



Universidad Austral de Chile

Facultad de Ciencias de la Ingeniería

Escuela Ingeniería en Construcción

“ENCUESTA SOBRE SERVICIOS PUBLICOS PARA CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION, DELEGACION COYHAIQUE”

Tesis Para Optar Al Título De:
Ingeniero Constructor

Profesor Patrocinante:
Sr. Osvaldo Rybertt Maldonado.

Constructor Civil.
Experto en Prevención de Riesgos
Ocupacionales.

DAVID MAURICIO MONSALVE BECERRA

VALDIVIA-CHILE

2008

Dedicada a mi madre, Noelia...

AGRADECIMIENTOS:

En primer lugar, mi madre, por todo el esfuerzo realizado para que mi hermano y yo logremos transformarnos en profesionales y sobre todo en buenas personas.

A mis grandes amigos, Christopher, Eduardo, José Luís, Manolo, Miguel, Ricardo por el apoyo que me brindaron sobre todo en los primeros años de universidad.

A mi tía Maria y mi tío José por todo el apoyo a mi madre y a mí.

También a mis tíos Cesar y Elsa muchas gracias por todo.

INDICE

	PAGINA
RESUMEN	
SUMMARY	
INTRODUCCION	
OBJETIVOS	
Capitulo I: Resumen Histórico	1
1.1. LA CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION	1
1.1.1. Organización nacional	2
1.1.2. La Cámara en Coyhaique.	2
1.2. EDELAYSEN S.A.	4
1.2.1. Organización administrativa	5
1.3. AGUASPATAGONIA	6
1.3.1. Organización administrativa	7
1.4. VIALIDAD	8
1.5. S.I.I.	11
1.5.1. Estructura organizacional	12
1.6. DIRECCION DE OBRAS	14
1.7. SECPLAN	16
1.8. SERVIU	19
1.8.1. Objetivos del Serviu	19
Capitulo II: Metodología de Trabajo.	21
Capitulo III: Análisis y presentación de resultados.	22

3.1. ITEM 1: SOBRE LA INFORMACION.	23
3.1.1. Evaluación de los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficinas de información, en las dependencias	23
3.1.2. La rapidez en responder sus consultas mediante el servicio electrónico	24
3.1.3. El acceso a documentación que se pueda descargar e imprimir de la página Web	25
3.1.4. La calidad de la página Web	26
3.1.5. El tiempo en ser atendido mediante vía telefónica	27
3.1.6. La capacidad de resolver preguntas y problemas mediante vía telefónica	28
3.1.7. La cordialidad en la atención mediante vía telefónica	29
3.1.8. La documentación escrita como folletos, boletines o avisos que emite la institución	30
3.2. ITEM 2: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS	31
3.2.1. El interés de estas instituciones en conocer su opinión	31
3.2.2. El acercamiento e intercambio de ideas de estas instituciones hacia su empresa	32
3.2.3. La calidad de atención que ofrece el personal de estas instituciones	33
3.2.4. El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención	34
3.2.5. El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en las oficinas	35
3.2.6. El horario de atención en oficinas que hay disponible	36
3.2.7. El espacio físico destinado a la atención	37
3.3. ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES	38
3.3.1. Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus problemas	38
3.3.2. Las tarifas de las tramitaciones y servicios en relación a su magnitud	39
3.3.3. Evaluar la calidad de los servicios y trámites emitidos	40

3.3.4. La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa para realizar trámites	41
3.4. ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO	42
3.4.1. La calidad del servicio en terreno	42
3.4.2. El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno	43
3.4.3. Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno	44
3.4.4. Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno	45
3.4.5. El tiempo que se espera en la llegada del personal en terreno	46
3.4.6. El acercamiento y buena disposición que tiene el personal en terreno para trabajar en conjunto	47
Conclusiones	48
Bibliografía	52
Anexo	53

RESUMEN

La Cámara Chilena de la Construcción es una organización gremial que representa tanto a personas naturales, así como también jurídicas relacionadas con la industria de la construcción, promoviendo esta actividad en todo el país a través de distintas delegaciones.

Las labores de representación de los socios de la Cámara, implican también la búsqueda de acuerdos y mejoramiento de la relación de estos y los diferentes servicios públicos y empresas privadas relacionadas con la industria de la construcción.

Este trabajo de tesis realiza una encuesta que busca evaluar el estado en el que se encuentra la relación entre socios y los servicios públicos, utilizando una encuesta que se ha utilizado sistemáticamente en distintas ciudades del país y, que en esta ocasión, es aplicada en la delegación de la ciudad de Coyhaique de la Cámara Chilena de la Construcción para así establecer, un punto de partida para futuras evaluaciones en la calidad de los servicios.

SUMMARY

The Chilean Camera of the Construction is a gremial organization who represents company and people related to the industry of the construction and promotes this activity in all the country through different delegations. The workings of representation of the partners of the Camera also imply the search in agreements and improvement of relation between the partners of the camera and different services public and private companies you relate to the industry of the construction. This thesis work makes a survey that it looks for to evaluate the state in which is the relation between partners and services public using a survey that has been used systematically in different cities of the country and that in this occasion is applied in the delegation of the city of Coyhaique of the Chilean Camera of the Construction to establish thus, a departure point for future evaluations in the quality of the services.

INTRODUCCION

La Cámara Chilena de la Construcción es una asociación gremial que tiene por finalidad promover una de las actividades más importantes y crecientes de la economía, como es, en este sentido, la construcción.

Dentro de los objetivos de esta asociación gremial, está el de perfeccionar cada día la relación de los socios con las distintas entidades públicas, en base a este objetivo surge la necesidad de establecer un punto de partida y establecer así, un parámetro de medición para saber a que nivel de aceptación se encuentran los socios en relación a los servicios públicos con los que diariamente se relacionan.

Para esto, se tomará como base una encuesta aplicada en otras delegaciones del país y se complementará con información que sea de necesidad específicamente para la delegación de Coyhaique, esta encuesta tendrá por objeto evaluar la calidad de la atención de los servicios públicos.

Los servicios públicos que serán evaluados son Edelayesen, AguasPatagonia, Vialidad, Servicio de Impuestos Internos (S.I.I.), Dirección de obras, Secplan y Serviu.

La evaluación de estos servicios se realizará por parte de los socios usando una escala de 1 a 7, donde el mayor número es el resultado de un servicio óptimo y el menor implica deficiencias en el servicio. Los resultados obtenidos se presentarán, serán analizados y se representarán en forma grafica.

Al finalizar el estudio de satisfacción se elaborará un informe detallado que se entregará a la delegación de Coyhaique, para que esta, la utilice para los fines que estime pertinentes.

OBJETIVOS GENERALES.

El objetivo de esta tesis es realizar una evaluación de calidad en los servicios públicos que se prestan a los socios de la Cámara Chilena de la Construcción y realizar un informe detallado donde, se analicen resultados y se entreguen conclusiones a partir de una encuesta.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Complementar y actualizar una encuesta base, aplicada en otras ciudades del país para cumplir, en lo posible, con todos los requerimientos de la Cámara Chilena de la Construcción.
- Analizar los resultados de la encuesta y destacar aspectos relevantes de las evaluaciones.
- Establecer un punto base en relación a la información que se pueda obtener a futuro, sobre la calidad de los servicios públicos relacionados con los socios de la Cámara Chilena de la Construcción.

CAPITULO I: Resumen Histórico.

1.1 CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION.

La Cámara, es una asociación empresarial cuya finalidad es la de fomentar y promover una de las actividades mas relevantes, debido a la participación importante en la economía de nuestro país, como es el sector de la construcción.

La Cámara Chilena de la Construcción nace en 1951, cuando un grupo de profesionales de la construcción, formado a raíz de las obras del programa de modernización y mejoramiento de La Serena, decidieron formar un conglomerado que uniera a los constructores y representara los intereses del sector frente al gobierno y la comunidad. A lo largo del tiempo, esta institución gremial ha extendido sus actividades en el ámbito social, creando 20 entidades destinadas a distintos objetivos en beneficio de los trabajadores de la construcción y sus familias.

La CCHC mantiene estrechos vínculos con las principales asociaciones gremiales de los distintos sectores productivos de nuestro país: SONAMI (minería); CNC (comercio); SNA (agricultura); SOFOFA (industria) y ABIF (banca). Todas estas organizaciones conforman una organización mayor llamada Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).

En el ámbito internacional, la cámara, es integrante de organismos relevantes vinculados a la actividad, como es la Confederación Internacional de contratistas asociados y la Federación Interamericana de la Industria de la Construcción.

Constituye una instancia importante para estimular la interrelación entre los diferentes actores en el sector de la construcción, además de ser la plataforma para realizar las asesorías y servicios de apoyo en atención de la mejora en la gestión empresarial.

En estos 55 años, la CCHC ha participado en la gestión y ejecución de políticas gubernamentales que han perfeccionado la construcción en el país, participando activamente en buscar la solución a todas las necesidades del sector a lo largo de su historia.

La misión de la CCHC es contribuir al bienestar de las personas mediante el desarrollo y perfeccionamiento constante del sector construcción y con ello el del país. Promueve el uso eficiente de los recursos en los aspectos gremiales, sociales y económicos, dentro de un estricto marco ético.

1.1.1. Organización Nacional.

La Cámara posee a nivel nacional 16 delegaciones regionales. Gracias a lo cual puede conocer y representar ampliamente la realidad del sector a lo largo de nuestro país. Las delegaciones se ubican en las siguientes ciudades: Arica, Iquique, El Loa, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, El Libertador, El Maule, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas.

1.1.2. La Cámara en Coyhaique.

La delegación Coyhaique de la Cámara Chilena de la Construcción esta conformada de la siguiente forma:

1.2 . EDELAYSEN S. A.

La empresa eléctrica de Aysén nace en 1981 como una filial de la Empresa Nacional de Electricidad S.A. En 1983 Edelayesen se transforma en sociedad anónima con el fin de facilitar la participación del sector privado en la explotación y comercialización de energía eléctrica, a partir de este hecho, en 1986 se comienza a expandir la empresa por toda la región de Aysén, principalmente en la carretera austral y en 1988 CORFO se transforma en el principal accionista de la empresa, así funciona hasta el año 1998, ya que producto de toda la política de privatización de las empresas estatales, CORFO licita todas sus acciones, que finalmente se las adjudica el grupo eléctrico SAESA S.A. que ya operaba en el sur de Chile, con lo cual el grupo SAESA S.A. extiende sus operaciones por mas de 1500 Km., entre VIII y XI Región, con lo cual es propietario del 90,11% de la empresa.

Con la nueva administración EDELAYSEN aumenta significativamente su eficiencia operacional, permitiendo iniciar un agresivo plan de inversiones destinado en su mayor parte a mejorar y ampliar las instalaciones e incorporar nuevos clientes. Es pionera en generación eléctrica por viento a escala industrial, con la central eólica Ato Baguales de 2,0 MVA.

En la actualidad el área de influencia de EDELAYSEN esta constituida por la provincia de Palena en la Región de los Lagos y la Región de Aysén en su totalidad, estas zonas se caracterizan por sus complejas condiciones geográficas, demográficas y climáticas. Estas dificultades sumadas al hecho de que EDELAYSEN sea la única empresa eléctrica de la región de Aysén, la llevaron a concentrar las actividades de Generación, transmisión y distribución de electricidad con el fin de reducir costos y crear economías de escala.

Al ser la Región de Aysén la zona más difícil de electrificar del país, aun quedan muchos sectores rurales que carecen de electricidad, en este sentido la empresa hace los esfuerzos correspondiente para llegar a todos estos lugares gracias a la experiencia adquirida por parte de la matriz SAESA.

1.2.1. Organización Administrativa.

Directorio:

- Presidente Matthew Mcgrath
- Vicepresidente Alfredo Z. Matos
- Directores Oswald Cano
- Marcelo Figueira
- Patrick Downes Jr.
- Secretario Sebastián Sáez R.

Administración:

- Gerente General Francisco Mualim Tietz
- Gerente Legal Sebastián Sáez Rees
- Gerente Comercial Francisco Noel Petrlik
- Gerente Adm. Y Finanzas Francisco Alliende Arraigada
- Gerente Recursos Humanos Rodrigo Lauterbach Guerrero
- Gerente distribución Francisco Quintana Lavados
- Gerente de Generación Royal Smith Dawe

1.3 AGUASPATAGONIA S.A.

AguasPatagonia de Aysén S.A. fue creada el año 2002 por un grupo de empresarios nacionales que decidieron participar en los procesos de licitación pública que el estado de Chile llevaba adelante para traspasar las operaciones de las empresas sanitarias filiales de CORFO a manos de privados. Esta iniciativa se basó en el profundo convencimiento de que el sector cuenta con el marco regulatorio adecuado y estable para un emprendimiento de esta envergadura, además de un cabal conocimiento de las actividades y operaciones del sector sanitario recogidas de las experiencias empresariales del consorcio fundador, tanto en el País como en la propia Región de Aysén.

El 2 de Enero de 2003, el sistema de empresas publicas aceptó la oferta presentada por AguasPatagonia de Aysén S.A. Por el derecho de explotación de las concesiones sanitarias de la empresa de servicios sanitarios de Aysén (EMSSA S.A.) Por un periodo de treinta años. Posteriormente la superintendencia de servicios sanitarios aprobó esta transferencia.

En la actualidad AguasPatagonia opera en la Región de Aysén en las ciudades de Puerto Cisnes, Puerto Aysén, Puerto Chacabuco, Coyhaique, Balmaceda, Puerto Ibáñez, Chile Chico y Cochrane.

Las inversiones que realiza se encuentran orientadas principalmente al mejoramiento, mantenimiento y ampliación de los sistemas operacionales de producción y distribución de agua potable y recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas así como también la estructura general que los soporta. Con esto se pretende asegurar la ampliación de los niveles de cobertura de los servicios, fundamentalmente de alcantarillado y aguas servidas.

La misión de la empresa es la de ser reconocidos como un excelente operador de servicios sanitarios de agua potable y alcantarillado, eficiente innovador y orientado hacia el cliente, con énfasis en el desarrollo de un equipo humano de excelencia, participando activamente en el crecimiento regional con un alto compromiso social y ecológico, obteniendo una rentabilidad adecuada.

1.3.1. Organización Administrativa.

Directorio:

- Presidente Sergio Icaza Pérez
- Vicepresidente Jorge Icaza Pérez
- Directores Guillermo Ruiz Pérez
Patricio de Solminihac Tampier
Alex Serri Gallegos

Administración:

- Gerente General Franz Scheel Nagel
- Gerente de Operaciones Miguel Obanos Soto
- Gerente de Procesos Marcos Diaz Hernández
- Subgerente de Negocios Oscar Leal Sandoval

1.4. VIALIDAD

La Dirección Nacional de Vialidad es una entidad perteneciente al Ministerio de Obras Públicas (MOP), cartera a cargo del Sr. Eduardo Bitrán. Organismo chileno que se preocupa del desarrollo y ejecución de infraestructura para el país.

