

MODIFICA DENOMINACION DE OFICINA  
QUE INDICA Y RESOLUCION EXENTA N°  
3733, (V. Y U.), DE 1992, EN EL  
SENTIDO QUE SEÑALA.

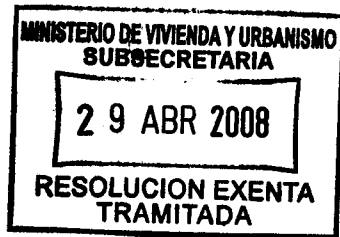
**29 ABR. 2008**

SANTIAGO,

**HOY SE RESOLVIO LO QUE SIGUE**

EXENTA N°

**2812** /



**VISTOS:** La Ley N° 16.391; el Decreto Ley N° 1305, (V. y U.), de 1976; la Resolución Exenta N° 3733, (V. y U.), de 1992 que aprobó la estructura orgánica del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de sus Secretarías Ministeriales y de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización; el Decreto Supremo N° 680, del Ministerio del Interior, de 1990, que establece oficinas de información para el público usuario en la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 1523, (V. y U.), de 1992; la Resolución Exenta N° 37, (V. y U.) de 1998; la Resolución Exenta N° 33, (V. y U.), de 1997; la Resolución Exenta N° 1905, (V. y U.), de 1998; la Resolución N° 55 de 1992, de la Contraloría General de la República cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado, fue fijado por la Resolución N° 520, de 1996, de ese mismo Organismo Contralor; y,

**TENIENDO PRESENTE:**

- a) La estructura orgánica del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de sus Secretarías Ministeriales y de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización, aprobada por Resolución Exenta N° 3733, (V. y U.), de 1992.
- b) La necesidad de definir en la Subsecretaría una estructura adecuada al logro de las políticas y programas ministeriales vigentes, como también avanzar en el cumplimiento del mandato contenido en el Decreto Supremo N° 680, del Ministerio del Interior, de 1991.
- c) La Resolución Exenta N° 1523, (V. y U.), de 1992, que crea la Oficina Central de Informaciones para el público usuario del sector vivienda.
- d) La Resolución Exenta N° 33, (V. y U.), de 1997, que crea las Oficinas de Informaciones y Difusión de los Servicios de Vivienda y Urbanización regionales.
- e) La Resolución Exenta N° 37, (V. y U.) de 1998, que establece la dependencia directa del Equipo de Difusión en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
- f) La Resolución Exenta N° 1905, (V. y U.), de 1998, que modifica la denominación de la Unidad Equipo de Difusión, dependiente de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, por "Unidad de Difusión e Información al Usuario",
- g) La Resolución Exenta N° 937, (V. y U.), de 2008, que crea el "Departamento SIAC", dicto la siguiente

**RESOLUCIÓN:**

- 1°.- Modifícase la denominación de la Oficina Central de Informaciones para el público usuario del sector vivienda por la de "Oficina de Atención al Ciudadano - Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC)", dependiente de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
- 2°.- Esta unidad desarrollará las funciones contempladas en el Decreto Supremo N° 680, de 1991, del Ministerio del Interior, a saber:

- a) Informar a los ciudadanos sobre la organización, competencia y funcionamiento del órgano, servicio o empresa en el que se adscribe esa repartición; los requisitos, formalidades y plazos de las presentaciones o solicitudes a ellos dirigidas; la documentación que debe acompañarse a éstas; los procedimientos y su tramitación; y las demás indicaciones necesarias a fin de que el público tenga un acceso expedito y oportuno a sus diversas prestaciones”.
- b) “Asistir a los ciudadanos cuando encontraren dificultades en la tramitación de sus asuntos ante el órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina”.
- c) “Recibir y estudiar las sugerencias que los ciudadanos presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina”.
- d) “Recibir los reclamos que presenten ante ellas, que tengan por objeto mejorar el funcionamiento del órgano, servicio o empresa al que pertenece dicha oficina o respecto a alguno de sus funcionarios, que tengan por objeto representar deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecten al interés personal legítimo del reclamante”.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, los ciudadanos podrán ejercer sus derechos, en el marco procedimental definido por la Ley 19.880, de 2003, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

