



## INFORME SISTEMATIZACIÓN

### Cuarta Sesión COSOC SERVIU-SEREMI RM 2024

Sala Valle- Serviu RM

Miércoles 28 de agosto, 17:30 horas

Región Metropolitana de Santiago

#### ASISTENTES:

- **SERVIU:** Nathalie Becerra Valle, Secretaria Ejecutiva COSOC, Encargada de Participación Ciudadana SERVIU Metropolitano.
- **SEREMI de Vivienda y Urbanismo:** Carolina Casanova, Secretaria Regional Ministerial, Cecilia Caro, Secretaria de Acta COSOC, Periodista, Sección de Coordinación Territorial y Comunal.
- **Instituciones y organizaciones sociales:**

| N° | ORGANIZACIÓN   | REPRESENTANTE                |
|----|--|------------------------------|
| 1  | Comité de Vivienda Nuevo Amanecer<br>Pedro Aguirre Cerda   | María Soledad Arriola Farías |
| 2  | Comité de Vivienda Los Adobes<br>Quilicura                 | Victoria Pérez Urbina        |
| 3  | Comité Vivienda Mapun Villa Frei<br>Ñuñoa                  | Katherine Fernandez Diaz     |
| 4  | Comité de Allegados Frula Nien Ruca II<br>La Pintana       | Aracelli Monsalve Huenchual  |
| 5  | Comunidad Condominio Jardines de Vicuña<br>Renca           | Erica Rojas Salinas          |
| 6  | Escuela de Trabajo Social Universidad<br>Católica de Chile | Alejandra Rasse Figueroa     |
| 7  | Instituto de la Vivienda – FAU Universidad de<br>Chile     | Jorge Larenas Salas          |
| 8  | Colegio de Arquitectos de Chile A.G.                       | José Ignacio Díaz Matamoros  |
| 9  | Fundación Vértice Urbano                                   | Paulina Gatica Araya         |

Se justifican de no asistir: Glenda Durán de Fundación Eres, por problemas de fuerza mayor, Derlinda Araya del CVD Monseñor Larraín, por temas de salud, Ema Romero de Comité de Vivienda Luchando por Nuestros Sueños por coincidir con reunión importante de su organización. El presidente, Jorge Larenas, avisa que llega atrasado.

- **Moderadora:** Nathalie Becerra.
- **Secretaria de Acta:** Cecilia Caro.

#### **Invitadas/os especiales:**

- Valeska Figueroa, Encargada Equipo Post Venta.
- Felipe Gutiérrez, profesional Equipo Post Venta.
- Ximena Fischer, Encargada Control de Gestión Subdirección Operaciones Habitacionales.

#### **Contenidos:**

1. Capacitación Post Venta. Tema levantado por el COSOC como una necesidad de capacitación y también como una preocupación en las sesiones ordinarias.
2. Resultado Encuesta respecto a Experiencia Usuaría.

#### **RESUMEN DE LA REUNIÓN:**

- ✓ ***Comienza la sesión a las 17:40 PM***

**Nathalie:** Da la bienvenida y presenta a los equipos invitados. Equipo Post Venta de la Subdirección de Vivienda y Equipamiento y Control de Gestión de la Subdirección de Operaciones Habitacionales. Este último, presentará los resultados de la encuesta en que participó el COSOC, referida al PMG de Experiencia Usuaría.

**Valeska y Felipe:** Explican el proceso de post venta, que es de 120 días, para reparar aquellas fallas que puedan presentarse en la vivienda luego de la entrega y que tengan su origen en el proceso constructivo y no en el mal uso o en la intervención de los elementos originalmente entregados por la empresa constructora. Ej: una ventana que no cierra bien, una grifería que gotea.

Dan cuenta del proceso de post venta y la intervención de las dirigencias, los y las propietarios, las Entidades Patrocinantes y las empresas constructoras. Cuando se arregla satisfactoriamente, se debe firmar un Acta de Aprobación.

El equipo de post venta SERVIU realiza reuniones de seguimiento mensuales y pueden ser más seguido si existen situaciones críticas.

Por otro lado, no confundir con el año de garantía desde la Recepción Final DOM que se establece por buena ejecución de las obras y para lo cual se deja una boleta de garantía.

La mayor duda de las consejeras tiene que ver con la intervención de las y los propietarios en la vivienda. El equipo aclara que es efectivo que no se puede reclamar sobre algo intervenido. Ejemplo, intervenir el sistema eléctrico, muchas veces por profesionales o personas no certificadas y luego reclamar mal funcionamiento, cortes eléctricos o similares.

Por otro lado, el Consejo, principalmente aquellas consejeras que pertenecen o han pertenecido a comités de allegados, llaman a poner atención en la supervisión técnica de parte de SERVIU Metropolitano durante las obras, ya que a veces parece insuficiente.

El equipo de Post Venta también explica que existen responsabilidades de las empresas constructoras, que están establecidas en la Ley General de Urbanismo y Construcciones. Y que van desde las terminaciones y acabado de las obras, hasta los daños estructurales.

Por otro lado, en atención a los comentarios, consultas y reflexiones del Consejo, se hace hincapié en las necesidades de mantención de las viviendas y edificios. Hay que reforzar con las comunidades que se requieren mantenciones, algunas de las cuales son anuales y que corresponden que las realicen los propietarios o copropietarios, según sea el caso. Por ejemplo, limpieza de canaletas.

Jorge Larenas, Alejandra Rasse y Paulina Gatica **sugieren mejorar la información respecto de este punto, dar más claridad porque es un proceso complicado. En este sentido se sugiere informar en página web y hacer un tutorial.**

Victoria Pérez y Erica Rojas mencionan los casos específicos de los conjuntos habitacionales Santa Luisa de Quilicura y El Canelo de Renca. Ambos presentaron problemas en eventos de lluvia.

La SEREMI de Vivienda, Carolina Casanova agradece la instancia formativa al COSOC, los comentarios y sugerencias del Consejo para poder mejorar en esta materia, que es tan importante para la ciudadanía.

**Erica Rojas:** La consejera pide la palabra para comentar que se presentó como candidata a Concejal en su comuna y por ello debe retirarse del COSOC.

Se informa que es suspensión, mientras se realizan las elecciones.

**Nathalie:** Agradece la exposición del equipo de post venta y los deja en libertad, dado que la reunión continua con un segundo tema.

Se da paso a Ximena Fischer, quien presenta los resultados de la Encuesta aplicada al COSOC.

**Ximena F.:** Agradece las respuestas enviadas por el COSOC respecto del PMG Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y expone la síntesis de las respuestas. Como comentó Marisol Reyes en otra sesión anterior, el objetivo de esta meta es Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora. Nuestro Servicio se encuentra en etapa 2, que implica diseño de un Plan de mejoramiento Anual y una Política de Calidad.

Como parte de las actividades de este año, se realizó una encuesta al funcionariado y otra al COSOC. La encuesta del Consejo fue respondida por 14 de las 17 personas que lo componen. Se revisan los

resultados pregunta por pregunta. Se destaca el desconocimiento del sistema CRM, donde se realizan las consultas usuarias.

Se acuerda remitir ambas presentaciones.

El presidente del Consejo recuerda que hay que tomar ciertas definiciones con las personas que no han asistido. Victoria Pérez solicita evaluar cambio de día, por los problemas argumentados por el representante de la agrupación mapuche Chilkatulen.

**La reunión finaliza a las 19:15 horas.**

**Registro Fotográfico:**