Vialidad no es tan sólo caminos, sino que tiene un largo listado de Productos y Servicios: mejoramiento de estándar de caminos, conservación de caminos, construcción de caminos, construcción, reposición y reparación de puentes y cruces desnivelados, construcción de pasarelas, construcción y conservación de defensas fluviales, respuestas a solicitudes de autorizaciones para uso de faja fiscal, atención al usuario en las Plazas de Peaje, otorgamiento de permiso de sobrepeso y/o sobredimensión, evaluación técnica para la extracción de áridos, otorgamiento de licencias de Laboratoristas Viales.

Vialidad inició a comienzos del año 2000 un profundo proceso de cambio que ha estado inspirado en algunos principios de la Modernización del Estado, entre ellos ha elaborado una redefinición de su rol hacia la calidad de las obras, hacia la búsqueda de nuevas tecnologías que permitan realizar más caminos con los mismos recursos, y de esta forma cumplir con la meta que el Gobierno ha planteado, la de mejorar 1.300 Km. al año.

El organismo responsable de los caminos a través del tiempo ha tenido varias denominaciones y dependencias: -Sección de Puentes, Caminos y Construcciones Hidráulicas, desde 1888 a 1905. -Sección de Puentes y Caminos, desde 1906. -Inspección General de Caminos, Inspección General de Puentes, entidades separadas en 1925. -Inspección General de Puentes, Caminos y Vías Fluviales, desde 1924. -Departamento de Caminos, desde 1928. - Inspección General de Caminos y Puentes (del Ministerio de Obras Públicas) y Departamento de Caminos (de la Dirección General de Obras Públicas), en 1929. -Inspección General de

Caminos y Puentes se fusionó con el Departamento de Caminos, en 1930. -Dirección de Vialidad, desde 1953 a la fecha.

La misión institucional es la de mejorar la conectividad entre los chilenos y entre Chile y los países de la región, planificando, proyectando, construyendo, conservando y explotando oportunamente la infraestructura vial necesaria para el desarrollo del país y su gente, resguardando su calidad, respetando el medio ambiente e incorporando sistemáticamente tecnologías innovadoras en el ámbito vial y de transporte.

Los objetivos principales y específicos de Vialidad son:

- 1.- Desarrollar y mantener la infraestructura vial de acuerdo a la planificación programada, con el fin de mejorar la conectividad entre los chilenos y entre Chile y los países de la región.
- 2.- Incorporar innovaciones tecnológicas viales, que permitan mejorar los niveles de eficiencia y calidad en las obras viales.
- 3.- Incorporar instrumentos de gestión ambiental y territorial en cada una de las etapas del ciclo de vida de los proyectos viales, con el objetivo de evitar problemas que posteriormente generan aumentos de presupuestos y plazos en las obras.
- 4.- Priorizar el mantenimiento y la explotación por sobre la construcción de caminos, con el propósito de conservar el nivel de servicio que se espera de una obra construida. Nota: Cuando se refiere a “Conservar el nivel de servicio que se espera de una obra construida” no significa mantener su condición original, pues con el uso y el paso del tiempo existe un deterioro que no se puede recuperar.

5.- Desarrollar integral de proyectos de infraestructura vial, para asegurar la eficiencia de la inversión en los contratos de obras, mejorando la efectividad en la cadena de toma de decisiones. Nota “Cadena de toma de decisiones” se entiende compartir de manera transversal las responsabilidades en las decisiones tomadas al interior del Servicio, de acuerdo al ciclo de vida de los proyectos (planificación, construcción y mantenimiento).

El director regional de Vialidad en la Región de Aysén es el señor Rolando Tolosa.

1.5. SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS.

El Servicio de Impuestos Internos es una de las instituciones fiscalizadoras del Estado. De acuerdo a la Ley, sus funciones son la "aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos o que se establecieren, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por la ley a una autoridad diferente". El Código Tributario y la Ley Orgánica del Servicio determinan cómo debe desarrollarlas. Al Servicio de Impuestos Internos le corresponde:

Interpretar administrativamente las disposiciones tributarias, fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes a fin de asegurar su aplicación y fiscalización.

Tiene que súper vigilar el cumplimiento de las leyes tributarias que le han sido encomendadas; conocer y fallar como tribunal de primera instancia los reclamos que presenten los contribuyentes y asumir la defensa del Fisco ante los Tribunales de Justicia en los juicios sobre aplicación e interpretación de leyes tributarias.

En lo que se refiere a los contribuyentes, tiene que crear conciencia tributaria, informarlos sobre el destino de los impuestos y las sanciones a que se exponen por el no cumplimiento de sus deberes.

La Misión del Servicio como Institución del Estado es: "El Servicio de Impuestos Internos es responsable de administrar con equidad el sistema de tributos internos, facilitar y fiscalizar el cumplimiento tributario, propiciar la reducción de costos de cumplimiento, y potenciar la modernización del Estado y la administración tributaria en línea; lo anterior en pos de fortalecer el nivel de cumplimiento tributario y del desarrollo económico de Chile y de su gente."

VISION

"El SII será reconocido como una de las administraciones tributarias más modernas del mundo; con altos y crecientes niveles de eficacia en su accionar; que opera bajo estándares de calidad que constituyen un modelo para instituciones similares; aportando efectivamente al desarrollo económico del país; liderando el proceso modernizador del Estado; y cuyos funcionarios sean plenamente competentes, probos y comprometidos con los objetivos estratégicos de la organización. Los contribuyentes percibirán que el servicio que les proporciona el SII es en un contexto de justicia y equidad, que les facilita cada vez más cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias; producto de lo cual el país presenta niveles de cumplimiento tributario que son un ejemplo a nivel internacional."

Los objetivos estratégicos del S.I.I. son:

- 1.- Contribuir a la modernización del Estado y al desarrollo económico de Chile.
- 2.- Maximizar y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- 3.- Minimizar la evasión y propiciar acciones tendientes a reducir la elusión tributaria.
- 4.- Profundizar la excelencia de los recursos humanos del Servicio.
- 5.- Profundizar la modernización continua del Servicio de Impuestos Internos, haciendo uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

1.5.1. Estructura Organizacional.

La autoridad máxima del Servicio es el Director nacional quien en la actualidad es el señor Ricardo Escobar Calderón, y tiene la autoridad, atribuciones y deberes inherentes a su calidad de Jefe Superior del Servicio, el director regional de la Región de Aysén es el señor Danilo Segura.

La Dirección Nacional está constituida por nueve Subdirecciones, a cargo de los Subdirectores, que actúan como delegados del Director en la evaluación y desarrollo de los programas de trabajo dentro de sus respectivas áreas y lo asesoran en las materias de su especialidad

La Subdirección Normativa

La Subdirección de Fiscalización

La Subdirección de Avaluaciones

La Subdirección Jurídica

La Subdirección de Administración

La Subdirección de Informática

La Subdirección de Estudios

La Subdirección de Recursos Humanos

La Subdirección de Contraloría

1.6 DIRECCION DE OBRAS.

Esta Dirección es una unidad de línea dependiente del Administrador Municipal. El objetivo es procurar el desarrollo urbano comunal y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan las construcciones y las obras de urbanización que se ejecuten en el territorio comunal. Tiene a su cargo las siguientes unidades:

Departamento de Desarrollo Urbano

Departamento de Infraestructura

Oficina de Construcción

Oficina de Edificación

Oficina de Urbanismo

Oficina de Mantenimiento y Operaciones

Oficina Secretaría Administrativa.

La actual directora de obras de la Municipalidad de Coyhaique es Maura Maldonado Marquez.

Las funciones que deberá cumplir esta unidad son:

1. Elaborar el Plan Regulador Comunal y proponer sus modificaciones;
2. Velar por el cumplimiento de la Ley General de Urbanismo y Construcción, Plan Regulador Comunal y demás ordenanzas comunales pertinentes,
3. Dar aprobación a los proyectos de obras de urbanización y de construcción, en general que se efectúen en las áreas urbanas y urbano-rurales. Estos incluyen obras nuevas y de ampliación, reparación, transformación, demolición, etc.;
4. Otorgar los permisos de edificación de las obras señaladas en la letra anterior;

5. Fiscalizar la ejecución de dichas obras hasta el momento de su recepción;
6. Recibir las obras ya citadas y autorizar su uso.
7. Confeccionar y mantener actualizado el catastro de las obras de urbanización y edificación realizadas en la comuna;
8. Mantener un registro de contratistas para los llamados a propuestas, tanto para las obras de construcción como para las de pavimentación;
9. Dar aprobación a las subdivisiones de predios urbanos y urbano-rurales;
10. Mantener archivos actualizados de la documentación recibida y despachada por la Dirección;
11. Controlar el rendimiento y la eficiencia de las labores del personal de su dependencia;
12. Proponer y ejecutar medidas relacionadas con la vialidad urbana y rural; la construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias y la prevención de riesgos y prestación de auxilio en situaciones de emergencia, en coordinación con la oficina de Asistencia Social de DIDECO;
13. Fiscalizar las tareas de inspección relacionadas con la competencia de la dirección;
14. Otras funciones que la ley señale o que la autoridad superior le asigne.

1.7 SECPLAN

La Secretaría Comunal de Planificación y Coordinación (SECPLAC) es una dirección asesora, dependiente directamente del Alcalde. Tiene a su cargo las siguientes secciones:

Tendrá por objetivo planificar la acción interna y programar las actividades financieras de la Municipalidad, interna y externamente, junto con elaborar el Plan de Desarrollo Comunal, el actual director de SECPLAC es Pedro Paredes Nilian.

Las funciones principales de esta Secretaría serán las siguientes:

1. Servir de secretaría técnica permanente del Alcalde y del Concejo en la preparación y coordinación de las políticas, planes, programas, estudios y proyectos de desarrollo de la comuna;
2. Apoyar técnicamente al Alcalde en la formulación y coordinación de las actividades del municipio en lo que a planificación se refiere;
3. Asesorar al Alcalde en la elaboración de los programas y proyectos en relación al Plan de Desarrollo Comunal y del presupuesto municipal;
4. Tomar conocimiento de las acciones y proyectos que estén realizando los servicios del Estado en la comuna y además aquellos a definir, para coordinarlos con los programas y metas municipales, como asimismo con aquellos del sector privado;
5. Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, proyectos y del presupuesto municipal e informar sobre estas materias al Alcalde y al Concejo;
6. Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los servicios públicos, organizaciones comunitarias y el sector privado de la comuna;
7. Prestar asistencia técnica y proporcionar la información que corresponda a las unidades municipales, a los servicios públicos de la comuna, y a las organizaciones intermedias que así lo requieran en materias de su competencia;

8. Mantener contacto permanente con la Secretaría Regional de Planificación y Coordinación, a fin de uniformar los criterios y compatibilizar la programación de la Región;
9. Planificar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento de las unidades de , de Estudios y Proyectos y la O.T.E. a su cargo;
10. Estudiar, recopilar, tabular, inferir, programar y evaluar todos los planes y programas consecuentes con el Plan Comunal de Desarrollo y el programa anual de gestión municipal, incluyendo los aspectos sociales, económicos, territoriales y presupuestarios correspondientes, para cuyo efecto deberá:
 - a) Elaborar y mantener actualizado el Plan de Desarrollo Comunal, incluyendo los aspectos sociales, económicos territoriales y presupuestarios correspondientes;
 - b) Estudiar y evaluar el desarrollo de la comuna en aspectos sociales territoriales, geográficos y económicos, dando origen a proyectos y programas específicos en estas áreas;
 - c) Elaborar conjuntamente con la Dirección de Finanzas el plan financiero y presupuesto municipal conforme al Plan de Desarrollo Comunal de manera que se implementen los programas y proyectos que éste contemple;
 - d) Efectuar análisis y evaluaciones permanentes de la situación de desarrollo de la comuna con énfasis en los aspectos sociales y territoriales;
 - e) Conocer las necesidades presupuestarias de las unidades municipales, como los proyectos y programas de trabajo que éstos elaboren programándolos y coordinándolos;
 - f) Mantener actualizado un banco de datos comunales y regionales que sean dirigidos a sus funciones;
 - g) Mantener y elaborar las estadísticas atinentes al quehacer municipal y comunal;
 - h) Mantener y desarrollar vínculos con sectores públicos y privados que tengan intención de participar en obras, proyectos, estudios y/o investigaciones, adelantos, etc. dentro del territorio comunal;

11. Desempeñarse como unidad técnica de apoyo en la elaboración y/o ejecución de planes, metas y programas que desarrolle el Municipio a través de sus distintas Direcciones, para cuyo efecto deberá:

- a) Efectuar la programación del trabajo anual en materia de planes, metas y programas, conjuntamente con las jefaturas de las Direcciones municipales;
- b) Compatibilizar técnicamente los planes, metas y programas con el Plan de Desarrollo Comunal, Plan de Desarrollo Regional y con los planes de desarrollo provinciales, si existiese;
- c) Informar al Alcalde y al Concejo, trimestralmente sobre el cumplimiento de los planes, metas y programas y realizar un análisis comparativo con respecto a lo planificado, sugiriendo las modificaciones que deberían efectuarse para un mejor cumplimiento de la misión del municipio.
- d) Coordinar la participación de las demás unidades municipales que deben colaborar en la realización de los proyectos en las etapas de especificaciones técnicas bases administrativas, proyectos y presupuestos oficiales por los llamados a propuestas públicas en la ejecución de obras, contratación de servicios y licitaciones que el municipio haya contemplado realizar; y
- e) Solicitar a las unidades respectivas, cuando corresponda, todos los antecedentes necesarios para la planificación y coordinación que esta unidad realice.

12. Fomentar y coordinar lazos intercomunales para el desarrollo de proyectos de alto impacto intercomunal, provincial, regional y nacional; y

13. Otras funciones que la ley señale o que la autoridad superior le asigne.

1.8 SERVIU

La misión del SERVIU es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas y todos los habitantes de las comunas de la Región de Aysén conforme a sus diversidades y requerimientos ciudadanos, a través de la materialización de políticas, planes y programas habitacionales y de desarrollo urbano aprobadas por el MINVU, que promuevan ciudades integradas y equitativas social y territorialmente y que aseguren viviendas de mayor superficie, de mejor calidad y emplazadas en buenos barrios, que contribuyan a fomentar la integración social y a reducir las inequidades.

1.8.1. Objetivos del SERVIU.

Objetivos Estratégicos en Política Habitacional:

Disminuir el déficit habitacional, focalizando en los sectores de menores recursos, perfeccionando los programas habitacionales y aumentando las soluciones en barrios que favorezcan la integración social y la reducción de las inequidades.

Mejorar la calidad de las soluciones habitacionales, mediante la definición e implementación de asistencia técnica pre y post subsidio, fortaleciendo la etapa de preparación y revisión de proyectos e inspección de obras.

Promover la innovación tecnológica y la calidad de la construcción, con estudios, normas, reglamentos, capacitación y difusión.

Mejorar los estándares de las soluciones habitacionales dirigidas a los sectores de menores recursos, aumentando el aporte de subsidio para el financiamiento de la compra, construcción o mejoramiento.

Fomentar la protección del patrimonio familiar, a través de herramientas orientadas al cuidado y uso de la vivienda social y del barrio, así como a su mantención y mejoramiento.

Objetivos Estratégicos en Política Urbana:

Recuperar barrios con deterioro urbano y social, mediante intervenciones participativas en la definición de necesidades y priorización de las acciones a realizar.

Impulsar la modernización de la gestión del desarrollo urbano, que promueva la cohesión social y la participación ciudadana, incrementando las inversiones en el mejoramiento de los barrios y ciudades, y mejorando la gestión y planificación integrada de las áreas urbanas.

Promover el mejoramiento de las zonas urbanas y la reducción del déficit urbano, a través del desarrollo y promoción de obras y proyectos preferentemente en los sectores más vulnerables.

CAPITULO II: Metodología de Trabajo.

La encuesta fue realizada en forma directa en el mes de Abril de 2007, en la delegación de Coyhaique de la Cámara Chilena de la Construcción estaban registrados, en esa fecha, 39 socios de los cuales se encuestó a los mas relacionados con las instituciones a evaluar, cabe destacar que también existen personas naturales que forman parte de los socios de la CCHC, además de las empresas. Las empresas seleccionadas son las siguientes:

Empresa	Representante
• Constructora COSAL S.A.	Marco Diaz
• Constructora L & D	Miguel Luis Lagos
• Laminadora Austral	Víctor Sierra Muñoz
• Equipo y Const. EDECO Ltda.	Ricardo Sabag Riadi
• Sociedad Const. H-H Ltda.	Oscar Del Río Holzapfel
• Inversiones Australes S.A.	Leonardo Torres Rosati
• Constructora SEAL E.I.R.L.	Juan Carlos Sepúlveda
• Constructora Pio V Ltda.	Guillermo Castillo Rivas
• Sociedad El Claro Ltda.	Claus Schlosser Yung
• Constructora Cristi Ltda.	Raimundo Cristi Saavedra
• Hormigones Premix Ltda.	Ariel Fuentes
• Constructora Yulton	Hans Velásquez
• Gesta Ltda.	Fernando Jhonson
• Guillermo Villarroel Castillo	Guillermo Villarroel Castillo
• Raúl Vernal Ormazabal	Raúl Vernal Ormazabal

CAPITULO III

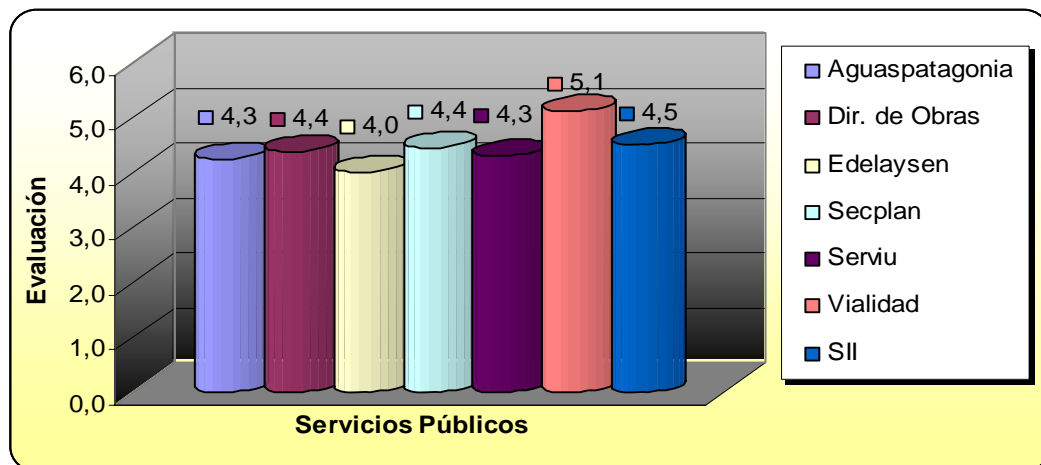
ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS

3.1. ITEM 1: SOBRE LA INFORMACION

3.1.1. Evaluación de los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficinas de información, en las dependencias.

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	5	5	3	2	5	5	3
Const. L & D	5	-	-	6	-	-	-
Laminadora Austral	-	3	-	5	5	5	5
EDECO Ltda.	-	5	3	-	5	6	-
Const. H-H Ltda.	-	-	-	4	5	6	5
Inv. Australes	4	5	5	-	5	-	-
Const. SEAL	-	-	-	4	4	6	4
Const. Pio V Ltda.	3	3	-	-	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	4	6	5	4	5	6
Const. Cristi Ltda.	3	-	-	-	5	-	-
Hormigones Premix	-	6	-	6	-	3	4
Const. Yulton	7	-	5	-	-	-	-
Gesta Ltda.	-	4	-	5	3	5	6
Guillermo Villarroel	2	-	3	3	-	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	3	-	2	5	3
Promedio	4,3	4,4	4,0	4,4	4,3	5,1	4,5

Evaluación de los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficinas de información, en las dependencias.

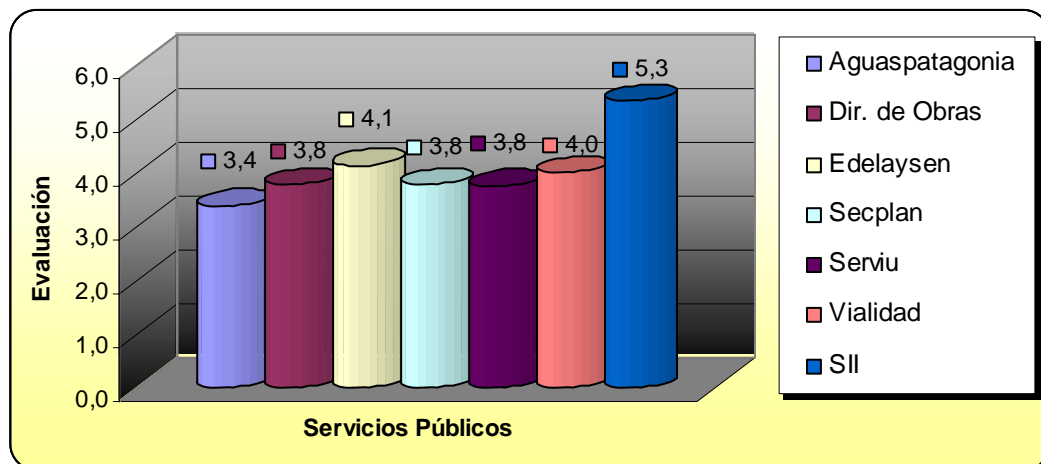


Edelaysen fue el peor evaluado con respecto a los sistemas informativos aunque es suficiente para aprobar. El mejor evaluado es Vialidad y en general todas las instituciones poseen información clara en las oficinas.

3.1.2. La rapidez en responder sus consultas mediante el servicio electrónico

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	1	5	3	2	-	-	7
Const. L & D	2	4	-	3	5	2	-
Laminadora Austral	-	2	6	5	5	-	5
EDECO Ltda.	-	-	-	-	-	5	4
Const. H-H Ltda.	-	4	-	4	-	-	-
Inv. Australes	4	-	3	-	2	-	6
Const. SEAL	-	6	-	4	4	3	5
Const. Pio V Ltda.	3	3	-	-	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	4	6	5	4	5	6
Const. Cristi Ltda.	3	-	-	-	5	-	-
Hormigones Premix	-	2	-	-	-	3	5
Const. Yulton	7	-	5	3	-	-	4
Gesta Ltda.	-	4	-	5	3	5	-
Guillermo Villarroel	2	-	3	3	-	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	3	-	2	5	6
Promedio	3,4	3,8	4,1	3,8	3,8	4,0	5,3

La rapidez en responder sus consultas mediante el servicio electrónico

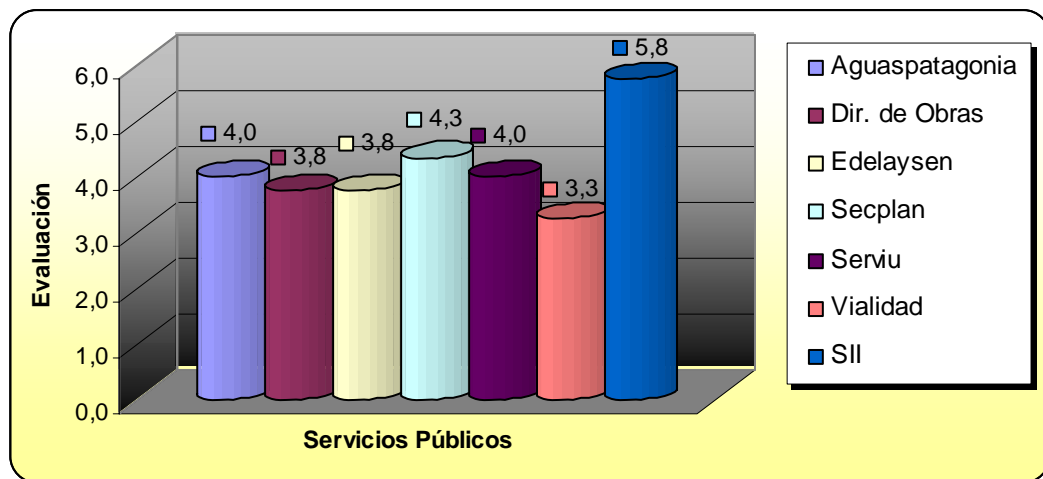


En general las instituciones no responden con la rapidez esperada en la respuesta a consultas realizadas a través de este camino, con la excepción del servicio de impuestos internos, esto se debe a que esta institución posee un sitio Web más desarrollado.

3.1.3. El acceso a documentación que se pueda descargar e imprimir de la página Web

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	3	-	4	-	-	-	-
Const. L & D	5	4	-	5	-	-	5
Laminadora Austral	-	-	-	-	-	-	6
EDECO Ltda.	-	-	-	-	3	4	-
Const. H-H Ltda.	-	3	-	4	-	-	4
Inv. Australes	5	-	3	-	-	-	-
Const. SEAL	-	-	-	-	5	-	6
Const. Pio V Ltda.	-	3	-	-	-	-	5
Soc. El Claro Ltda.	2	-	-	-	-	3	-
Const. Cristi Ltda.	-	-	4	-	4	-	7
Hormigones Premix	3	-	-	-	-	2	7
Const. Yulton	-	5	-	4	-	-	-
Gesta Ltda.	6	-	4	-	-	4	-
Guillermo Villarroel	4	-	-	-	-	-	6
Raúl Vernal O.	-	-	-	-	-	-	-
Promedio	4,0	3,8	3,8	4,3	4,0	3,3	5,8

El acceso a documentación que se pueda descargar e imprimir de la página Web

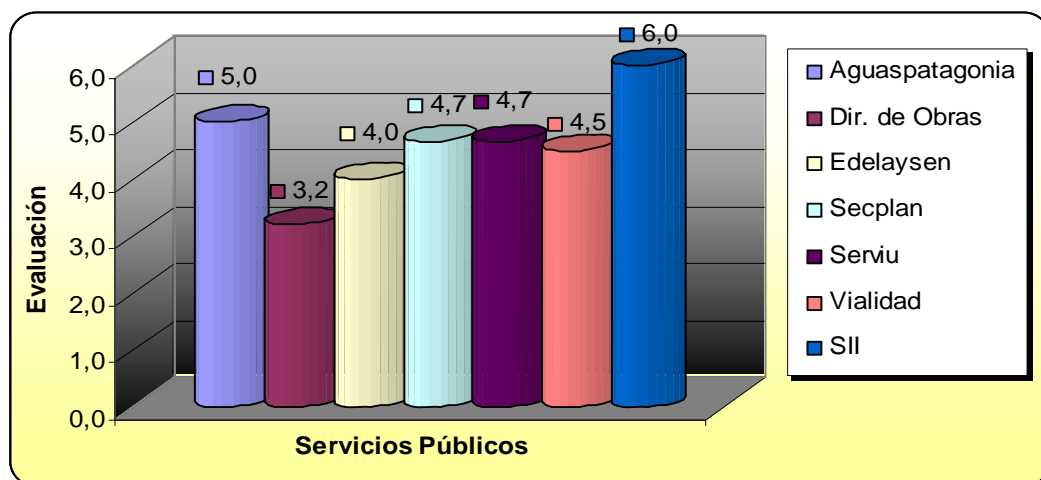


Se aprecia claramente el nivel de desarrollo que ha alcanzado la página Web del servicio de impuestos internos. Por otra parte Vialidad posee una pobre calificación posiblemente debido a que su página Web es principalmente informativa.

3.1.4. La calidad de la página Web

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	-	-	-	-	-	-	5
Const. L & D	5	3	-	-	-	5	6
Laminadora Austral	-	-	5	3	-	-	-
EDECO Ltda.	-	-	-	-	6	6	-
Const. H-H Ltda.	7	2	2	-	-	-	-
Inv. Australes	-	-	-	6	-	6	6
Const. SEAL	4	-	-	-	-	-	5
Const. Pio V Ltda.	-	5	3	-	5	3	7
Soc. El Claro Ltda.	-	-	-	-	-	-	7
Const. Cristi Ltda.	5	-	-	-	-	5	-
Hormigones Premix	-	3	-	5	3	-	5
Const. Yulton	-	-	6	-	-	-	6
Gesta Ltda.	4	3	-	-	-	2	-
Guillermo Villarroel	-	-	-	-	-	-	6
Raúl Vernal O.	-	-	-	-	-	-	7
Promedio	5,0	3,2	4,0	4,7	4,7	4,5	6,0

La calidad de la página Web

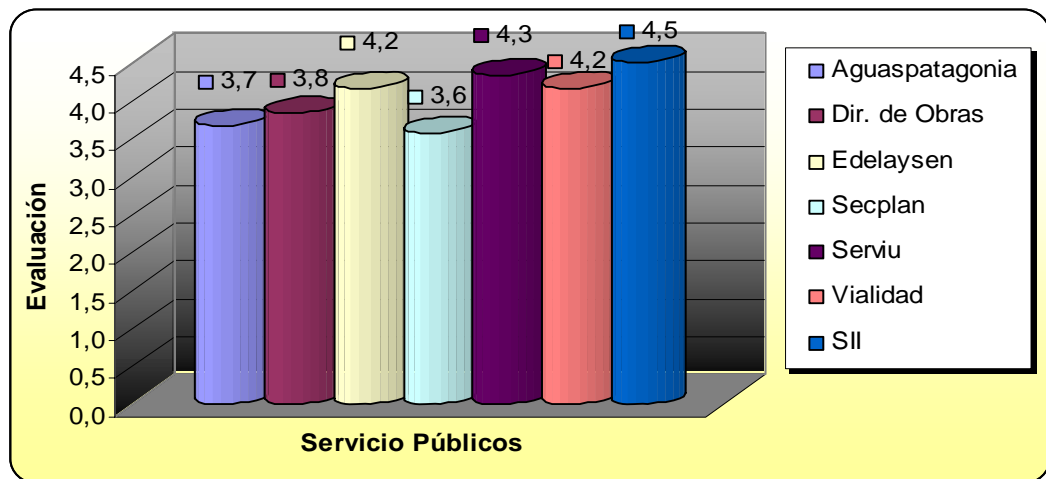


Es clara la eficiencia de la página de Internet del servicio de impuestos internos. También es destacable la calificación obtenida por la página de AguasPatagonia. Por otra parte la nota obtenida por Dirección de obras revela la poca importancia que se le está dando a los servicios a través de Internet en este servicio.

3.1.5. El tiempo en ser atendido vía telefónica

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	5	3	-	4	-	5	6
Const. L & D	-	-	6	2	4	-	-
Laminadora Austral	-	3	-	-	-	4	-
EDECO Ltda.	4	5	3	-	6	6	4
Const. H-H Ltda.	-	-	-	4	-	-	-
Inv. Australes	2	-	-	-	-	-	-
Const. SEAL	3	-	-	3	3	-	3
Const. Pio V Ltda.	-	5	5	-	-	3	-
Soc. El Claro Ltda.	-	-	-	-	5	-	5
Const. Cristi Ltda.	5	-	6	2	-	4	-
Hormigones Premix	-	3	2	-	3	-	-
Const. Yulton	-	-	-	-	-	3	5
Gesta Ltda.	3	-	-	4	-	-	-
Guillermo Villarroel	-	-	3	-	-	-	4
Raúl Vernal O.	-	4	-	6	5	-	-
Promedio	3,7	3,8	4,2	3,6	4,3	4,2	4,5

El tiempo en ser atendido vía telefónica

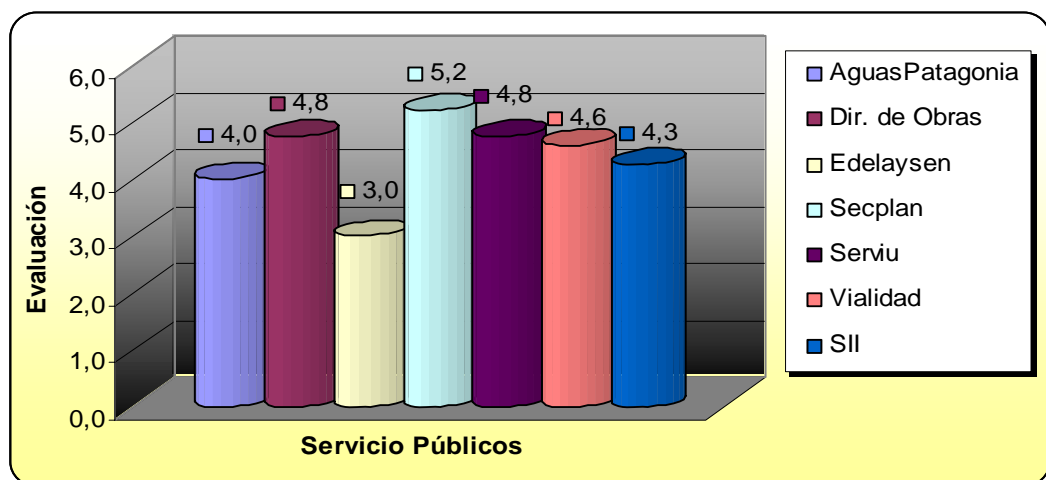


Se aprecia que ninguna institución de destaca en gran medida por la rapidez en la atención, ni tampoco por lentitud extrema en el servicio, Secplan fue el peor evaluado y nuevamente el Servicio de impuestos internos obtiene la mejor calificación.

3.1.6. La capacidad de resolver preguntas y problemas mediante vía telefónica

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	-	-	-	-	-	-	-
Const. L & D	3	6	2	-	-	3	-
Laminadora Austral	-	-	-	-	-	-	5
EDECO Ltda.	3	4	4	-	4	5	-
Const. H-H Ltda.	-	-	-	4	-	-	-
Inv. Australes	-	5	-	-	-	-	-
Const. SEAL	-	-	-	-	6	-	3
Const. Pio V Ltda.	5	6	3	-	-	4	-
Soc. El Claro Ltda.	-	-	-	6	-	-	-
Const. Cristi Ltda.	-	3	2	-	-	6	4
Hormigones Premix	4	-	-	7	5	-	-
Const. Yulton	-	5	-	-	4	-	5
Gesta Ltda.	5	-	4	5	-	-	-
Guillermo Villarroel	-	4	-	-	-	5	-
Raúl Vernal O.	-	5	-	4	-	-	-
Promedio	4,0	4,8	3,0	5,2	4,8	4,6	4,3

La capacidad de resolver preguntas y problemas mediante vía telefónica

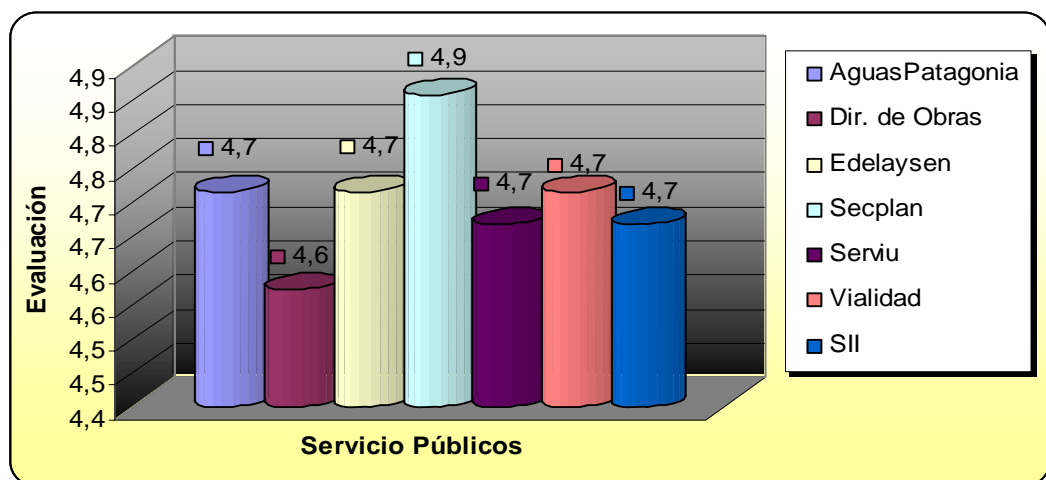


La institución que más se destaca es Secplan que obtiene una buena calificación. La empresa Edelaysen no posee una plataforma telefónica eficiente en resolución de problemas. Se debe destacar que el servicio telefónico del SII no posee la misma eficiencia del servicio a través de Internet.

3.1.7 La cordialidad en la atención

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	4	-	5	5	-	5	5
Const. L & D	-	4	4	-	4	-	-
Laminadora Austral	-	5	-	6	5	4	4
EDECO Ltda.	6	6	6	-	4	6	-
Const. H-H Ltda.	5	-	-	-	-	-	-
Inv. Australes	-	4	4	3	5	-	5
Const. SEAL	-	-	-	-	-	-	-
Const. Pio V Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	4	-	5	-	6	6	6
Const. Cristi Ltda.	-	4	-	4	-	-	-
Hormigones Premix	4	-	-	6	-	4	-
Const. Yulton	-	4	5	5	4	-	3
Gesta Ltda.	6	-	-	-	-	3	5
Guillermo Villarroel	-	5	4	-	-	-	-
Raúl Vernal O.	4	-	-	5	-	5	-
Promedio	4,7	4,6	4,7	4,9	4,7	4,7	4,7

La cordialidad en la atención

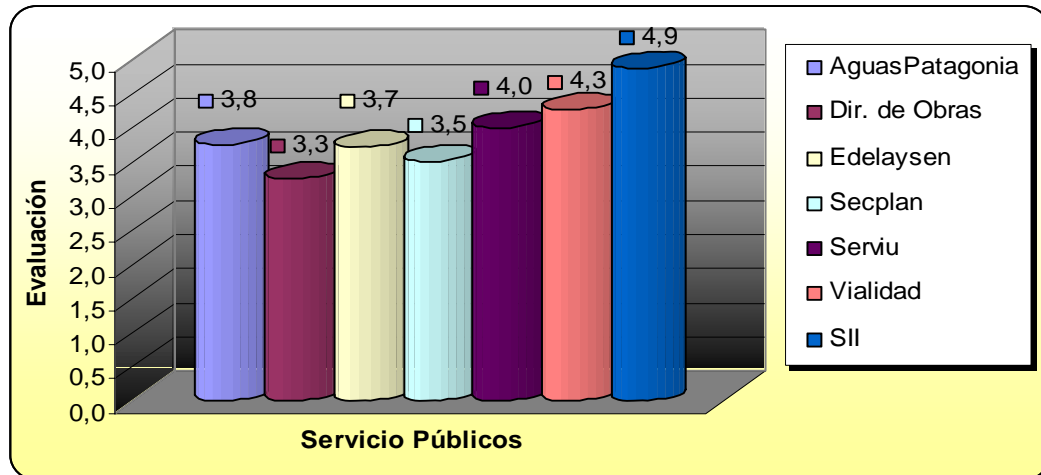


En general todas las instituciones están en rangos aceptables de cordialidad, ninguna presenta bajas calificaciones.

3.7.8. La documentación escrita como folletos, boletines o avisos que emite la institución.

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	3	-	-	-	-	-	-
Const. L & D	-	3	4	4	3	-	4
Laminadora Austral	-	-	-	-	-	-	-
EDECO Ltda.	3	-	5	3	5	5	5
Const. H-H Ltda.	3	-	-	-	-	-	-
Inv. Australes	-	4	3	4	-	-	6
Const. SEAL	4	-	-	-	6	5	-
Const. Pio V Ltda.	-	-	5	-	-	-	5
Soc. El Claro Ltda.	-	-	-	5	3	4	4
Const. Cristi Ltda.	3	3	-	-	-	-	-
Hormigones Premix	-	-	3	3	3	-	-
Const. Yulton	6	-	-	-	-	3	5
Gesta Ltda.	-	3	-	2	-	-	-
Guillermo Villarroel	3	-	3	-	4	-	6
Raúl Vernal O.	5	-	3	-	-	-	4
Promedio	3,8	3,3	3,7	3,5	4,0	4,3	4,9

La documentación escrita como folletos, boletines o avisos que emite la institución.



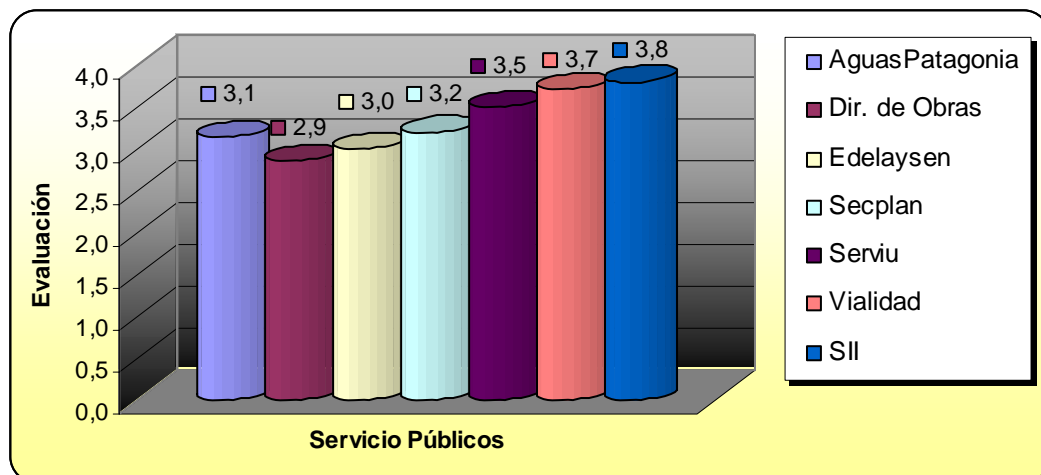
El servicio de impuestos internos es claramente la institución que mas destina recursos a la información grafica.

3.2. ITEM 2: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS

3.2.1. El interés de estas instituciones en conocer su opinión

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	2	-	-	-	2	-	-
Const. L & D	-	4	3	4	-	2	4
Laminadora Austral	3	-	-	-	-	-	-
EDECO Ltda.	5	3	4	-	5	5	4
Const. H-H Ltda.	-	-	-	3	-	-	-
Inv. Australes	3	5	-	-	-	4	-
Const. SEAL	-	-	5	-	4	-	-
Const. Pio V Ltda.	-	3	-	3	-	3	3
Soc. El Claro Ltda.	4	-	2	-	-	-	-
Const. Cristi Ltda.	-	2	-	4	5	5	5
Hormigones Premix	-	-	1	-	-	-	-
Const. Yulton	2	-	-	-	3	4	-
Gesta Ltda.	-	-	-	2	-	-	3
Guillermo Villarroel	-	2	3	-	2	3	-
Raúl Vernal O.	3	1	-	-	-	-	-
Promedio	3,1	2,9	3,0	3,2	3,5	3,7	3,8

El interés de estas instituciones en conocer su opinión

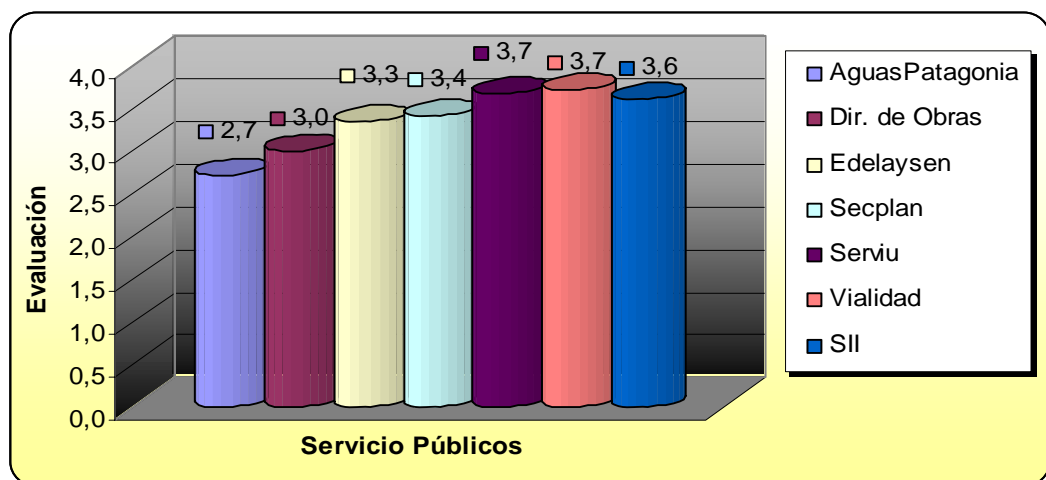


Es absolutamente claro el poco interés que manifiestan las instituciones en recibir opiniones de los socios de la Cámara Chilena de la Construcción, mediante sus representantes.

3.2.2. El acercamiento e intercambio de ideas de estas instituciones hacia su empresa

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	2	-	-	-	2	-	-
Const. L & D	-	4	3	4	-	2	4
Laminadora Austral	3	-	-	-	-	-	-
EDECO Ltda.	2	3	4	-	5	5	4
Const. H-H Ltda.	-	-	-	3	-	-	-
Inv. Australes	3	5	-	-	-	4	-
Const. SEAL	-	-	5	-	5	-	-
Const. Pio V Ltda.	-	3	-	3	-	2	3
Soc. El Claro Ltda.	4	-	2	-	-	-	-
Const. Cristi Ltda.	-	2	-	4	5	5	4
Hormigones Premix	-	-	3	-	-	-	-
Const. Yulton	2	4	-	-	3	-	-
Gesta Ltda.	-	-	-	3	-	5	3
Guillermo Villarroel	-	2	3	-	2	3	-
Raúl Vernal O.	3	1	-	-	-	-	-
Promedio	2,7	3,0	3,3	3,4	3,7	3,7	3,6

El acercamiento e intercambio de ideas de estas instituciones hacia su empresa

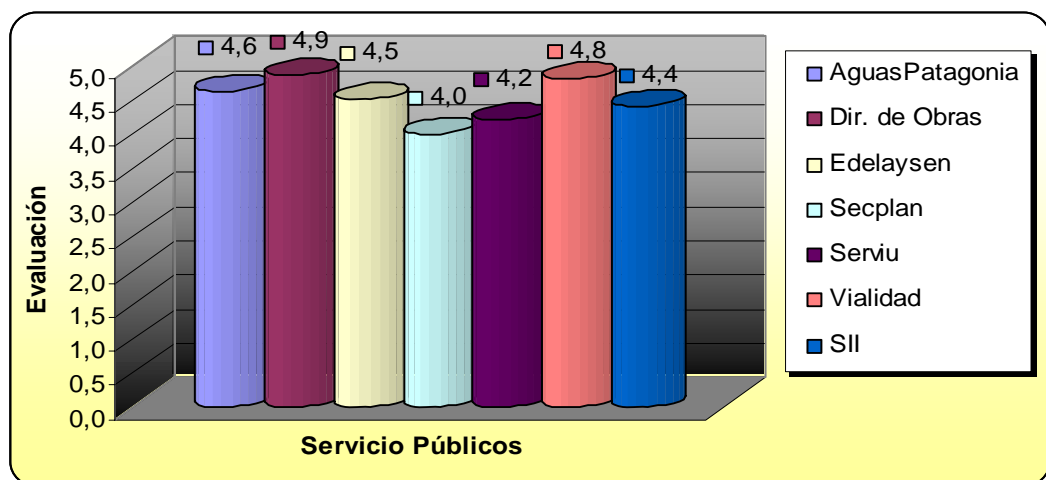


Estas preguntas están íntimamente relacionadas y como se aprecia también la opinión de los socios es muy similar a la consulta anterior, en general no existe intercambio alguno entre estas instituciones y los socios. Es importante destacar la importancia de conocer estas opiniones que es uno de los objetivos de este trabajo.

3.2.3. La calidad de atención que ofrece el personal de estas instituciones

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	-	6	-	-	-	-	-
Const. L & D	3	-	-	-	5	-	-
Laminadora Austral	-	-	-	2	-	-	-
EDECO Ltda.	5	4	5	-	6	5	5
Const. H-H Ltda.	4	-	-	-	-	-	6
Inv. Australes	4	5	4	5	-	-	-
Const. SEAL	-	-	-	-	-	5	-
Const. Pio V Ltda.	5	4	-	-	3	-	4
Soc. El Claro Ltda.	-	3	5	5	-	5	-
Const. Cristi Ltda.	6	-	-	3	-	-	-
Hormigones Premix	-	6	4	-	4	-	3
Const. Yulton	-	-	-	-	-	6	-
Gesta Ltda.	5	-	-	5	-	-	4
Guillermo Villarroel	-	6	-	-	3	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	-	-	-	3	-
Promedio	4,6	4,9	4,5	4,0	4,2	4,8	4,4

La calidad de atención que ofrece el personal de estas instituciones

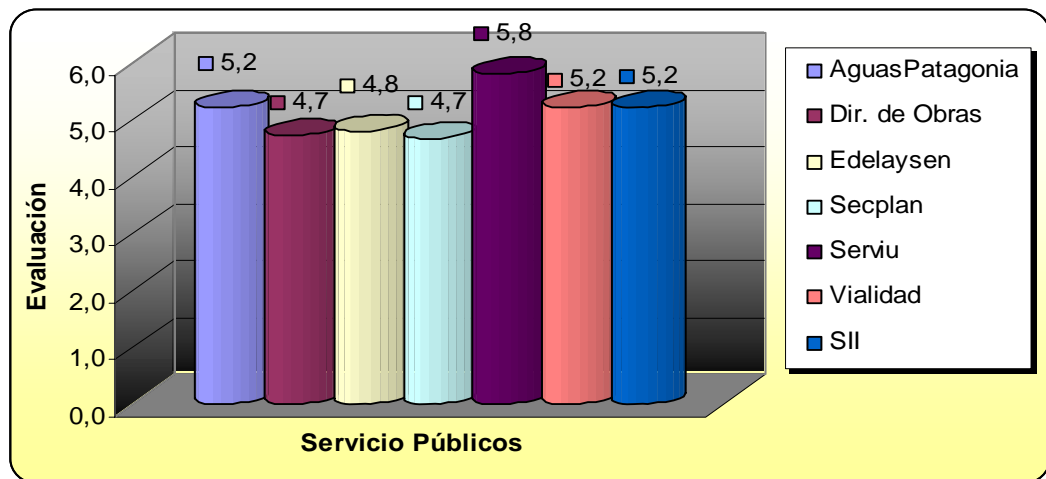


Todas las instituciones fueron evaluadas con una similar calificación, la cual en ninguno de los casos destaca por su calidad pero, asimismo, ningún socio de la Cámara consideró deficiente la calidad de la atención recibida.

3.2.4. El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	-	6	-	5	7	-	6
Const. L & D	5	5	-	-	-	-	-
Laminadora Austral	-	-	5	5	-	-	5
EDECO Ltda.	4	3	4	-	5	5	-
Const. H-H Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Inv. Australes	-	-	-	5	-	-	6
Const. SEAL	6	4	5	-	5	6	-
Const. Pio V Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	-	-	6	-	4	4
Const. Cristi Ltda.	7	5	4	-	6	-	-
Hormigones Premix	-	-	-	3	-	5	-
Const. Yulton	-	6	-	-	-	-	-
Gesta Ltda.	4	-	-	-	-	-	5
Guillermo Villarroel	-	-	6	-	6	-	-
Raúl Vernal O.	-	4	-	4	-	6	-
Promedio	5,2	4,7	4,8	4,7	5,8	5,2	5,2

El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención

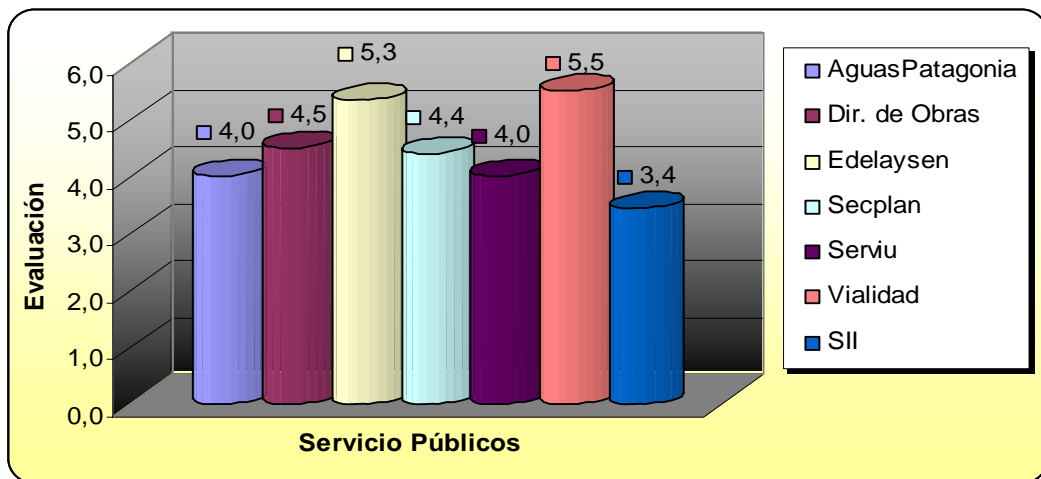


Existe una leve ventaja en la calificación obtenida por Serviu, pero en general se puede decir que todas las instituciones poseen recursos humanos con la suficiente capacidad para desempeñar la tarea de cada institución.

3.2.5. El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en la oficina

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	2	-	3	-	5	5	4
Const. L & D	-	4	-	5	-	-	-
Laminadora Austral	-	-	-	-	-	-	-
EDECO Ltda.	5	5	5	-	5	5	3
Const. H-H Ltda.	-	-	-	4	-	-	-
Inv. Australes	4	6	-	-	-	-	-
Const. SEAL	-	-	6	-	4	6	5
Const. Pio V Ltda.	-	-	-	-	-	-	2
Soc. El Claro Ltda.	5	-	5	3	-	-	-
Const. Cristi Ltda.	-	5	-	-	3	6	4
Hormigones Premix	3	-	7	-	-	-	-
Const. Yulton	-	-	-	-	-	7	3
Gesta Ltda.	-	4	-	4	3	-	-
Guillermo Villarroel	-	-	6	-	-	-	-
Raúl Vernal O.	5	3	-	6	-	4	3
Promedio	4,0	4,5	5,3	4,4	4,0	5,5	3,4

El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en la oficina

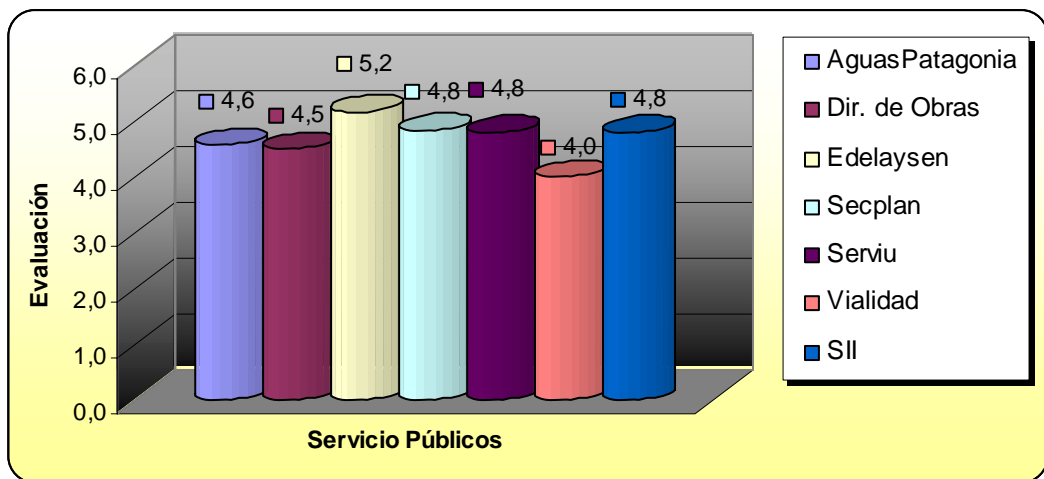


Edelaysen y Vialidad son las instituciones más eficientes en la atención de público en forma presencial. Por otro lado, Servicio de Impuestos Internos no es bien evaluado en este apartado y obtiene una calificación muy deficiente.

3.2.6. El horario de oficina disponible para la atención

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	4	-	5	-	6	-	4
Const. L & D	-	5	-	-	-	3	-
Laminadora Austral	4	-	-	4	-	-	-
EDECO Ltda.	6	6	5	-	6	6	4
Const. H-H Ltda.	-	-	-	5	-	-	-
Inv. Australes	4	4	-	-	-	3	-
Const. SEAL	-	-	5	6	5	-	5
Const. Pio V Ltda.	5	-	-	-	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	5	5	-	-	4	-
Const. Cristi Ltda.	-	-	-	4	4	-	-
Hormigones Premix	6	-	-	-	-	-	6
Const. Yulton	-	4	-	-	-	3	-
Gesta Ltda.	3	-	5	5	-	-	5
Guillermo Villarroel	-	-	6	-	3	-	-
Raúl Vernal O.	-	3	-	5	-	5	-
Promedio	4,6	4,5	5,2	4,8	4,8	4,0	4,8

El horario de oficina disponible para la atención

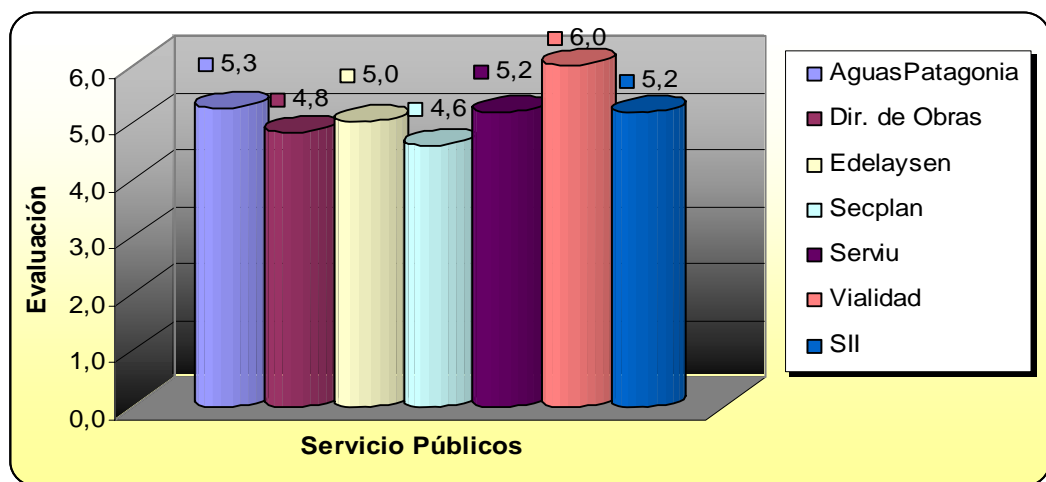


La empresa Edelaysen se destaca levemente en la evaluación. La mayoría de los socios esta conforme con el horario de atención, pero, también plantean la posibilidad de una ampliación del horario o bien posibilidad de atención en horarios continuado, para poder combinar con sus horarios de trabajo.

3.2.7. El espacio físico destinado a la atención

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	4	-	5	-	6	6	5
Const. L & D	-	5	-	5	-	-	-
Laminadora Austral	4	-	-	-	-	-	-
EDECO Ltda.	6	5	6	4	6	6	6
Const. H-H Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Inv. Australes	5	5	5	-	-	-	5
Const. SEAL	-	-	-	5	5	5	-
Const. Pio V Ltda.	6	4	-	-	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	-	4	-	-	6	5
Const. Cristi Ltda.	6	-	-	6	-	-	-
Hormigones Premix	-	-	-	-	6	7	-
Const. Yulton	6	6	5	-	-	-	6
Gesta Ltda.	-	-	-	3	-	-	-
Guillermo Villarroel	-	4	6	-	4	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	4	-	4	6	4
Promedio	5,3	4,8	5,0	4,6	5,2	6,0	5,2

El espacio físico destinado a la atención



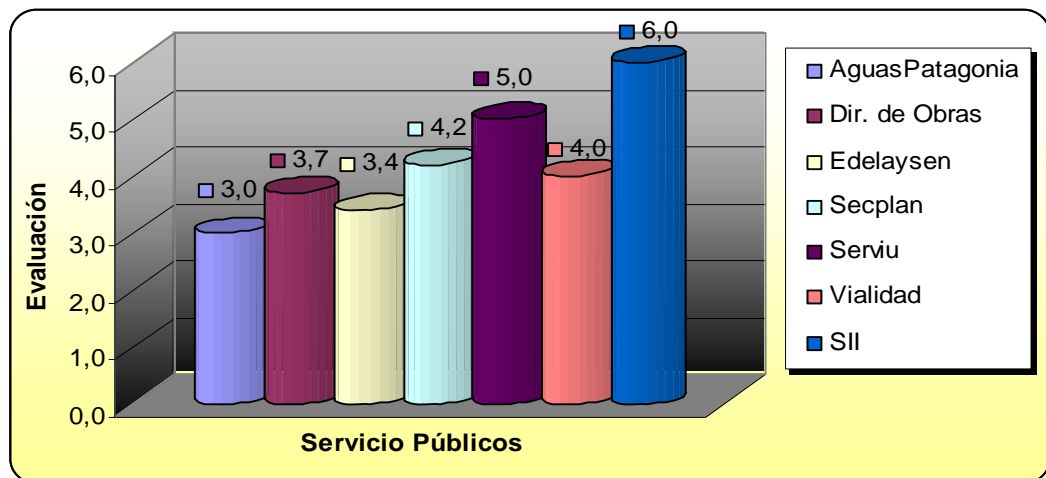
Los socios evaluaron solamente a Vialidad con una buena calificación, pero las demás instituciones poseen lugares físicos que si bien no son excelentes en su capacidad de contener personas, son capaces de almacenar la cantidad de gente posible sin entorpecer el trabajo propio de cada institución.

3.3. ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES

3.3.1. Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus problemas

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	2	3	-	4	-	-	5
Const. L & D	-	-	-	-	4	-	-
Laminadora Austral	4	4	-	3	-	-	6
EDECO Ltda.	3	3	3	-	5	4	-
Const. H-H Ltda.	-	-	-	-	6	-	-
Inv. Australes	3	-	-	4	-	-	5
Const. SEAL	-	5	4	-	-	-	-
Const. Pio V Ltda.	-	-	-	-	5	-	7
Soc. El Claro Ltda.	2	-	-	-	-	5	-
Const. Cristi Ltda.	-	4	3	5	6	-	-
Hormigones Premix	-	-	-	-	-	-	-
Const. Yulton	3	4	-	-	-	4	7
Gesta Ltda.	-	-	-	-	5	-	-
Guillermo Villarroel	-	3	3	5	-	3	-
Raúl Vernal O.	4	-	4	-	4	-	6
Promedio	3,0	3,7	3,4	4,2	5,0	4,0	6,0

Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus problemas

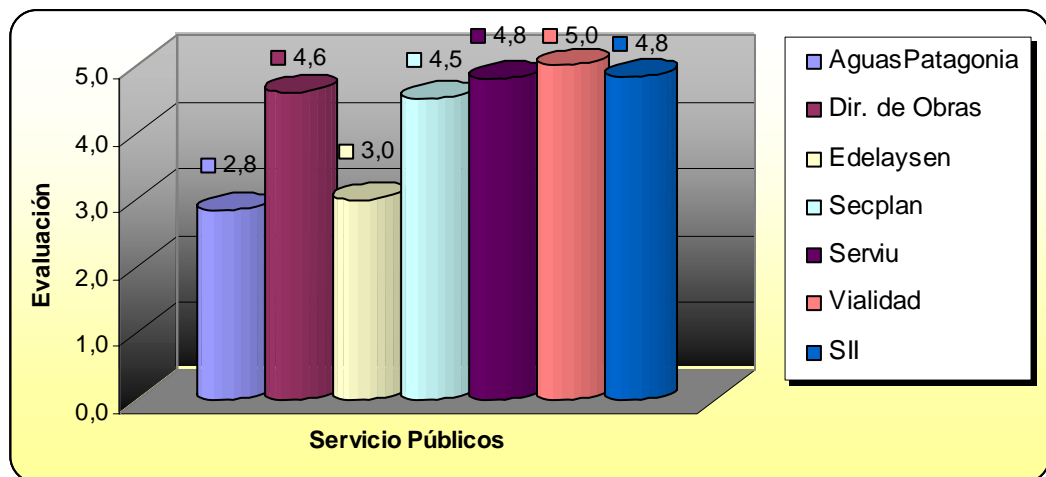


Se aprecia claramente que Dirección de obras y las 2 empresas de servicios AguasPatagonia y Edelaysen no resuelven los problemas en el tiempo que los socios estiman. SII y Serviu se destacan con una buena aceptación de los socios.

3.3.2. Las tarifas de las tramitaciones y servicios en relación a su magnitud

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	3	5	-	4	-	-	5
Const. L & D	-	-	3	-	6	5	-
Laminadora Austral	-	-	-	5	-	-	-
EDECO Ltda.	2	4	2	-	5	5	-
Const. H-H Ltda.	-	-	4	-	-	-	5
Inv. Australes	4	-	-	5	-	4	-
Const. SEAL	-	-	-	-	4	-	4
Const. Pio V Ltda.	3	4	2	4	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	5	-	-	-	-	-
Const. Cristi Ltda.	-	-	2	-	-	-	6
Hormigones Premix	-	-	-	-	5	5	-
Const. Yulton	2	5	-	-	-	-	-
Gesta Ltda.	-	-	4	5	-	-	4
Guillermo Villarroel	-	-	-	-	4	6	-
Raúl Vernal O.	3	-	4	4	-	5	5
Promedio	2,8	4,6	3,0	4,5	4,8	5,0	4,8

Las tarifas de las tramitaciones y servicios en relación a su magnitud

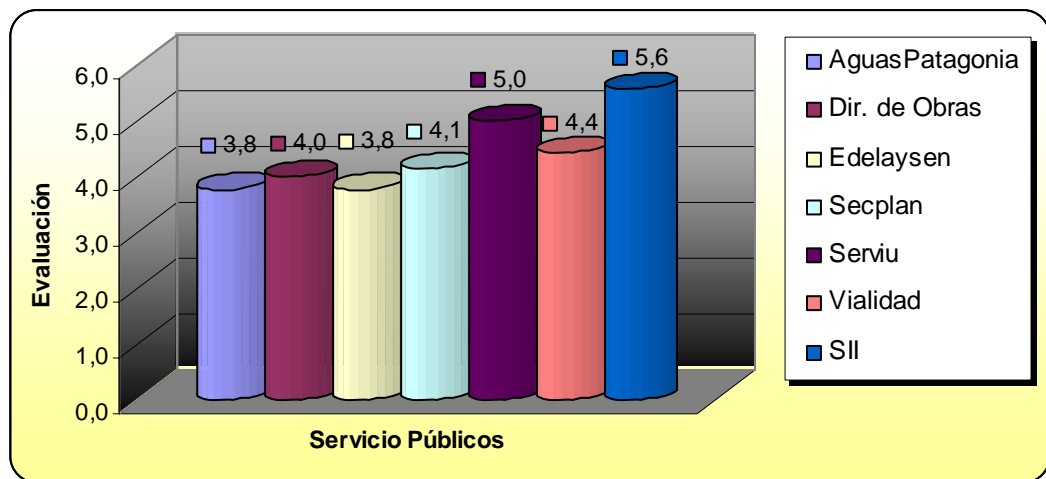


Es muy clara la disconformidad que manifiestan los socios de la Cámara con las tarifas de las empresas privadas en comparación con las tarifas de los servicios públicos estatales, mientras estos están en un rango entre 4,5 y 5,0 las privadas están cercanas al 3,0.

3.3.3. La calidad de los servicios y trámites emitidos

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	-	4	3	5	6	-	6
Const. L & D	3	-	4	-	5	-	-
Laminadora Austral	-	5	-	4	-	4	-
EDECO Ltda.	4	3	4	-	5	5	-
Const. H-H Ltda.	5	-	4	5	-	-	6
Inv. Australes	4	3	-	-	-	5	-
Const. SEAL	-	-	4	3	4	-	-
Const. Pio V Ltda.	4	-	3	-	-	-	7
Soc. El Claro Ltda.	-	4	-	4	-	5	-
Const. Cristi Ltda.	4	-	-	4	-	4	5
Hormigones Premix	3	5	3	-	5	-	5
Const. Yulton	-	-	-	-	6	4	-
Gesta Ltda.	-	3	5	-	-	-	5
Guillermo Villarroel	3	5	-	4	-	4	-
Raúl Vernal O.	4	-	4	-	4	-	5
Promedio	3,8	4,0	3,8	4,1	5,0	4,4	5,6

La calidad de los servicios y trámites emitidos

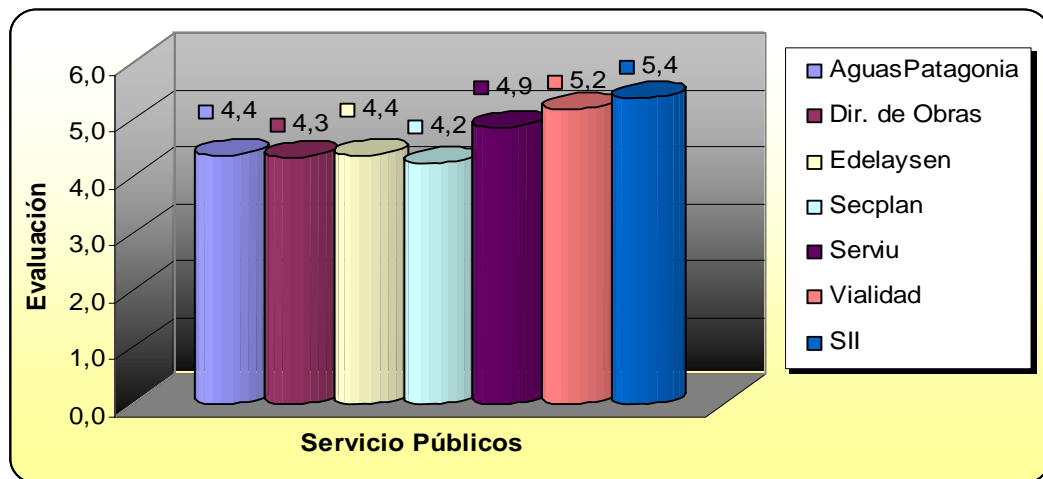


Nuevamente Serviu y SII sobresalen con respecto a las otras instituciones y obtienen buena calificación en este segmento. Nuevamente las privadas obtienen una baja calificación.

3.3.4. La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar tramites

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	5	4	-	4	-	-	6
Const. L & D	-	3	4	-	5	-	-
Laminadora Austral	4	5	-	5	4	6	-
EDECO Ltda.	5	-	5	-	4	5	6
Const. H-H Ltda.	-	5	5	-	-	-	-
Inv. Australes	4	-	-	4	5	4	5
Const. SEAL	-	4	4	-	-	-	-
Const. Pio V Ltda.	-	-	-	-	-	4	4
Soc. El Claro Ltda.	5	-	3	4	6	-	-
Const. Cristi Ltda.	-	5	-	-	-	6	5
Hormigones Premix	-	-	4	4	5	-	4
Const. Yulton	4	-	5	5	-	-	-
Gesta Ltda.	-	4	-	4	-	6	6
Guillermo Villarroel	3	5	5	5	5	-	-
Raúl Vernal O.	5	4	-	3	-	-	7
Promedio	4,4	4,3	4,4	4,2	4,9	5,2	5,4

La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar tramites



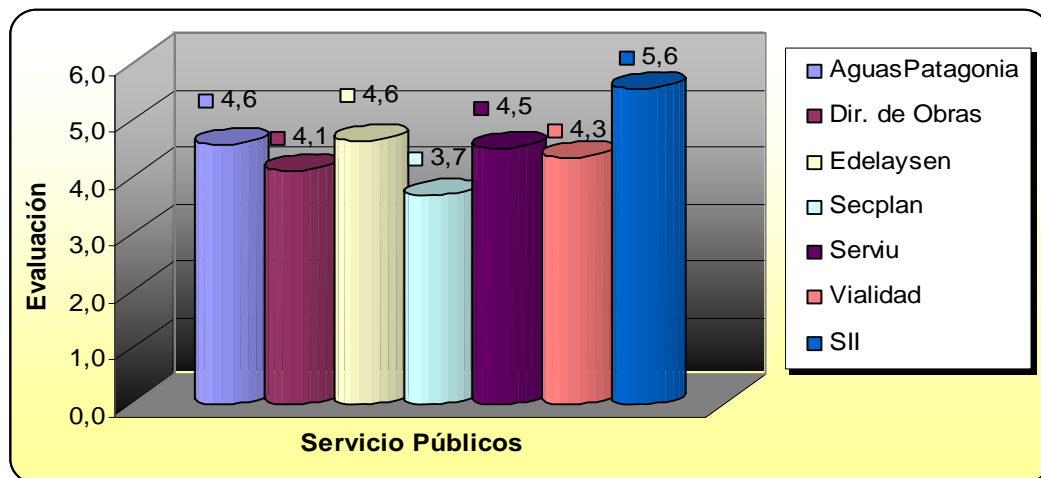
Vialidad y SII se encuentran en una buena posición con respecto a los recursos con los que cuentan para desempeñar su labor. Las demás instituciones en general no reprobaban y se puede decir que cuentan con los recursos mínimos para realizar los trámites que se requieren.

3.4. ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO

3.4.1. La calidad del servicio en terreno

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	3	5	-	3	6	3	5
Const. L & D	-	4	5	-	-	4	5
Laminadora Austral	4	-	-	4	-	-	-
EDECO Ltda.	4	3	5	-	5	6	5
Const. H-H Ltda.	-	4	-	5	4	-	-
Inv. Australes	6	-	3	-	-	5	-
Const. SEAL	-	-	4	-	4	-	6
Const. Pio V Ltda.	4	-	4	2	-	4	-
Soc. El Claro Ltda.	-	5	-	-	3	5	-
Const. Cristi Ltda.	5	4	6	-	-	-	6
Hormigones Premix	-	-	-	4	5	6	-
Const. Yulton	-	4	6	-	-	-	6
Gesta Ltda.	-	4	-	4	-	3	6
Guillermo Villarroel	6	-	4	-	4	-	5
Raúl Vernal O.	-	4	-	-	5	3	6
Promedio	4,6	4,1	4,6	3,7	4,5	4,3	5,6

La calidad del servicio en terreno

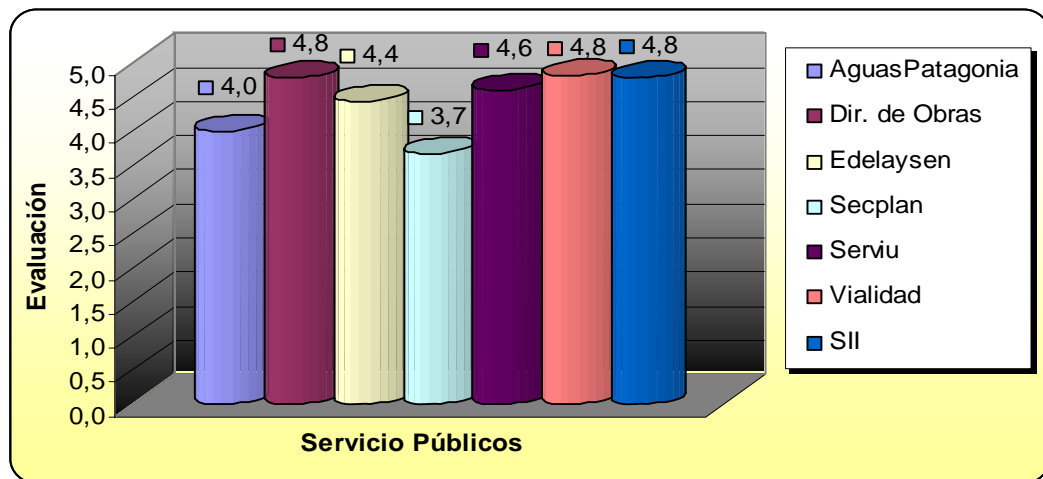


El servicio en terreno es bien calificado en la mayoría de las instituciones, sobresale el trabajo del Servicio de Impuestos Internos y en general se puede decir que las instituciones cumplen correctamente su labor en terreno con la excepción de del Secplan.

3.4.2. El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	5	5	-	3	-	4	4
Const. L & D	-	6	5	-	-	5	5
Laminadora Austral	-	-	4	-	-	-	6
EDECO Ltda.	5	4	5	-	6	4	-
Const. H-H Ltda.	-	5	-	4	4	-	5
Inv. Australes	4	-	5	3	-	5	4
Const. SEAL	-	5	-	3	-	-	5
Const. Pio V Ltda.	3	4	-	4	-	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	-	4	-	4	-	-
Const. Cristi Ltda.	-	5	-	3	-	-	5
Hormigones Premix	-	-	4	-	-	-	5
Const. Yulton	4	-	4	4	-	6	-
Gesta Ltda.	-	4	-	-	5	-	-
Guillermo Villarroel	3	-	-	5	-	-	-
Raúl Vernal O.	-	5	-	4	4	-	4
Promedio	4,0	4,8	4,4	3,7	4,6	4,8	4,8

El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno

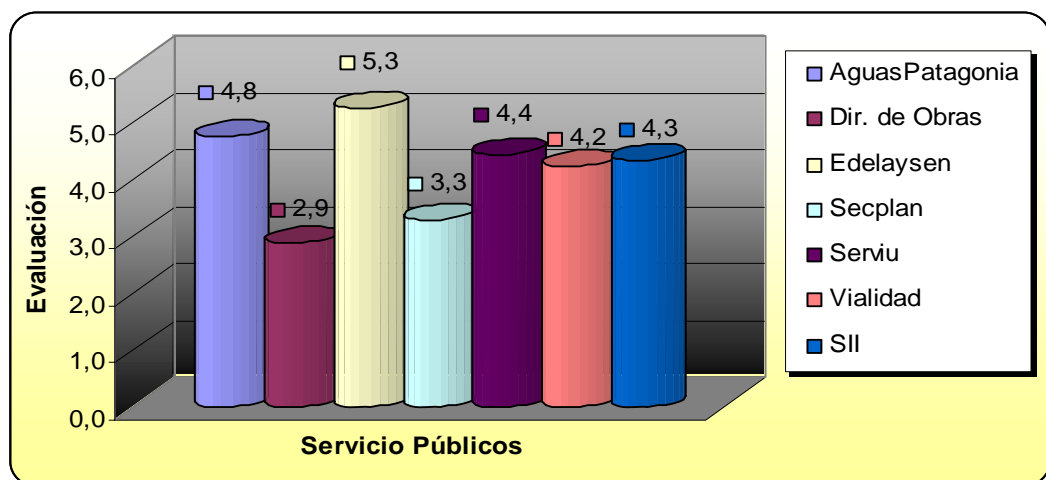


Todas las instituciones se encuentran en un rango aceptable con respecto a la calidad del personal, no así Secplan, ya que los socios consideran que esta institución no cuenta con el personal en terreno mas adecuado para las tareas propias de la institución.

3.4.3. Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	4	3	-	3	-	4	-
Const. L & D	-	4	6	-	4	-	4
Laminadora Austral	-	-	4	-	-	-	5
EDECO Ltda.	5	2	5	-	5	5	-
Const. H-H Ltda.	-	3	-	2	-	4	-
Inv. Australes	5	-	6	-	4	4	4
Const. SEAL	-	2	-	4	-	5	-
Const. Pio V Ltda.	6	3	-	-	5	-	5
Soc. El Claro Ltda.	-	-	6	-	5	-	4
Const. Cristi Ltda.	6	-	5	4	-	4	-
Hormigones Premix	4	-	5	-	-	-	4
Const. Yulton	-	3	-	4	-	4	-
Gesta Ltda.	3	-	5	-	4	4	-
Guillermo Villarroel	-	3	-	3	4	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	-	3	-	4	-
Promedio	4,8	2,9	5,3	3,3	4,4	4,2	4,3

Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno

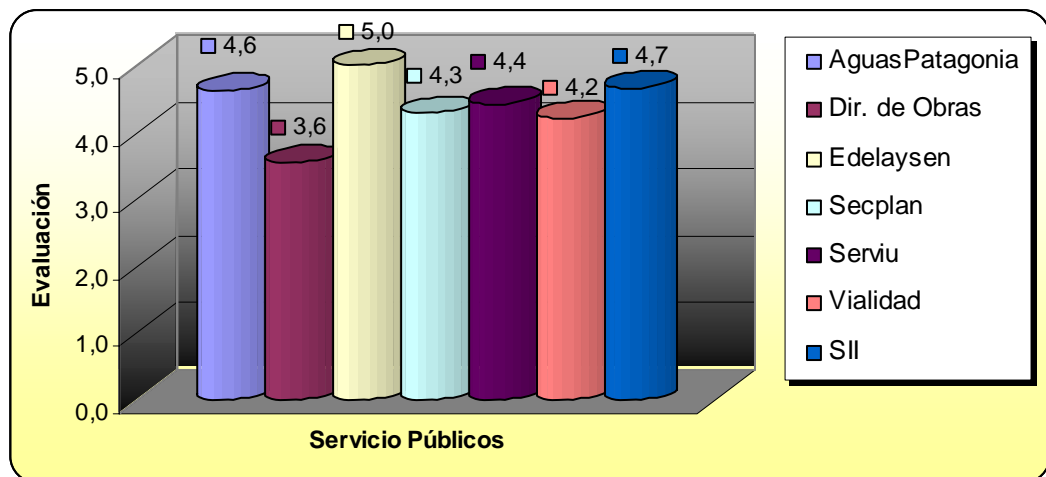


Las Empresas privadas se encuentran en una posición inmejorable en este apartado, vemos que sus calificaciones superan ampliamente a los demás. La contraposición son el Secplan y la Dirección de obras que obtienen calificaciones bajísimas, la disconformidad es muy clara.

3.4.4. Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	4	3	-	3	-	4	-
Const. L & D	-	4	5	-	4	-	4
Laminadora Austral	-	-	4	-	-	-	5
EDECO Ltda.	5	4	5	-	5	5	-
Const. H-H Ltda.	-	3	-	5	-	4	-
Inv. Australes	5	-	6	-	4	4	4
Const. SEAL	-	4	-	4	-	5	-
Const. Pio V Ltda.	6	3	-	-	5	-	5
Soc. El Claro Ltda.	-	-	4	-	5	-	4
Const. Cristi Ltda.	6	4	-	4	-	4	-
Hormigones Premix	3	-	5	-	-	-	6
Const. Yulton	-	3	-	4	-	4	-
Gesta Ltda.	3	-	6	-	4	4	-
Guillermo Villarroel	-	4	-	5	4	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	-	5	-	4	-
Promedio	4,6	3,6	5,0	4,3	4,4	4,2	4,7

Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno

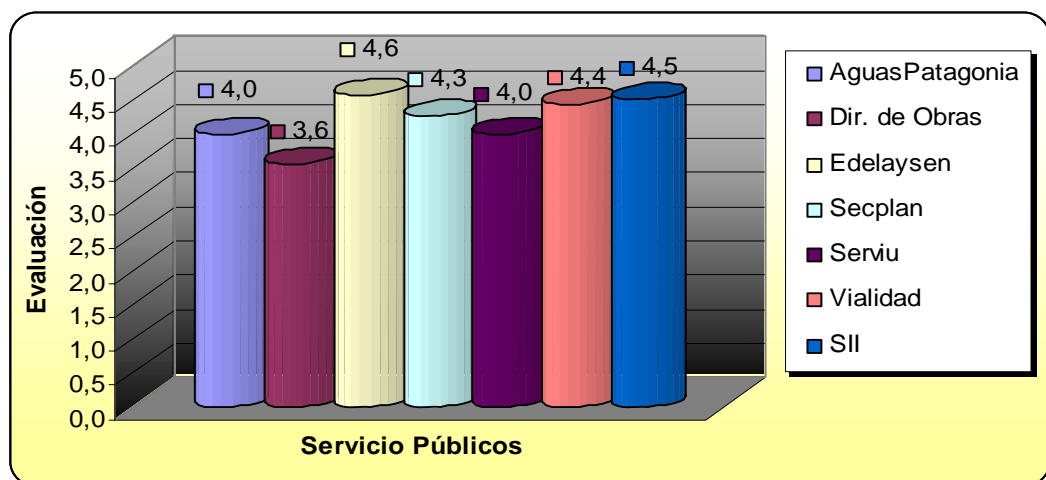


Se mantiene la tendencia de la pregunta anterior, esta vez con mejores calificaciones para el caso de Secplan y Dirección de obras, esto indica que existe coherencia en la respuesta de los socios frente a las preguntas y además nos dice que el problema del trabajo en terreno se debe a falta de recursos y también de personas adecuadas para esas labores.

3.4.5. El tiempo que se espera en la llegada del personal a terreno

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	4	3	-	3	-	3	-
Const. L & D	-	4	5	-	4	-	4
Laminadora Austral	-	-	4	-	-	-	5
EDECO Ltda.	3	4	5	-	3	5	-
Const. H-H Ltda.	-	4	-	5	-	4	-
Inv. Australes	5	-	5	-	4	4	-
Const. SEAL	-	4	-	4	-	5	-
Const. Pio V Ltda.	4	3	-	-	3	-	-
Soc. El Claro Ltda.	-	-	4	-	5	-	-
Const. Cristi Ltda.	4	4	-	-	-	-	-
Hormigones Premix	3	-	5	-	-	-	-
Const. Yulton	-	3	-	-	-	6	-
Gesta Ltda.	4	-	4	-	4	-	-
Guillermo Villarroel	-	3	-	-	5	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	-	5	-	4	-
Promedio	4,0	3,6	4,6	4,3	4,0	4,4	4,5

El tiempo que se espera en la llegada del personal a terreno

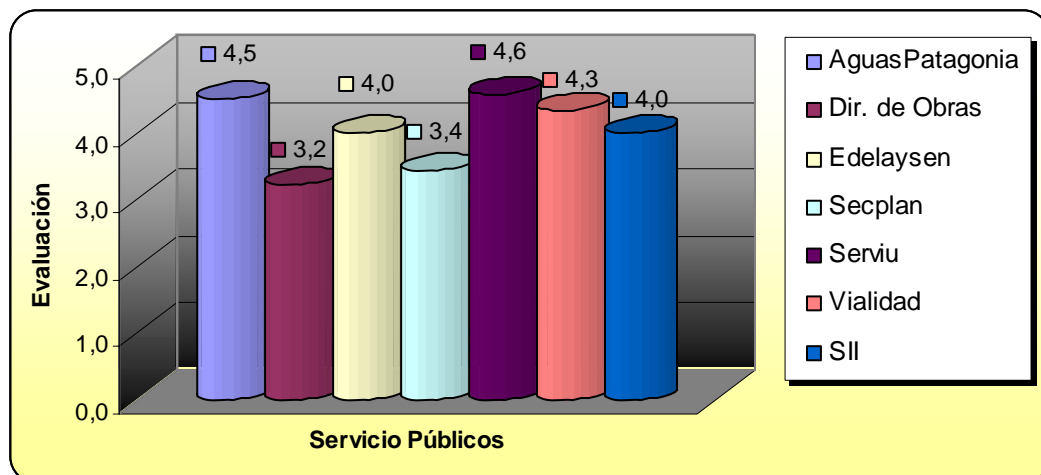


Se puede decir que una vez que están disponibles los recursos y equipamiento además del personal, no se debe esperar mucho tiempo para que estos estén disponibles en el terreno.

3.4.6. El acercamiento y buena disposición que tiene el personal de terreno para trabajar en conjunto

	AguasPatagonia	Dir. de Obras	Edelaysen	Secplan	Serviu	Vialidad	SII
Const. COSAL	4	3	-	3	-	4	-
Const. L & D	-	4	5	-	4	-	4
Laminadora Austral	-	-	4	-	-	-	5
EDECO Ltda.	5	2	3	-	6	6	-
Const. H-H Ltda.	-	3	-	3	-	4	-
Inv. Australes	4	-	4	-	4	5	3
Const. SEAL	-	4	-	4	-	3	-
Const. Pio V Ltda.	6	3	-	-	5	-	5
Soc. El Claro Ltda.	-	-	4	-	5	-	4
Const. Cristi Ltda.	5	4	-	3	-	4	-
Hormigones Premix	3	-	4	-	-	-	3
Const. Yulton	-	2	-	4	-	4	-
Gesta Ltda.	4	-	4	-	4	5	-
Guillermo Villarroel	-	4	-	4	4	-	-
Raúl Vernal O.	5	-	-	3	-	4	-
Promedio	4,5	3,2	4,0	3,4	4,6	4,3	4,0

El acercamiento y buena disposición que tiene el personal de terreno para trabajar en conjunto



El personal de Dirección de obras y Secplan no muestran ningún interés en el trabajo en conjunto, no obstante, las demás instituciones logran una buena integración con las empresas constructoras principalmente.

CONCLUSIONES

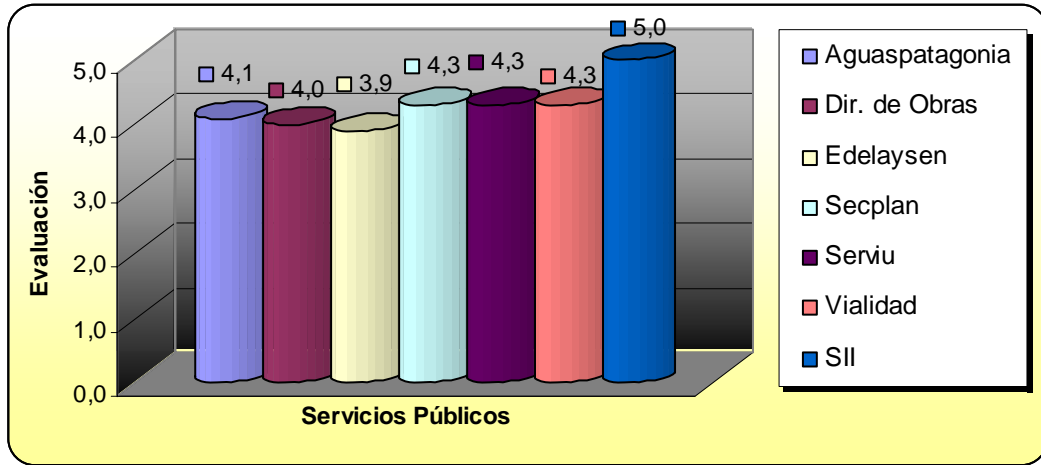
La base para la obtención de información necesaria para realizar esta trabajo, es la encuesta, herramienta con la cual se comienza a obtener evaluaciones por parte de los socios de la Cámara Chilena de la Construcción, dicha encuesta fue elaborada por un estudiante de la Escuela de Construcción Civil con la finalidad de que ésta sea aplicada en distintas ciudades del país. En este caso esta evaluación se realizó en la ciudad de Coyhaique, en la zona austral de Chile, donde existe una delegación de la Cámara Chilena de la Construcción.

Uno de los objetivos de esta tesis es actualizar y complementar la encuesta aplicada en otras ciudades del país, toda vez que, la delegación de Coyhaique estime pertinente realizar algún cambio o estime complementar esta información. Una vez que fue presentada la encuesta en la delegación de Coyhaique esta estimó que, no se debían hacer cambios en ella, para así poder obtener información con el mismo parámetro que se midió a las demás ciudades donde se aplicó esta encuesta.

Una vez obtenida la información se procesó a través de tablas, con sus respectivos promedios en cada una de las preguntas, con lo cual se obtiene un desglose detallado de cada falencia y ventaja que posee cada una de las instituciones evaluadas, las cuales son explicadas a través de un comentario en el cual se destaca cada uno de los puntos relevantes de la información obtenida.

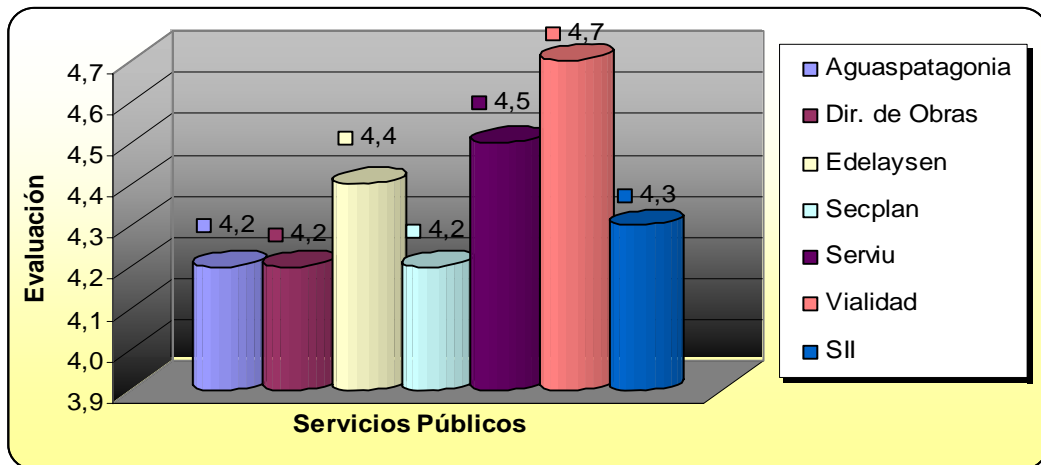
La encuesta esta dividida en cuatro ítems los cuales pasamos a revisar a continuación:

ITEM I: SOBRE LA INFORMACION



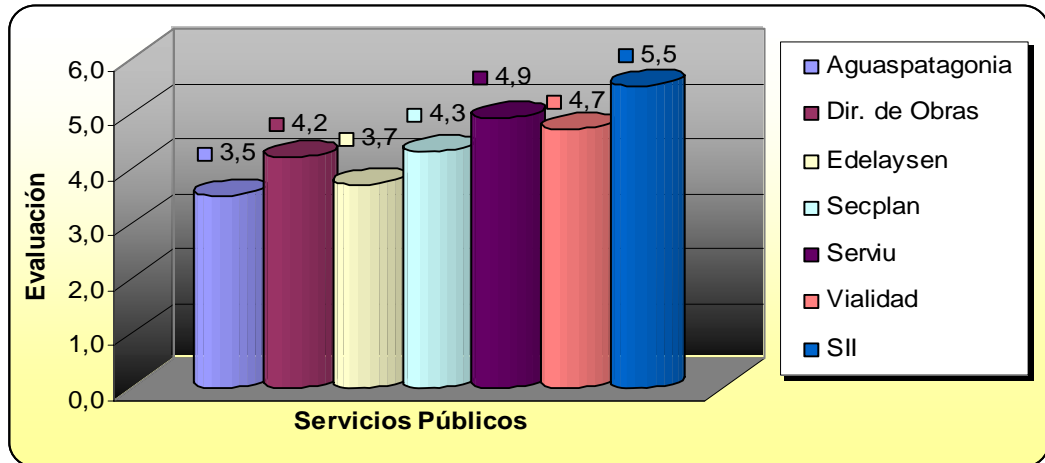
- El promedio general en este ítem es de un **4,3.-**
- El servicio que mejor informa a sus usuarios respecto de novedades e innovaciones en sus procesos es el Servicio de Impuestos Internos.
- Secplan, Servi y Vialidad se encuentran justo en el promedio de todas las instituciones con respecto a este ítem.
- Edelaysen es quien posee el peor sistema de información a los usuarios.

ITEM II: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS



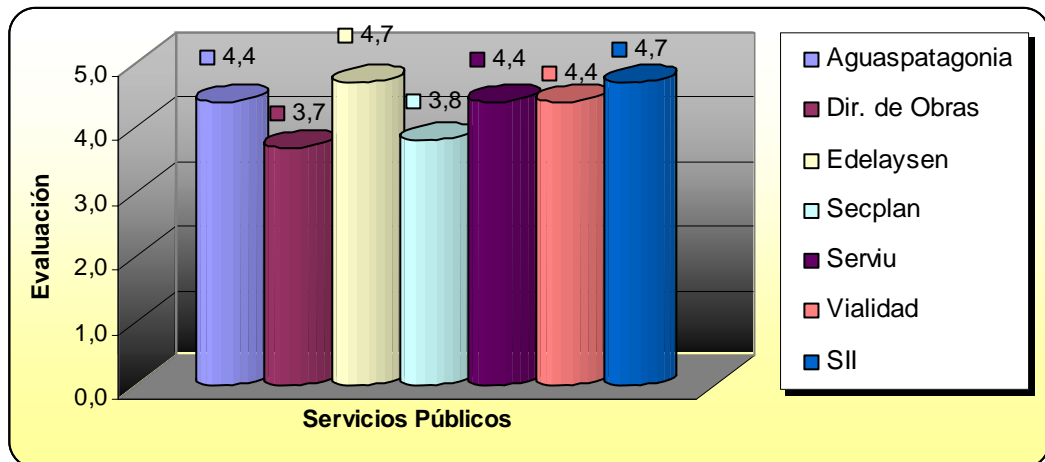
- El promedio general en este ítem es de un **4,4.-**
- Vialidad es la institución que posee la mejor disponibilidad de recursos, sean estos humanos o de infraestructura para la atención de público.
- No existen instituciones que obtengan nota deficiente en este ítem y en general la calidad de la atención se encuentra cercana al promedio.

ITEM III: SOBRE LAS TRAMITACIONES



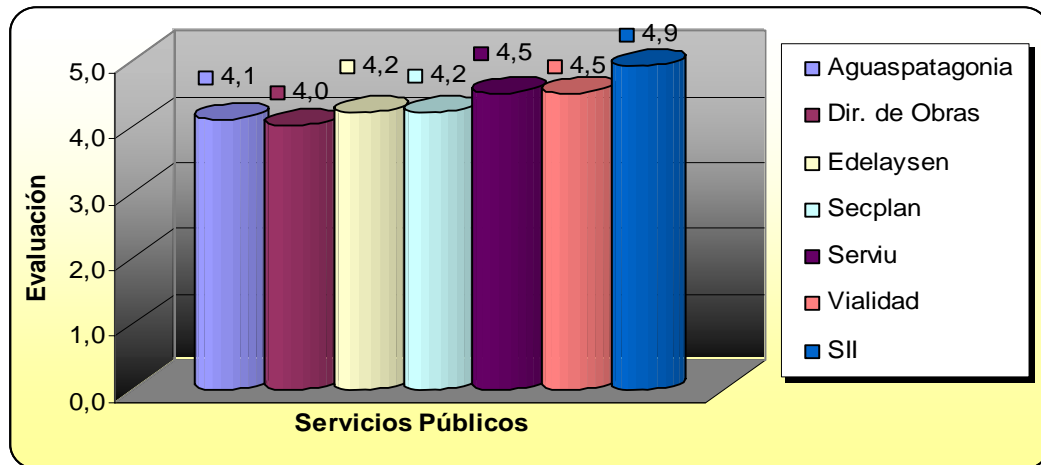
- El promedio general en este ítem es de un **4,4**.-
- Una vez mas el Servicio de Impuestos Internos obtiene la mejor calificación, lo que implica que es el servicio mas eficiente en lo referente a la realización de trámites, esto confirma la tendencia nacional histórica que dice que el SII es el servicio público más eficiente.
- La empresa privada AguasPatagonia es la que menos eficiencia muestra en las tramitaciones.

ITEM IV: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO



- El promedio general en este ítem es de un **4,3**.-
- El Edelaysen y el SII comparten la mas alta calificación en este ítem, por lo tanto, son los que poseen los mejores equipos de trabajo en terreno.
- Dirección de Obras y Secplan son los que peor servicio en terreno poseen.
- Las demás instituciones se encuentran cercanas al promedio general.

RESULTADO FINAL: CALIDAD DEL SERVICIO



- El promedio general de la calidad de servicio de las instituciones es **4,3.-**
- La mejor calificación la obtiene el Servicio de Impuestos Internos y se destaca como la institución que brinda el mejor servicio a los usuarios.
- En general las instituciones, se podría decir, que aprueban la evaluación pero con algunos matices, ya que algunas instituciones obtienen nota muy cercana a la reprobación.
- Dirección de Obras entrega el peor servicio y obtiene nota 4,0.

Con esta evaluación se cumple uno de los principales objetivos de esta tesis, que es el de establecer un parámetro de comparación para futuras mediciones de este tipo, o bien, para realizar las comparaciones con las diferentes ciudades donde se aplique esta encuesta.

BIBLIOGRAFIA

- CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION. Organización gremial
(Disponible en: http://www.cchc.cl/opensite_20060315160639.asp?glb_i Consultado el 7 de Septiembre de 2007).
- AGUASPATAGONIA. La Empresa
(Disponible en: <http://www.aguaspagonia.cl/historia.htm> Consultado el 8 de Septiembre de 2007).-
- EDELAYSSEN. La empresa
(Disponible en:
http://portal.saesa.cl:7778/portal/page?_pageid=214,414873,213_414573&_dad=portal&_schema=PORTAL Consultado el 10 de Septiembre de 2007).-
- VIALIDAD. Quienes somos
(Disponible en: <http://www.vialidad.gov.cl/informaciones/quienesomos.htm> Consultado el 10 de Septiembre de 2006).-
- MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO. Organización interna
(Disponible en: http://www.minvu.cl/opensite_20070227165957.aspx consultado el 17 de Agosto de 2006).-
- Uribe M. 2006 Encuesta sobre servicios públicos a Cámara Chilena de la Construcción delegación Osorno. Tesis Ingeniero Constructor. Valdivia, Universidad Austral de Chile, Fac. Cien. Ingeniería 65 Pág.

ANEXO



ENCUESTA SERVICIOS PUBLICOS
CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION
DELEGACION COYHAIQUE

Es un gusto para esta delegación dirigirnos a usted con el propósito de conocer su opinión respecto del funcionamiento que los servicios como AGUASPATAGONIA, EDELAYSEN, Dirección de obras municipales, Secretaria comunal de planificación, Vialidad, Servicio de Vivienda y Urbanismo y Servicio de impuestos internos realizan en esta ciudad en relación a la atención, tramitación y gestión en función del quehacer referido a la actividad que desarrollan los profesionales del gremio que usted integra.

El formato de evaluación se basa en calificar el comportamiento de las empresas **usando una escala de 1,0 a 7,0. Utilizar la nota 1,0 para la peor calificación o para el caso de no contar con el servicio.**

Además esta encuesta cuenta con espacios destinados a sugerencias, las cuales nos serian de importante ayuda al aportar, con sus ideas y mejoras en el servicio de las instituciones.

La información generada a través de esta encuesta será de uso exclusivo de la Delegación Coyhaique de la Cámara Chilena de la Construcción, por lo que pedimos que su evaluación sea en conciencia y responsablemente.

IMPORTANTE: Evalúe **SOLO** a las instituciones con las que usted trabaja, **NO** evalúe a las empresas con las que no se relaciona.

ANTECEDENTES DEL ENCUESTADO

NOMBRE:

CARGO DENTRO DE LA EMPRESA:

PROFESION Y EMPRESA A LA QUE REPRESENTA:

ESPECIALIDAD A LA QUE SE DEDICA:

FECHA:

ITEM 1: SOBRE LA INFORMACION

1.1 Los sistemas informativos, como señaléticas u oficina de información, en las dependencias.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.2 El servicio electrónico (sitio Web) con que cuenta la institución:

1.2.1 La rapidez en responder sus consultas.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.2.2 El acceso a documentación que se pueda descargar e imprimir.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.2.3 La calidad de la página Web.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.3 El servicio telefónico con que cuenta la institución:

1.3.1 El tiempo en ser atendido:

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.3.2 La capacidad de resolver preguntas y problemas:

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.3.3 La cordialidad en la atención:

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.4 La documentación escrita como folletos, boletines o avisos que emite la institución:

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

1.5 Sugerencias para mejorar el sistema informativo de las instituciones:
(Institución/Observación)

ITEM 2: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS:

2.1 El interés de las instituciones en conocer su opinión.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.2 El acercamiento e intercambio de ideas de la institución hacia su empresa.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.3 Evalúe la calidad de atención que ofrece el personal de las instituciones.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.4 El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.5 El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en las oficinas.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.6 El horario de oficina disponible para su atención.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.7 El espacio físico destinado a su atención.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.8 Sugerencias para mejorar la atención en oficina. (Institución/Observación)

ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES

3.1 Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus trámites.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

3.2 Las tarifas de los servicios de tramitación y servicios en relación a su magnitud.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

3.3 La calidad de los servicios y trámites emitidos.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

3.4 La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar tramites.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

3.5 Sugerencias para mejorar la tramitación de los servicios.

(Institución/Observación)

ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO

4.1 La calidad del servicio en terreno.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

4.2 El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno.

AGUASPATAGONIA DIRECCION DE OBRAS EDELAYSEN

SECPLAN SERVIU VIALIDAD S.I.I.

4.3 Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

4.4 Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

4.5 El tiempo que se espera en la llegada del personal a terreno.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

4.6 El acercamiento y buena disposición que tiene el personal de terreno para trabajar en conjunto, dando con esto mejores y más rápidas soluciones al trabajo que se realiza.

AGUASPATAGONIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	EDELAYSEN	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN	<input type="checkbox"/>	SERVIU	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

4.7 Sugerencias para mejorar el servicio en terreno. (Institución/Observación)
