejar sin efecto la solicitud de postulación, exclusión de la selección, caducidad del certificado y restitución del subsidio.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

2.1 Concepto de procedimiento administrativo

Primero es necesario definir lo que es acto desde la perspectiva de la actividad administrativa, son todas las actuaciones materiales de la administración que no produce un efecto jurídico.

Según la Ley N° 19.880. Artículo 18, inciso 1. El procedimiento administrativo “Es una sucesión de actos trámites vinculados entre sí, emanados de la administración, y en ciertos casos desde los particulares interesados, que tiene por finalidad producir un acto administrativo final”.

El procedimiento administrativo constituye un elemento del principio de juridicidad al regular los requisitos de existencia y validez de los actos públicos los que deben expresarse por vía formal.

Se caracteriza por una sucesión de actos trámites vinculados que se realizan en orden cronológico, estos actos emanan desde la administración o desde los interesados, con el fin de producir un acto terminal de acuerdo al principio conclusivo, es decir la tramitación debe finalizar. El procedimiento administrativo se realiza mediante tres etapas, en primer lugar la iniciación, se le denomina así a la impulsión del procedimiento; segunda etapa la instrucción comprende los actos necesarios para la comprobación de los datos y como tercera etapa finalización destinada a obtener el acto terminal o decisión.

Se pueden clasificar los procedimientos administrativos en atención al grado de regulación, los que pueden ser formalizados y desformalizados; en atención a su independencia puede ser independiente o conexos; en atención al sujeto que interviene se distingue entre intraadministrativo, interadministrativo y entre la administración y los ciudadanos y de acuerdo a su impulsión puede ser desde a administración o tramitados a solicitud del interesado. (Celis, 2015)

2.2 Bases del procedimiento administrativo

Todo procedimiento administrativo se rigen por algún órgano del Estado, esto quiere decir que una ley de bases establecen las premisas y regulaciones mínimas fundamentales y obligatorias que rige a la administración del Estado, se caracteriza además por ser supletoria de tres formas:

Supletoriedad de primer grado en ausencia de una ley de procedimiento especial, esta regula íntegramente dicho procedimiento.

Supletoriedad de segundo grado en vacíos que tenga una ley de procedimiento especial, en cuyo caso esta ley de bases actúa con una supletoriedad parcial.

Supletoriedad de tercer grado en cuanto contiene normas principales que opere como guía en la interpretación, es decir cumple una función orientadora.

Esta ley recae sobre los Ministerios, intendencias, gobernaciones, servicios públicos, Contraloría general de la república, fuerzas armadas de orden y seguridad pública, gobiernos regionales y municipalidades. Excluyendo su aplicación al Banco central, empresas públicas creadas por ley y corporaciones de derecho privado y además no deben realizar toma de razón, aunque esto no significa que se excluya de la aplicación de los principios jurídicos.

2.3 Principios del procedimiento administrativo

Son principios procedimentales que tratan de las directrices que rigen la tramitación de los procedimientos y la actividad administrativa. En estos casos cumple una función interpretativa. Donde existe un total de doce principios que intervienen en todo procedimiento de estas características.

Principio de escrituración

Todo acto y procedimiento administrativo debe ser por escrito esto es en un soporte de papel o por un medio electrónico que es proporcionado por los órganos de la

administración lo que se traduce en un expediente, este principio tiene una excepción el de oralidad en caso que sea más adecuada esta forma de expresión.

Principio de gratuidad

El procedimiento administrativo por regla general no tiene cobro, salvo exista una disposición legal que disponga lo contrario, la excepción a éste son la emisión de certificados relacionados con el ministerio de trabajo y previsión social que establece los aranceles, tarifas y derechos que se fijan por decreto supremo del ministerio de agricultura y sobre rentas municipales que están facultadas para el cobro de derechos por los permisos que otorgan en temas de propaganda y publicidad en sus comunas.

Principio de impulsión de oficio y celeridad

Lo que se refiere a la propia iniciativa de la administración aunque el interesado puede hacer uso de los derechos de petición o reclamo y en relación a la celeridad es importante porque los organismos públicos deben actuar en orden procurando la simplificación y rapidez del trámite.

Lo que implica ciertas fases si se inició un procedimiento la prosecución del mismo al ser iniciado el trámite éste debe despachado en un expediente el cual conservará el orden de ingreso en todos los casos ya que se le asigna una numeración.

Las infracciones al principio son respecto de tres causales, por demora en aprobar un contrato previamente suscrito, tardanza en la confección y tramitación de los escalafones y un extenso periodo de sustitución de un sumario.

Principio Conclusivo

Es un elemento del debido proceso, ya que todo procedimiento administrativo está sujeto a que se dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre el fondo y exprese su voluntad.

Aquí se puede poner término a través de una resolución final, el desistimiento, renuncia, declaración de abandono y la imposibilidad natural de terminarlo por causa sobreviniente, sin perjuicio del silencio administrativo o la prescripción.

Las infracciones a este principio se dan en las bases que contemplan suspender o poner término a una licitación en cualquier momento y resolución final en un sumario que se omite pronunciarse sobre un inculpado.

Principio de economía procedimental

Se refiere a que la administración debe ser lo más eficiente posible evitando dilatación de trámites, el que es consecuencia del principio de eficiencia administrativa, donde el objetivo debe ser alcanzado con el mayor nivel de aprovechamiento de los recursos.

Para ello se establecen principios y normas procedimentales:

- 1.- Principio de concentración o simultaneidad en donde en un solo acto debe incluirse todos los tramites que por su naturaleza admitan un impulso concurrente, con excepción de una licitación o procedimiento disciplinario.
- 2.- Comunicación del plazo establecido, al órgano requerido de algún trámite debe informar del plazo establecido para el trámite.
- 3.- Los incidentes administrativos no suspenden el procedimiento.

Además el principio recibe diversas aplicaciones legislativas, como la posibilidad de formular en una única solicitud las pretensiones de varias personas con fundamento idéntico, la acumulación o desacumulación de procedimientos, posibilidad de la autoridad que acogiere un recurso impuesto en contra de un acto para dictar un acto de reemplazo, el principio de eficiencia en materia de contratación administrativa y en cuanto a las obligaciones funcionarias de realizar un trabajo con esmero, cortesía, eficiencia y dedicación y las prohibiciones funcionarias de dilatación o sometimiento innecesario de asuntos entregados para su resolución.

Las infracciones se dan por contravenir el deber de eficiencia con entorpecimiento del servicio o ejercicio del derecho ciudadano.

Principio de contradictoriedad

Todo procedimiento tiene un nivel de ordenamiento legal de derecho a defensa, se debe hacer valer los intereses en presencia de los titulares que puede ser material en donde los interesados pueden en cualquier momento aducir alegaciones o aportar documentación u

otros elementos o técnica, es decir pueden actuar asistidos para la defensa de sus intereses. Aunque el órgano instructor adoptará las medidas para un pleno respeto a éste principio.

Principio de imparcialidad

Aquí se consideran dos deberes para la actuación de los órganos de la administración el deber de actuar con objetividad ya que las autoridades deben adoptar decisiones razonables e imparciales además de respetar el principio de probidad en la que se refiere una conducta funcionaria intachable acompañado de un desempeño leal y honesto con preminencia del interés general.

Las infracciones al principio contravienen a la probidad por lo que si un funcionario tiene interés en un procedimiento debe abstenerse de participar, ya que no actuaría con imparcialidad.

La fundamentación de los actos se refiere a la explicación de los motivo de hecho y de derecho respecto de actos administrativos como son actos que afectan el ejercicio legítimo de los derechos de particulares, actos que resuelvan recursos administrativos, actos de decisión material y actos que dicten reconocimiento del término del procedimiento por causal extraordinaria.

Principio de abstención

Como concreción del principio de imparcialidad, donde las autoridades deben abstenerse de intervenir en procedimiento que le reste imparcialidad y la obligación de comunicar dicha abstención al superior jerárquico. Las causales de abstención pueden ser por tener interés personal, parentesco por consanguineidad hasta el cuarto grado o afinidad hasta el segundo grado, tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada de manera directa en el asunto, tener amistad íntima o enemistad manifiesta y haber tenido intervención como testigo o perito.

Infracción al principio genera efectos, como la ineficiencia del acto causada por vicio de legalidad lo que constituye una invalidación o nulidad del acto administrativo el otro efecto es la responsabilidad disciplinaria es decir la no abstención que da lugar a responsabilidades.

Principio de no formalización

Es decir consagra el principio de simplicidad en cuanto a la sencillez e informalismo que se refiere a las formalidades indispensables para dejar constancia de lo actuado, es la correcta materialización de los procedimientos administrativos que facilite la satisfacción de necesidades públicas.

Aplicaciones normativas de la no formalización derecho que tiene todo interesado para no presentar documento que no tengan relación con el procedimiento, la obligación del órgano instructor que en un procedimiento no reúne los requisitos pueda subsanar la falta de documentos, la rectificación de oficio por parte de la administración de los errores que apareciesen han el acto administrativo y el principio de conservación de los actos administrativos.

Este último se refiere al principio de conservación del acto administrativo, es decir la presunción de juridicidad que persigue salvaguardar la vigencia de los actos, esto tiene tres garantías o principios, de trascendencia, subsanación y de los actos separables.

Principio de inexcusabilidad

Se proyecta en dos sub principios complementarios e interrelacionados como la inexcusabilidad formal donde la administración debe conocer todo los asuntos dentro de la órbita de atribuciones del órgano y de inexcusabilidad material aplicación del derecho de fondo aún en caso de insuficiencia de los preceptos aplicable a casos sometidos a la decisión de la autoridad.

Diferencia entre principio conclusivo y el de inexcusabilidad en cuanto a su fin el principio conclusivo pone término al procedimiento en cambio la inexcusabilidad pide a la administración decisiones de cuestiones dentro del procedimiento y en cuanto a la causa del término del procedimiento por la que opera el principio el conclusivo se materializa por cualquiera de las causales de término de los procedimientos, en tanto la inexcusabilidad opera en el caso de los procedimientos concluya por vía ordinaria.

Principio de impugnabilidad

Todos los actos administrativos son impugnables por el interesado. Los medios de impugnación que pueden ser administrativo como el recurso jerárquico, reposición,

revisión y aclaración y también puede ser acciones o recursos jurídicos como la nulidad de derecho público, reclamación de nacionalidad, acción de protección, acción de amparo, reclamación de acto expropiatorio, amparo económico y acción contenciosa administrativa.

Excepciones los actos de mero trámite, acto administrativo de acumulación o desacumulación y acto que ordene la tramitación de urgencia.

Principio de transparencia y de publicidad

Los procedimientos se realizan de manera transparente con el fin de que se conozca el contenido y fundamento de las decisiones que se toman en él, los actos y resoluciones de los órganos administrativos son públicos ya que están bajo el principio de publicidad.

La ley N° 20.285 de transparencia de la función pública y acceso a la información dispone que el principio de transparencia consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos y toda la documentación facilitando el acceso a cualquier persona a esa información.

Las excepciones tienen que ver con la calificación funcionaria y en procedimiento disciplinario no es aplicable el principio de publicidad al sumario administrativo.

2.4 Plazos y etapa del procedimiento administrativo

2.4.1 Plazos

Plazo se el espacio de tiempo que fija la ley para un órgano administrativo ejerza sus potestades y el particular ejerza su derecho y obligaciones para estos plazo se consideran los solo los días hábiles entendidos solo de lunes a viernes, dejando afuera los sábados, domingos y feriados. Se dice que estos días son considerados fatales por parte de los particulares, haciendo más largo el tiempo que demora el procedimiento. Estos se computan desde el día siguiente a aquél que se notifica, en cuanto a los plazos internos al funcionario que recibe un documento, solicitud u expediente debe mandarlo a la oficina correspondiente dentro de 24 horas siguientes a su recepción, las providencias de mero trámite deberán dictarse en 48 horas luego de la recepción de la documentación, los informes o dictámenes cuentan con un plazo de 10 días después de la petición de la

diligencia y las decisiones definitivas deberán ser hasta los 20 días siguientes contada desde que se certifique la petición. Los plazos máximos del procedimiento no pueden exceder los 6 meses desde el inicio hasta la decisión final, aunque en algunos casos se puede ampliar el plazo, pero solo es así cumpliendo con cuatro condiciones:

- a) Que no exceda la mitad de los mismos.
- b) Si de acuerdo a las circunstancias se aconseja y esto no causa perjuicio a terceros.
- c) Todas estas decisiones de ampliación deben ser tomadas antes del vencimiento del plazo.
- d) Sin excepción no se podrá ampliar un plazo que ya haya vencido.

Así como se amplían se pueden reducir los plazos en el procedimiento de urgencia sólo cuando a petición del particular o por interés público es aplicable esta reducción, como se aplica esto el plazo establecido para el procedimiento ordinario se reduce a la mitad es por ello que no procede algún recurso en contra de la decisión.

2.4.2 Etapas

Las etapas del procedimiento administrativo son tres:

1 **Iniciación:** es aquella destinada a darle inicio, ya sea de oficio, es decir por iniciativa del órgano administrativo que son causadas por consecuencia de una orden superior, por petición de otros órganos, por denuncia o por órgano investido de la atribución de iniciar un procedimiento, antes de ello existe o no un periodo de información previa con el objetivo de conocer las circunstancias de conveniencia del procedimiento y el inicio a solicitud del interesado dentro del cual está el derecho de petición y el principio de inexcusabilidad como fundamento de esta solicitud, el contenido de ésta debe ser nombre y apellido del interesado, hecho, razón y petición, lugar y fecha y órgano administrativo a que se dirige, además debe obedecer a ciertas normas única solicitud en el caso que corresponda a varias personas con contenido y fundamento idéntico podrán ser formuladas en una sola solicitud, Recibo de la solicitud al ser presentada se podrá exigir un recibo donde se acredita la fecha de presentación, formulario de solicitud la administración pone a disposición de los interesados, documentos adjuntos se incluye

según conveniencia para precisar o respaldar datos, antecedentes adicionales si es el caso que al presentar la solicitud no se reúnan los requisitos señalados tiene un plazo de cinco días para subsanar esa falta y modificación o mejora de la solicitud el órgano competente pide al solicitante mejorar o modificar voluntaria de los términos de aquella.

2 Instrucción del procedimiento: Es aquella que incluye las actuaciones realizadas por el órgano destinado a comprobar datos y conocimiento para el pronunciamiento del acto terminal, se caracteriza éste acto de instrucción por tratarse de actos trámites es que su objetivo es pronunciarse sobre el acto y disponen de oficio o a solicitud del interesado.

3 Etapa de finalización de procedimiento: Aquí termina el procedimiento por medio de causales que son aquellos actos emanados de la administración y de los interesados, es así como se produce la resolución final, el desistimiento de la solicitud, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, declaración de abandono y la imposibilidad material. Estas causales se clasifican en normal u ordinaria cuando la decisión es exclusivamente material (resolución final) y causales extraordinarias que son el desistimiento, declaración de abandono, desistimiento y renuncia.

2.5 Gestión de procesos

2.5.1 ¿Qué es la Gestión de procesos?

Es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representa y diseñar para de forma gráfica hacer un modelo que hace más productivos los procesos la cual permite incorporar la participación de todos los integrantes, el cual tiene como objetivo aumentar la productividad incluyendo eficacia para lograr los objetivos del proceso hacia el exterior y eficiencia para optimizar el uso de recursos.

2.5.2 ¿Qué es un proceso?

Es una competencia de las organizaciones que le agrega valor a un proceso a través del trabajo en equipo por medio de una secuencia organizada de interacciones, recursos y actividades las que crean valor esta definición proviene del mundo privado, pero cada vez

se utiliza más para representar en análisis del procesos en la administración pública. (Bravo, 2013)

2.5.3 ¿Cómo logramos realizar esta representación gráfica?

Se deben observar algunos componentes en primera instancia una visión sistémica ésta nos ayuda a entender porque se ha organizado en esta forma con esa integridad de tareas unidas en partes como un rompecabezas, responsabilidad social la cual tiene identidad y un propósito, la participación es clave para que todos los integrantes desempeñen la tarea u se logre finalizar el procedimiento.

2.5.4 Business Process Modeling

Fue creado para que exista un lenguaje univoco, provee una notación común para ser de fácil entendimiento a las personas que se relacionan con estos procesos, creado para ser usado en el análisis de quienes diseñan y controlan estos procesos, muestra una secuencia de actividades desde que son iniciadas hasta que finalizan se caracteriza por ser jerárquico.

CAPITULO III “MARCO METODOLÓGICO”

3.1 Planteamiento del problema

¿Cómo se realiza el procedimiento administrativo del pago de subsidio del programa de protección al patrimonio familiar de Serviu Valparaíso en el año 2016?

3.2 Objetivo General

Descripción del procedimiento de pagos del programa de protección al patrimonio familiar en Serviu Valparaíso en el año 2016.

3.3 Objetivos específicos

- Investigar las nociones generales que permiten la creación del programa de protección al patrimonio familiar desde el poder central.
- Investigar la ley de procedimiento administrativo ley 19.880.
- Realizar entrevista a los jefes de departamentos que estén involucrados en el procedimiento de pago del programa.
- Identificar todas las funciones y procedimientos que se requieren dentro del programa para realizar el pago.
- Realizar una imagen gráfica de lo observado por medio de Bizagi.
- Determinar algunas sugerencias para actualizar el procedimiento.

3.4 Tipo de Estudio

Al ser un problema que no ha sido abordado antes y que denota la poca información disponible para el desarrollo del análisis es que se toma como información la propia legislación vigente, pero como el objetivo busca recoger información desde la perspectiva

de los propios funcionarios es que se vuelve un estudio inicia como descriptivo porque la recolección de la información se enfoca al objetivo es primero conocer, describir para luego analizar el proceso interno de pagos al programa.

El estudio descriptivo se utiliza para mostrar con precisión una situación al ser capaz de definir que se medirá y sobre que se recolectará datos, es decir busca especificar características importantes de cualquier fenómeno que analice.

3.5 Metodología

La metodología será de tipo cualitativa, esto quiere decir que se usa el enfoque cualitativo porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base a un análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías por medio de la entrevista a los funcionarios que realizan o intervienen en este programa además se utiliza la recolecta información sin medición numérica para afinar la pregunta de investigación en el proceso de interpretación como se ha realizado en este caso de recolección de la legislación e información documental relevante para la investigación.

3.6 Diseño de investigación

Se refiere a la estrategia utilizada para obtener la información la que es usada para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación.

Se utiliza el diseño experimental que tiene dos acepciones una general y otra particular, por lo general es la opción de elegir una acción y luego observar sus consecuencias, pero en este caso se ha utilizado en forma particular donde el primer requisito es manipular alguna variable independiente de causa para analizar las consecuencias de aquellas variables en este sentido el estudio pretende generar una situación para explicar cómo afecta a sus participantes, es así como se manipulan las variables independientes las que pueden afectar o no a las variables dependientes; el segundo requisito consiste en medir el efecto que la variable independiente tiene en la variable dependiente, está el medida con el afán de comprobar su validez y confiabilidad y el tercer requisito debe cumplir con la validez interna, es decir tener control y saber lo que está ocurriendo con la relación

entre la variable dependiente y la independiente y además del grado de confianza que se tiene de los resultados del experimento.

3.7 Selección de la muestra

La unidad de análisis o Población comprende a todos los funcionarios del servicio de vivienda y urbanización que realizaron funciones en el programa de protección al patrimonio familiar en Valparaíso el año 2016.

La muestra es un subconjunto de la población los tipos de muestra pueden ser al azar, representativa y aleatoria lo que pretende ser un subconjunto fiel del conjunto de población, pero además se categorizan en dos grandes ramas, las muestras probabilísticas y no probabilísticas.

En este caso utilizaremos la muestra no probabilística porque es una muestra dirigida, informal, en este sentido es que la selección es de sujetos típicos en este caso jefes de departamento involucrados en el proceso que en esta investigación son representativos porque conocen a fondo las funciones y procedimientos que se realizan en cada sección lo que permite un análisis acabado respecto de cómo desempeñan las labores dentro del servicio. Para este tipo de resultados esperado es eficiente esta muestra porque el estudio no requiere una representatividad, si no que una rigurosa elección de personas idóneas para la entrega de la información necesaria que requiere el planteamiento del problema.

Nuestra muestra será entonces todos los funcionarios jefes de departamentos que están involucrados en el proceso de pago de subsidio del programa de protección al patrimonio familiar en Valparaíso año 2016.

3.8 Instrumentos aplicados

Se utiliza la entrevista que al ser cualitativa permite recoger información en primera persona ya que participan desde dos individuos es considerada una conversación formal, ya que tiene un objetivo definido, ya que la entrevista tiene distintos tipos es que el estilo a usar depende de del fin al que se quiere llegar, y se puede clasificar primero por el

número de participante que en este caso en todas las entrevistas realizadas es de dos participante que se denomina individual ya que se espera obtener de primera mano lo que el entrevistado ve el proceso del programa; según el procedimiento será de tipo mixto donde se hace preguntas estructuras que son muy relevantes que permite encasilla el rumbo de las preguntas, pero de además se hacen preguntas no estructuradas para hacer un poco más libre la conversación y según el canal es cara a cara porque es presencial ambos entrevistado como entrevistador está en el mismo lugar y tiempo.

Esta entrevista incorpora las siguientes preguntas:

¿Cargo que desempeña?; ¿Función que realiza?; ¿tiempo de demora de la función o procedimiento? y ¿Cantidad de funcionarios por departamento?

CAPITULO IV “DESARROLLO DE LA DESCRIPCIÓN”

4.1 Descripción desde la perspectiva del procedimiento administrativo.

Para realizar esta descripción se quiso comenzar desde sus características administrativas, respecto de aquellas se puede decir que es un procedimiento formalizado porque el legislador ha regulado de manera integral y minuciosa los trámites que deben cumplirse para obtener un acto final, además es conexo porque sus actos tienen relación entre sí, es decir si no se ha realizado el primero no se puede avanzar al segundo, también se caracteriza por ser realizado entre la administración y los ciudadanos a través de una entidad patrocinante, pero este trámite proviene del interesado ya que según los requisitos que ha puesto la administración para iniciar el trámite es que a solicitud del interesado porque es el quien postula al subsidio.

Este programa tiene un reglamento que es el lineamiento que permite realizar un procedimiento se enmarca acorde a la ley, es decir se rige por el decreto ley N° 255 el cual fue desarrollado en el capítulo uno. En este caso la ley de procedimiento solo se utiliza en el caso que exista un vacío de este decreto o como orientación en el caso que no considere algunos actos, es decir es supletoria para este caso en segundo y tercer grado.

El decreto ley N° 255 se enmarca dentro del principio de escrituración en todo ámbito ya que la documentación se presenta completamente por escrito en una carpeta o expediente con todos los antecedentes en su interior, es gratuito ya que no contempla ningún tipo de pago en la realización del trámite, pero en la fase inicial es un requisito tener un ahorro mínimos para postular, se actúa con celeridad porque como se ha observado las funciones son simples y se hacen lo más pronto posible sin trabas, es conclusivo porque como todos los actos deben tener una tarea que permite finalizar el trámite, es procedimental ya que sigue una secuencia lógica con eficiencia, se usa la formalidad ya que todo se realiza por los medios formales y con respaldo físico documental dejando un sustento de cada cosa que se realiza, entre otros principios que son las directrices que rigen el procedimiento.

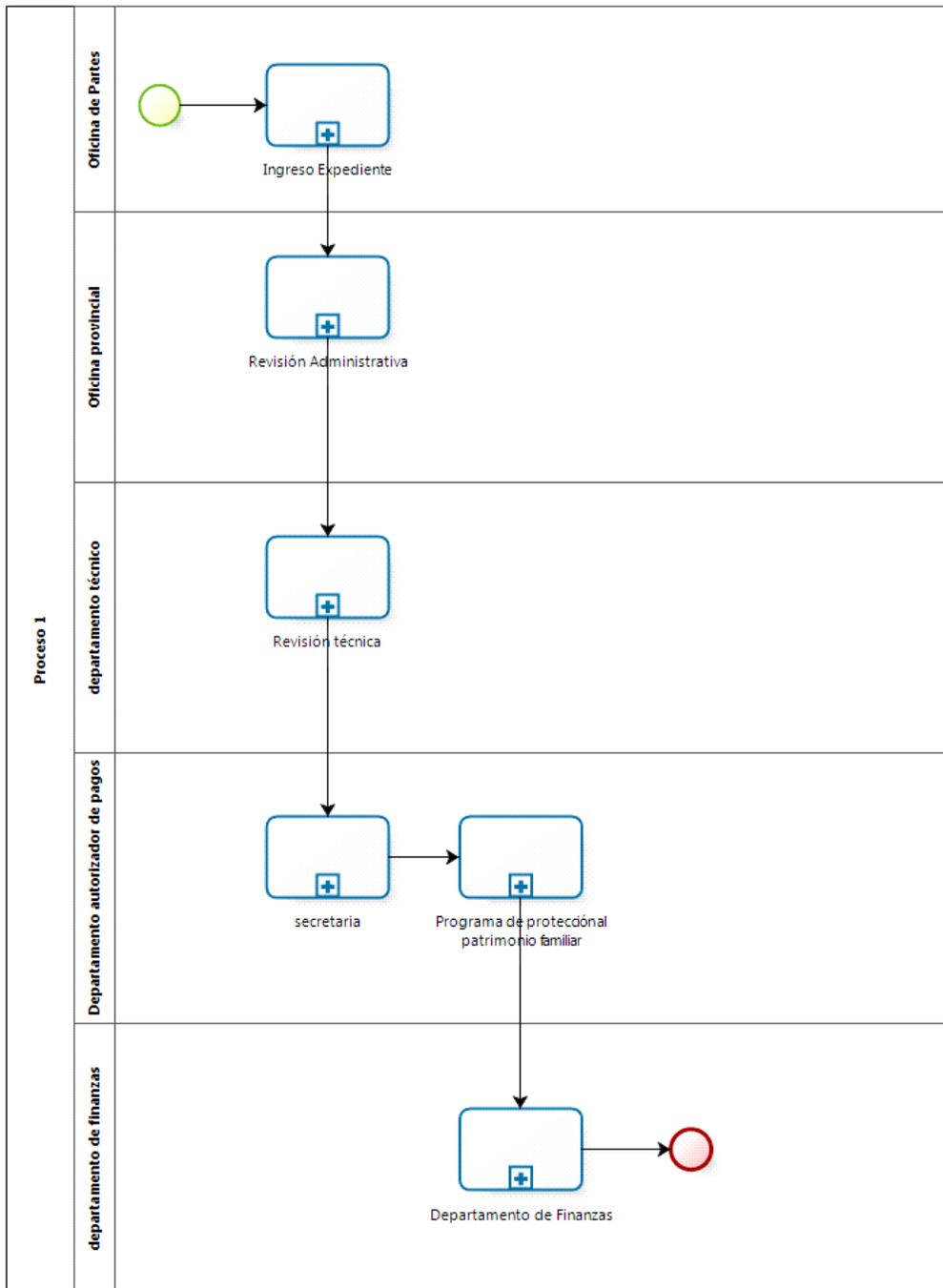
El SERVIU es el encargado de generar los pagos correspondientes a los constructores y/o contratistas. Como también de las entidades patrocinantes (PASAT).

4.2 Descripción de las funciones en base a entrevistas al personal

El procedimiento se inicia con el acto de solicitar el pago del subsidio, aunque el procedimiento completo pasa por cinco departamentos dentro del servicio. Solo en éste programa de protección al Patrimonio Familiar se involucran alrededor de 20 funcionarios que cubren la región y provincias de Valparaíso. todo aquello lo podemos conocer tanto por lo observado en la propia realidad de la funciones diarias relatadas como también la experiencia que se vivió en las prácticas profesionales realizadas en el año 2016, en la mayoría de los departamento trabaja solo una personas encargada de la funciones relacionadas con el programa.

Cada actos que se realizan dentro del procedimiento de pagos a subsidio del programa, como actividad administrativa es un hecho materia ya que no produce efectos jurídicos, es un acto de la administración porque su efectos se verifican en el propio campo de la administración, sus efectos son individuales porque se refieren a personas determinadas que son en este caso los beneficiarios, en esta etapa sólo es un acto trámite porque es un paso que prepara o es parte para obtener el acto final, también es favorable porque le reconoce derechos a los administrados que en este caso es ingresar el expediente para iniciar el procedimiento de pago, este se vincula con el principio de juridicidad es un acto regulado porque este ingreso de documentación está estrictamente regulado por una lista de chequeo de los que debe contener el expediente y un calendario que conoce los periodos en los que debe ser ingresado el expediente por proyecto en base a la estimación que se hace previamente a los avances de obra que debería tener en cierta fecha y es acto unilateral ya que intervienen dos voluntades.

4.3 Modelo Bizagi del procedimiento de pagos del programa.



4.3.1 Oficina de partes

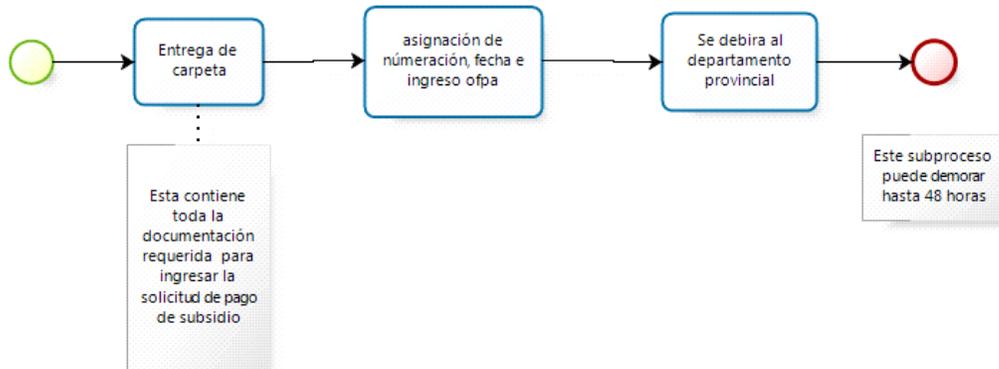
- ¿Cargo que desempeña?

Jefe de Departamento u oficina de partes

- ¿Función que realiza?; ¿tiempo de demora de la función o procedimiento? y ¿Cantidad de funcionarios por departamento?

En este departamento realizan tareas tres funcionarios los que deben recepcionar las solicitudes de atención de usuarios externos del sistema integrado de subsidios habitacional D.S.1. Para adquisición de vivienda, D.S. 49. De construcción en sitio propio y de D. 255 Programa de protección al patrimonio Familiar. Esta documentación o expediente exigida se ingresa contenida en una carpeta según una lista de chequeos que es elaborada por el departamento de operaciones habitacionales, específicamente en la sección autorizadora de pagos según los parámetros que exige la ley vigente y los decretos que provienen del ministerio de urbanismo y construcción, por lo que todo documento debe estar vigente.

Una vez revisados todos los antecedentes en primera instancia sólo se ve que coincidan datos generales para recepcionar la carpeta o expediente que es ingresada por la entidad patrocinante o constructora a cargo de la obra, como forma de comprobar el ingreso se le entrega al usuario un número de ingreso para que pueda revisar vía telefónica el estado del pago. Luego el expediente se registra en un sistema interno llamado OFPA con el número de asignación se registra con los datos principales nombre del proyecto, código de asignación del grupo, fecha de ingreso tipo de pago ya sea subsidio o asistencia técnica. El departamento de oficina de partes tiene 2 días hábiles para enviar la documentación al siguiente departamento.



Powered by
bizagi
Modeler

4.3.2 Departamento Oficina provincial

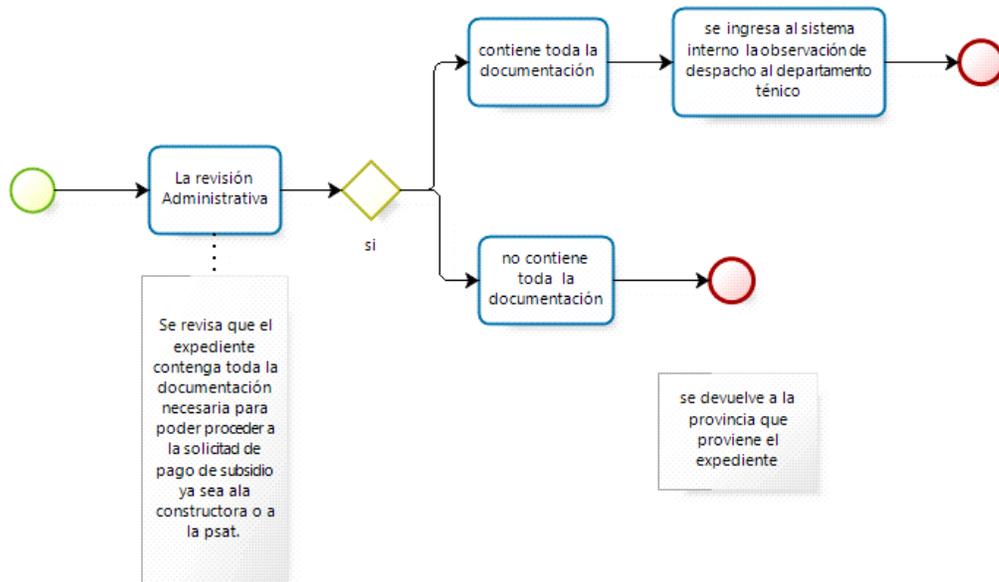
- ¿Cargo que desempeña?

Jefe de oficina provincial Valparaíso

- ¿Función que realiza?; ¿tiempo de demora de la función o procedimiento? y ¿Cantidad de funcionarios por departamento?

En este departamento trabajan para este programa sólo una funcionaria que en este caso es la jefa de departamento se revisen todas las carpetas o expedientes del programa de protección al patrimonio familiar ya que la mayoría de ellas vienen de provincias es que deben ingresar con toda la documentación de manera óptima para que no se rechace el pago por falta de antecedentes para ellos se exige que esta carpeta contenga el certificado de Subsidio, Certificado de Recepción, Informe final de PSAT visado por SERVIU, boleta bancaria de garantía y en el caso que sea el pago final además se requiere una carta de los beneficiarios que señale que los trabajos se encuentran terminados conforme al contrato suscrito y también se coteja que la resolución que asigna los beneficios contenga el proyecto. Esta revisión en primer instancia es de tipo administrativa por ende solo revisa que este cada uno de los documentos y que se haya ingresado de acuerdo al calendario que se programó en un comienzo cuando fueron asignado los subsidios en cual incluye las fechas en las que tiene que ingresas la carpeta al servicio porque corresponde a los tiempos de avances de obras y los presupuestos que

son regulados a nivel nacional porque deben coincidir con la programación de recursos que se van liberando para realizar los pagos, luego se registra la observaciones en el sistema informático OFPA. La revisión tiene como tiempo demorar 24 horas, ya que luego debe ingresado al departamento siguiente.



4.3.3 Departamento técnico

- ¿Cargo que desempeña?

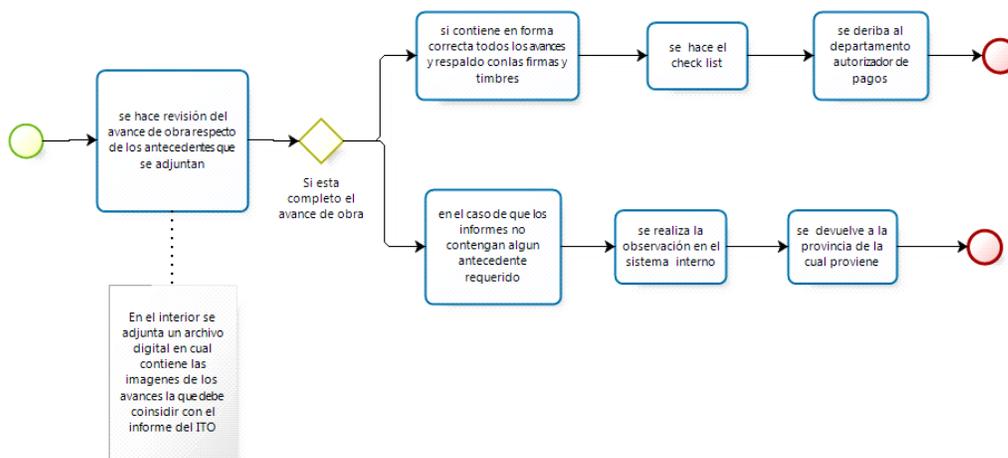
Jefe de departamento técnico

En este departamento trabajan cinco funcionarios encargados de realiza la lista de chequeo en conjunto con el departamento de habilitación social, respecto de la resolución que asigna los beneficiarios, presupuesto y da las indicaciones de cómo se realizaran los pagos por avance de obras, plazos para iniciar obra y vigencia del subsidio, por lo tanto este departamento debe realizar una revisión exhaustiva en cuanto a los avances físicos de las obras ya se SERVIU debe hacer un informe mensual de la supervisión que realizan de las obras, por ello deben visitar las obras dos veces al mes, de esta manera puede

tener una actualización de los que sucede en terreno y si los datos que entregan en los expedientes son reales y además estar sincronizada con todo el país por medio del sistema llamado intranet donde se hace seguimiento.

La inspección técnica de las obras es responsabilidad de las PSAT que operan como ITO. Las unidades técnicas de los SERVIU no tienen obligación de visitar todos los proyectos que se realizan, no existiendo criterios homogéneos en los distintos SERVIU regionales en cuanto a la inspección directa de las obras del programa.

Es por ello que el departamento hace revisión del expediente completo en base a la lista de chequeo que fue elaborada con anterioridad además se dedica minuciosamente de los archivos digitales, de la bitácora del inspector técnico y de los informes y timbres de visación del inspector de SERVIU.



4.3.4 Departamento de operación habilitación

.- ¿Cargo que desempeña?

Jefe de Sección autorizadora de pagos

En el programa realizan funciones cuatro funcionarios que se encargan de las mismas actividades como ejecutivos autorizadores de pagos.

Anexa a este departamento se incluye la recepción de los expedientes por medio de la secretaria donde se desempeña la funcionaria Mónica Flores Miranda la cual recibe las carpetas o expedientes con la documentación de cada grupo de personas, para ser ingresada al departamento, pero antes se agregan en la plataforma interna llamada Rukan aquí se ingresa la documentación con los respectivos datos del grupo asignatario del subsidio y los antecedentes requeridos para su identificación, el cual tiene asignado una constructora y entidad patrocinante asociada al proyecto dependiendo del caso, en esta recepción además se revisa si la documentación presentada se encuentra en forma óptima.

Luego se ingresa en forma física al departamento autorizador de pago sección programa de protección al patrimonio familiar quienes ordenan los expedientes según si son pagos a constructoras o pagos a entidades patrocinantes estas entidades tienen tres tipos de pagos que se denominan cupones N° 1, 2 y, 3.

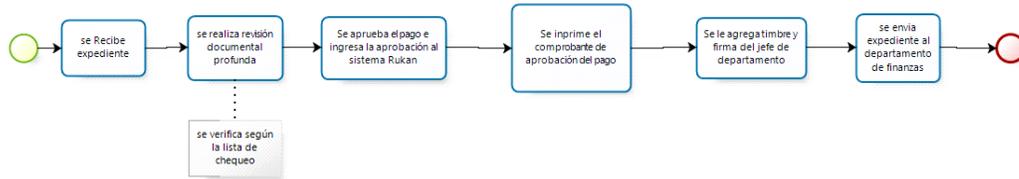
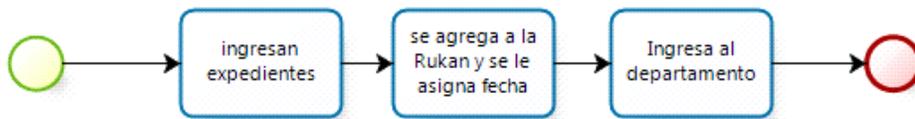
En primera instancia se ordena según la lista de chequeo la documentación y que esta lista contenga la firma y timbre del revisor del departamento técnico, para luego comenzar a realizar la revisión documental donde se chequean los datos que se encuentran en el contrato como son el nombre de la empresa constructora el nombre del representante legal de la comunidad además de sus datos personales como Rut, domicilio, nacionalidad y estado civil además de la vigencia del presente contrato y que coincidan los montos asignados a dicho proyecto que sean los mismo que aparecen en la resolución de asignación de subsidio donde se incluye un cuadro de resumen que asigna los recursos según tramo y proyecto el cual en un primer cobro de avance debe ser el contrato original, pero en el cobro de los siguientes pagos puede ser el contrato fotocopiado en el mismo caso se hace la revisión del contrato con la entidad patrocinante donde también se hace una revisión minuciosa de la vigencia, datos personales de los contratantes y montos asignados estas empresas pueden ser privadas, pero en ciertos casos las municipalidades funcionan como patrocinantes de los proyectos.

Lista que contiene todos los nombres de las que componen el grupo de beneficiarios los que deben concordar con las fotocopias de todas las cédulas de identidad de las personas que como requisito deben estar vigentes en el momento de ingresar la solicitud de pago.

En cuanto al cobro se debe distinguir entre cobro de subsidio o cobro de cupón si es el primero debe venir con la firma original del beneficiario el que se compara con la firma de la cedula adjunta y el timbre y firma de la constructora endosándolo en la parte posterior y en cuanto a el cobro de cupón igualmente debe incluir la firma del beneficiario que al compararla debe ser la misma de la cedula vigente además en el reverso se debe endosar el nombre y timbre de la entidad patrocinante.

Finalmente debe venir adjuntada la fotocopia de la resolución que asigno el subsidio y la forma en que se realizaran los pagos además de la asignación de los recursos financieros y su distribución en relación a las Uf correspondientes a subsidio tramo I,II y III o cupón N° 1, 2 o 3.

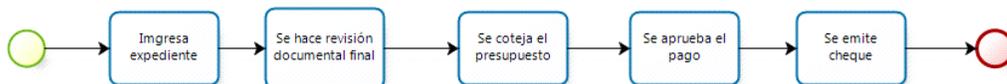
Luego se analiza todo los antecedentes y si la documentación se encuentra correcta se autoriza el pago mediante el ingreso de la autorización al sistema Rukan el cual emite un comprobante que se adjunta al expediente para ser enviado al siguiente departamento.



4.3.5 Departamento de finanzas

En este departamento se ingresan una vez por semana todas las carpetas que han aprobado la revisión documental tanto técnico, legal y administrativa por ende al revisar el comprobante de habilitación de la realización del pago se ingresa al sistema interno el pago y se emite el cheque a la constructora o a la entidad patrocinante.

Este cheque debe ser retirado en el departamento en secretaria donde con la presentación de la cedula de identidad del representante legal de la constructora o entidad patrocinante puede ser retirado, esta correcta la documentación se entrega el cheque previa a la firma de la persona que retira el registro queda en una planilla excel de manejo interno más la copia del comprobante de recepción del respectivo documento o cheque. Todo este proceso es realizado en forma completa en cinco días hábiles.



Powered by
bizagi
Modeler

Este procedimiento proviene de un acto administrativo denominado resolución, es decir una orden escrita que dicta una autoridad administrativa dotada de poder decisión, tal autoridad es el jefe de servicio, donde se incluye la serie de proyectos que han sido beneficiarios del subsidio.

CAPÍTULO V “CONCLUSIONES”

5.1 conclusiones generales

Es posible concluir que en base a la descripción realizada se enmarca correctamente dentro de la ley de procedimiento porque cumple con todas las aristas que funciona como guía para el decreto que da los lineamientos a seguir incluye las formalidades y principios generales de los procedimientos administrativos es por ello que este proceso refleja claramente que el servicio está orientado a la eficiencia y al concepto de totalidad de una visión sistémica que señala una competencia de la organización no solo de una área, también se orienta a una conjunto de actividades realizado por un equipo de personas organizadas en una estructura que maneja diversos recursos y esta secuencia tiene el objetivo cumplir las tareas de principio a fin.

Según todos los antecedentes recopilados en base a las entrevistas realizadas en el periodo noviembre y diciembre del año 2016 a funcionarios jefes de departamentos a cargo de aquellas actividades que respectan al proceso de pago de subsidio al programa se puede concluir que ha sido un proceso que cumple a cabalidad con los tiempos que asigna la ley, el programa está coordinado a nivel nacional la que los recursos son liberados de acuerdo a criterios de un calendario que hace seguimiento a los avances de los proyectos que deberían tener cierto avance y que deben ser ingresados los expedientes para realizar el pago dentro de los plazos coordinados internamente para no exceder los presupuesto y no tener pagos que iniciaran el procedimiento pero que no lo finalizaran por falta de antecedentes o falta de cumplimiento de los avances.

De esta manera, si bien el programa dispone de una visión global respecto al estado de avance de las obras a través del monitoreo administrativo de los proyectos, se dispone de escasa información respecto al impacto que tiene el programa en la valorización del patrimonio familiar, no teniéndose al inicio de esta evaluación ninguna percepción respecto al grado de satisfacción de los usuarios para efectos de disponer de mecanismos que efectivamente retroalimenten el quehacer del programa y permitan disponer de información de calidad para incorporar ajustes y mejoras en sus distintos

componentes, solo existe una carta que firma cada beneficiario al finalizar las obras que se enfoca en certificar que los trabajos fueron realizados, pero no se hace una post evaluación.

En cuanto al equipo de trabajo se observa un conocimiento total de todas las tareas que requiere el proceso de pago, se denota el manejo de conocimiento técnico, profesional, sus labores son realizadas con fluidez y con apego a la regulación respectiva la resolución de cada llamado y adjudicación de beneficio lo cual refleja funcionarios comprometidos con su labor.

En general el procedimiento podría ser mejorado en aspectos básicos ya que para ingresar las autorizaciones de pagos a sistema informático interno Rukan es ineficiente porque se debe incorporar por cada beneficiario por medio de su número de identificación nacional al sistema para autorizar el pago, se sugiere que es sistema sería más eficiente y se ahorrarían recursos si es que para realizar la autorización se considerará el código de grupo, ya que durante todo el procedimiento se utiliza este código que es el que está en la resolución que asigna los recursos económicos, además es el requisito para ingresar el expediente que se realicen los cobros en ciertos casos con la totalidad de los beneficiarios.

Otra de las sugerencias que se observan es un exceso de documentación física lo que muestra la utilización de recursos materiales innecesario, como se mostró en la descripción en todo el procedimiento se trabaja con un sistema informático interno es que permite la posibilidad de hacer ingreso de un expediente completamente electrónico, éste trabajo virtual traería muchos beneficios acortaría los plazos, permitiría hacer las correcciones en un menos tiempo, ayudaría a las provincias más alejadas en circunstancias que el expediente tenga observaciones y no pueda ser pagado por falta de algún documento o firma bueno y el beneficio mayor seria e evitar el exceso de papelería he impresiones avanzando en la modernización del servicio.

Bibliografía

Gabriel Celis “Acto y procedimiento Administrativo” Santiago, segunda edición actualizada, 2016

Juan Bravo “Gestión de procesos” quinta edición, 2013.

Ley N° 16.391 “Crea el ministerio de vivienda y urbanismo” 16-12-1965.

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1003547>

Decreto Ley N° 255 “Crea el programa de protección al patrimonio familiar”

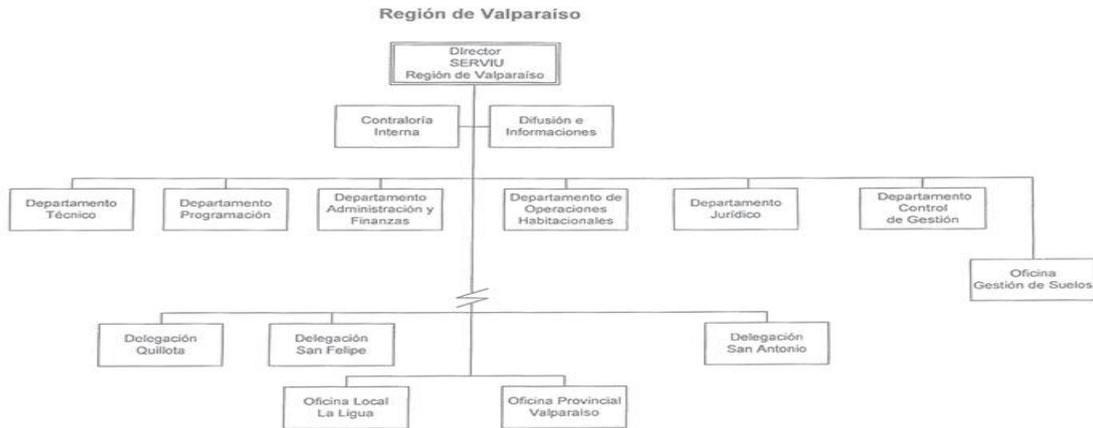
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=257828>

Decreto Ley N° 355 “Crea el Servicio de vivienda y urbanización”

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=207443>

Hernández Sampieri “Metodología de la investigación”, cuarta edición.

Organigrama Servicio de Vivienda y Urbanización



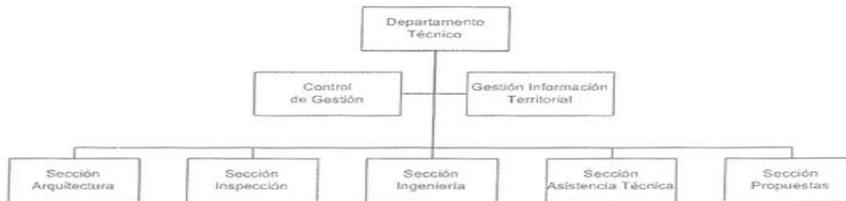
Organigrama Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Valparaíso

Departamento Administración y Finanzas



Organigrama Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Valparaíso

Departamento Técnico



Organigrama Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Valparaíso

Departamento Operaciones Habitacionales