**3°.-** Además de las funciones señaladas precedentemente, esta Oficina verificará aquellas asociadas al Sistema Integral de Atención al Ciudadano, SIAC, esto es, la instancia de coordinación nacional que promueve la participación y autogestión ciudadana y la mejora de los canales que vinculan al MINVU con organizaciones de interés público. Dichas funciones, se señalan a continuación, sin que esta enunciación tenga carácter taxativo:

- a) Abrir y gestionar espacios de atención diversos, que difundan las políticas y programas y actividades del MINVU, entre los diferentes agentes vinculados al sector vivienda, tales como, municipios, gobiernos regionales, organizaciones sociales, sector privado (Entidades de Gestión Inmobiliaria y Social (EGIS), Prestadores de Asistencia Técnica (PSAT), Agencias Habitacionales, técnicos, profesionales y muy especialmente los usuarios de los programas.
- b) Aportar en el diseño de estrategias de comunicación con los usuarios externos.
- c) Generar lineamientos y pautas de acción a nivel nacional.
- d) Contribuir con su gestión a lograr una mayor cobertura, accesibilidad y calidad de la información con una máxima transparencia y equidad en la entrega de servicios.
- e) Promover la evaluación periódica de los distintos espacios de atención.
- f) Almacenar y organizar documentación compilada de consulta general para ponerla al servicio de los profesionales y técnicos del Ministerio y de los usuarios externos que la soliciten.
- g) Elaborar y mantener inventarios y listados de la documentación existente para su identificación y consulta, así también listados de material destinado a donación o canje.

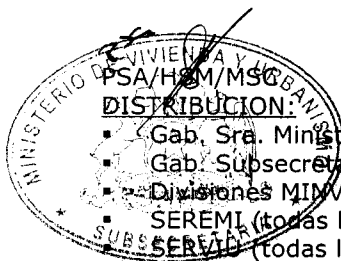
**4°.-** La Oficina de Atención al Ciudadano - SIAC estará a cargo de un profesional, dependiente jerárquica y funcionalmente de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.

- 5°.- La Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, a través de una Orden de Servicio, establecerá los equipos internos que conformarán la Oficina de Atención al Ciudadano - SIAC, dependiente de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo y designará a los funcionarios que integrarán dicha unidad.
- 6°.- Modifícase en los Servicios de Vivienda y Urbanización, la denominación "Oficina de Informaciones y Difusión" por "Oficina Regional de Informaciones Reclamos y Sugerencias", la cual dependerá del Director de cada SERVIU.
- 7°.- Las Oficinas Regionales de Informaciones, Reclamos y Sugerencias cumplirán los objetivos y funciones, en el marco de las instrucciones impartidas por el Ministerio del Interior, contenidas en el Decreto Supremo N° 680, de 1990 y a las orientaciones y directrices impartidas por la jefatura de la Oficina de Atención al Ciudadano - SIAC.
- 8°.- Déjase sin efecto a contar de la fecha del presente acto administrativo, la Resolución Exenta N° 1523, (V. y U.), de 1992, la Resolución Exenta N° 33, (V. y U.), de 1997, la Resolución Exenta N° 37, (V. y U.), de 1998, y la Resolución Exenta N° 937, (V. y U.), de 2008.
- 9°.- Suprímase los numerales 1°, 3° y 4° de la parte resolutive de la Resolución Exenta N° 1905, (V. y U.), de 1998 que creó la "Unidad de Difusión e Información al Usuario".

ANÓTESE, PUBLIQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVASE.



*[Handwritten signature]*  
**PATRICIA POBLETE BENNETT**  
**MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO**



**DISTRIBUCION:**

- Gab. Sra. Ministra
- Gab. Subsecretaría
- Divisiones MINVU
- SEREMI (todas las Regiones)
- SERVIU (todas las Regiones)
- Servicio de Bienestar MINVU-SERVIU
- Auditoría Ministerial
- Contraloría Interna
- Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias - SIAC
- Depto. Recursos Humanos
- Depto. Estudios y Desarrollo
- Asesoría Jurídica D.A.
- Sección Partes y Archivo

**LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO**

*[Handwritten signature]*

**PAULINA SABALL ASTABURUAGA**  
 Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo