

**FORMATO DE LA ETAPA 4:  
EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009  
SERVICIOS NACIONALES<sup>1</sup>**

INSTITUCIÓN: SERVIU VALPARAÍSO	REGIÓN: VALPARAÍSO
--------------------------------	--------------------

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009<sup>2</sup></b>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
Disminuir los proyectos objetados o rechazados, en un 20 %.	El Objetivo se cumplió, pero no fue posible medirlo como se había planteado, pero todos los agentes involucrados consideran que las capacitaciones y talleres realizados permitieron contar con mas y mejores proyectos.-	<u>Se considera logrado.</u> En razón a que a nivel de las Delegaciones Provinciales se crearon mesas técnicas para revisar y evaluar en conjunto con las EGIS y PSAT los proyectos antes de su ingreso a SERVIU, se ha generado conciencia en superar las falencias técnicas, legales y sociales de los mismos.	Considerando que el D.S. 174 otorga un plazo de 90 días a las EGIS para subsanar las observaciones formuladas por la Comisión Técnica Evaluadora se ha logrado disminuir la brecha entre los proyectos ingresados y los rechazados.	Generar mayores exigencias al momento de constituir una EGIS (existen muchas facilidades para ser EGIS de allí el gran N° de éstas en la región, que inician su trabajo sin una adecuada capacitación lo que redundo en la presentación de deficientes proyectos y generando falsas expectativas en las familias). Seguir con capacitaciones a EGIS y funcionarios Municipales. Solicitar Anteproyecto de Urbanización completo. Las Comisiones Técnicas evaluadores, funcionen organizadamente y estructuradamente.
Incrementar el N° de soluciones asignadas a la región.	Se lograron colocar 18.254 Subsidios durante el año 2009, considerando el D.S. 04 del Subsidio Extraordinario para el fomento del empleo en la región.	<u>Se considera logrado.</u> Se aumentó la cantidad de subsidios en un 42,4 %, con respecto al año 2008.	Mantener la cantidad de Subsidios otorgados sobre las 12.262 unidades.	Colocar esta cantidad de subsidios requiere de un esfuerzo importante de los municipios, las EGIS y el SERVIU (con igual dotación de personal).

Tener cartera de proyectos para el 18ª y 19ª Llamado del PPP, correspondientes a comités de los 22 Barrios.	Se cuenta con 9 estudios para la postulación de 105 proyectos de barrios del programa QMB.	<u>Se considera logrado.</u> El Programa dio buenos resultados en la región, permitiendo presentar proyectos en barrios donde el programa no llegaba.	Se puedan contratar nuevas consultorías para terminar con los déficit de pavimentos en los barrios del Programa QMB.	Mayor coordinación con los encargados del Programa para que se puedan contratar las consultorías.
Seleccionar en los Llamados 18ª y 19ª a comités de los 22 Barrios del Programa QMB	Esta es una meta pendiente, por cuanto se atrasó la apertura del 19ª Llamado para 30 de noviembre. Se amplió el proceso de postulación hasta el 18 de noviembre.	Pendiente a dic 2009	Que el 50 % de los proyectos contratados por el Programa QMB, postulen al 19ª Llamado del PPP.	Que los encargados de Barrios, se coordinen con los Municipios para que estos proyectos se postulen al 19ª Llamado.
Convenios firmados al 15 de abril de 2009 Documentos de respaldo en Oficinas del Departamento de Programación al 30 de mayo de 2009	75 % de los convenios y 93 % de los documentos al 30 de mayo.	<u>Se considera logrado.</u> El Programa funciona bastante bien con respecto a la suscripción de las firmas de convenios y entrega de los documentos de respaldo, por parte de los Municipios. Sólo las comunas de La Calera y La Ligua se atrasaron, pero al 12 de junio se contó con el 100 % de todos los documentos en poder de SERVIU.	Al 30 de Abril contar con el 90 % de los convenios y documentos y al 30 de mayo con el 100% de los respaldos.	Preparar los convenios la 1ª quincena de enero, para remitirlos en la 3ª semana a todos los Municipios. Realizar seguimiento a partir del 1 de Marzo.

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>8</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>9</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>10</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>11</sup>
50 %	Se ha mejorado la calidad de los proyectos, y simultáneamente se han revisado con mayor rigurosidad. Las Auditorías realizadas a SERVIU han permitido detectar las falencias en la revisión de los proyectos y generar una mayor rigurosidad en las etapas de ingreso de los proyectos y su evaluación.	El Programa está funcionando bastante mejor por todas las capacitaciones y reuniones de trabajo que se realizaron, donde se preparó y entregó información sobre los programas en forma directa o a través de la pág. WEB del MINVU y SERVIU. Los requerimientos y urgencias de los beneficiarios, las EGIS y las autoridades por aprobar proyectos contra el tiempo. Gran número de proyectos ingresados a SERVIU dificultaron el cumplimiento de los plazos de revisión establecidos por la reglamentación.	Definir bien la meta y su indicador, para que represente las gestiones en forma adecuada.
Aumentar subsidios en un 10%	En general se observa un aumento de los subsidios de un 42 %, este gran salto, se generó por el efecto en el empleo de los programas habitacionales.	Se creó un nuevo subsidio (D.S. 04 MINVU/2009) para generar empleo, fueron 34 los proyectos seleccionados en la región que abarcan 5.263 subsidios, lo que impidió cumplir con el aumento de los FSV.	Programar el trabajo para colocar alrededor de 12.000 subsidios durante el año, cifra que es muy importante.
Que los Municipios postulen proyectos de los Barrios del Programa QMB	Se cuenta con 105 proyectos, que se remitieron a 7 comunas con barrios del Programa QMB.	<b>Se debe esperar hasta Dic, para ver resultado del proceso de postulación.</b>	Se recomienda solicitar financiamiento para consultores que apoyen a los barrios en diversos proyectos, como Pavimentos y otro tipo de obras, polideportivos etc.
100 % de los convenio firmados y 90 % de los documentos de respaldo recibidos.	Se pudieron programar todas las licitaciones para el mes de Abril. Al contar con los convenios. Respondiendo a una solicitud del Intendente para mitigar el problema del empleo en la región, las que no se concretaron por no contar con los recursos financieros para estos programas. El sector privilegio los subsidios (DS-4) por tener un mayor efecto en la generación de empleo. Se contó con los respaldos remitidos por los municipios.	Por no disponer de los fondos suficientes para el primer año se debieron postergar las licitaciones. También se presenta un problema serio con los Municipios que mantenían deudas de arrastre. Que fueron los únicos que no se programaron originalmente.	Mejorar el sistema de cobranza a los Municipios y aplicar la reglamentación en forma estricta. Que los Municipios con Deuda no sean incorporados en los nuevos llamados mientras no regularicen su situación.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>12</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>13</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>15</sup>
Información Actualizada en un 100%	Que las EGIS, Municipios, Inmobiliarias y público en general, tenga acceso a la Información del Ministerio, a los Planes y Programas con sus ajustes y novedades en forma oportuna, contribuyendo a ello la información que contiene la página web del SERVIU.	Hay poco acceso a Internet, o disposición de las entidades y público para conocer las Pág. WEB (analfabetismo electrónico).	Generar un programa de difusión dirigido al público en general para que utilice las herramientas tecnológicas a su servicio y continuar entregando información y capacitación a las EGIS, Inmobiliarias y Municipios.
Permisos disponibles por comunas, etc... 100 %	Dar a conocer lo que permiten los Planes Reguladores para las diferentes zonas de las comunas. Actualización de Información, conocer áreas de riesgo (ej. lo que paso con Chaitén)	En este ámbito se organizaron charlas con la SEREMI de V. y U., para conocer su trabajo y los aspectos contenidos en los Planes Reguladores. Informar a las entidades sobre el Observador Urbano, y toda la gama de información disponible para el público en general.	En esta materia dar más y oportunas capacitaciones tanto a nivel interno como a los Municipios y EGIS.
Iniciar un Programa de Habilitación de 60 viviendas del Programa Adulto Mayor durante el año 2009, dando cumplimiento al menos en un 25 % al 30/09/2009.	Tener cuatro proyectos de Viviendas Tuteladas para Adultos Mayor, con RATE RS, esperando financiamiento	No poder contar con Decreto de Identificación de financiamiento, para poder licitar las obras.	Con las RATES actualizadas se debe obtener el RS a la brevedad y crear Ficha IDI para el 2010, con el fin de que se le asignen recursos a esta iniciativa.
Reparar 80 viviendas el año 2010, del Programa Adulto Mayor.	Durante el año 2009 se obtuvo financiamiento que posibilitó la reparación de 9 viviendas. El resto del trabajo está programado para año 2010.	Poder contar con presupuesto para año 2010 para financiar la reparación de las viviendas, los pagos de los servicios básicos y reposición de medidores, según sea el caso.	Obtener la RATE, en forma oportuna para solicitar el Decreto de Identificación del presupuesto.

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>16</sup></b>	<b>Principal logro del programa de trabajo<sup>17</sup></b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)<sup>18</sup></b>	<b>Recomendaciones 2010<sup>19</sup></b>
ARI	Se ingresó la información al SIRIV, remitiéndose a los Gobernadores e Intendente en forma oportuna para la discusión Presupuestaria de este año.	Existieron dos problemas, el sistema operó con problemas y la SUBDERE, creó un nuevo sistema para ingresar los datos el que se implementará a la brevedad, por este motivo se terminó remitiendo la información por correo electrónico en archivos con planillas excel, remitidas por el GORE.	Reuniones de coordinación con GORE a principios de año, para definir formatos y fechas en que la información deberá remitirse.
Uso del SIRIV	Mientras el sistema funcionó se ingresó el ARI y algunos PROPIR, sistema más eficiente para entregar antecedentes al GORE sobre el avance de los proyectos.	Existieron dos problemas, el sistema operó con problemas y la SUBDERE, creó nuevo sistema para ingresar los datos el que se implementará a la brevedad, por este motivo se terminó remitiendo la información por correo electrónico mediante planillas excel, remitidas por el GORE.	Reuniones de coordinación con GORE a principios de año, para definir formatos y fechas en que la información deberá remitirse.
Informe Gestión Pro-Empelo	Se pudo remitir información mensual en forma oportuna sobre el efecto en el empleo de los proyectos del SERVIU.	Nuevo informe que se solicitó inicialmente en forma quincenal, siendo imposible entregar en ese período cifras validas y correctas, se ajustó a un informe mensual y bastante más amigable, al tener menos columnas.	Reuniones de coordinación con GORE a principios de año, para definir formatos y fechas en que la información deberá remitirse.
PROPIR	Se remite trimestralmente el avance de la inversión del SERVIU, como la programación mensual de ésta.	No se presentaron problemas, se remitió oportunamente, a través del SIRIV en Marzo y posteriormente vía correo electrónico.	Reuniones de coordinación con GORE a principios de año, para definir formatos y fechas en que la información deberá remitirse.
MINVU	La misma información del PROPIR, pero remitida mensualmente.	No se presentaron problemas, se realizó reunión de trabajo para mejorar formato y definir periodicidad de la información. Se remitió oportunamente vía correo electrónico.	Reuniones de coordinación con GORE a principios de año, para definir formatos y fechas en que la información deberá remitirse.

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**  
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4.)

**Servicio: SERVIU**

**Región: Valparaíso**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Existe un convenio y procedimiento formalizado, se nos propuso firmar un Protocolo definiendo que antecedentes, como y cuando se deben remitir al GORE, en este momento se remiten:

- El ARI (anual)
- El PROPIR, se remite trimestralmente y
- El MINVU o Planilla de Seguimiento de la Información del Pro-Empelo, que durante una par de meses fue quincenal, para terminar remitiéndose mensualmente.

Esta información se subía al sistema SIRIV de la Intendencia, cuando funcionaba, ahora se remite en planillas de acuerdo a Modelo preparado por el GORE.

**2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):**

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
ARI	Ante Proyecto Regional de Inversión	SIRIV y Planilla EXCEL	Anual	Ignacio Valenzuela (SERVIU) Ximena Villarroel (SEREMI)
Uso del SIRIV	Sistema en Pag. WEB del GORE (no está funcionando)			Ignacio Valenzuela (SERVIU) Ximena Villarroel (SEREMI)
Informe Gestión Pro-Empelo	Detalle de la Inversión del SERVIU, por Proyecto, con antecedentes sobre gasto y empleo real y proyectado	Planilla Excel, acordado con el GORE	Mensual	Ignacio Valenzuela (SERVIU) Ximena Villarroel (SEREMI)
<b>PROPIR</b>	Detalle de la Inversión del SERVIU, por Proyecto, con antecedentes sobre, Presupuesto anual, y gasto proyectado y real.	Planilla Excel, acordado con el GORE	Trimestral	Ignacio Valenzuela (SERVIU) Ximena Villarroel (SEREMI)
<b>MINVU</b>	Detalle de la Inversión del SERVIU, por Proyecto, con	Planilla Excel, acordado con el GORE	Mensual	Ignacio Valenzuela (SERVIU) Ximena Villarroel (SEREMI)

	antecedentes presupuesto, gasto proyectado y real			
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre).</b>				
<p>Identificar estados posibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha cumplido con el contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del GORE. Se realizaron reuniones de análisis con funcionarios del GORE, para mejorar y aclarar la información que se remite y los ajustes que se producen en nuestro presupuesto (ajustes Presupuestarios )</li> <li>- Este año por la crisis del empleo, se realizaron diversas reuniones donde se definió un nuevo informe quincenal al inicio para terminar por ser otro informe mensual con antecedentes de los empleos generados y proyectados por proyecto, antecedente que no se entregaba en los otros informes (ESTA REDACCIÓN NO LA ENTENDÍ).</li> <li>- El GORE tenía un sistema en la página WEB (SIRIV) para ingresar la información de los proyectos - al ARI, como al PROPIR -, el cual fue usado por el SERVIU mientras operó el que será sustituido por nuevo sistema de la SUBDERE, al que se deberán ingresar los antecedentes de los proyectos cuando esté en funcionamiento.</li> </ul> <p>( En este caso, se solicita sólo indicar el estado de cumplimiento, ya que el medio de verificación del cumplimiento lo proporciona directamente el GORE a la SUBDERE) Nos llegó copia del Informe del GORE.</p>				

## OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

##### 1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos<sup>20</sup>:

Los logros más importantes son:

- Se dio cumplimiento al programa de capacitaciones y reuniones de trabajo para asegurar el acceso a los diferentes Programas Habitacionales a todas las organizaciones sociales que requirieron de nuestros productos.
- Las Delegaciones Provinciales trabajaron con mayor eficiencia y responsabilidad en la implementación de los Programas Habitacionales, asumiendo el proceso de postulación.
- A través de las Delegaciones Provinciales se trabajó el Programa de Pavimentos Participativos, mejorando la entrega de los documentos y convenios como de la recaudación de los aportes que deben realizar los Municipios.
- Se logró suscribir 2 Convenios de Colaboración con la SEREMI de Transporte y Gobernación Provincial de Valparaíso a fin de posibilitar el acceso a soluciones habitacionales a los trabajadores del transporte.

##### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial<sup>21</sup> :

- La disponibilidad del Observador Urbano del MINVU, permite acceder vía Internet a toda la regulación establecida en los planos reguladores para todas las comunas de la región.
- El trabajo desarrollado por el Departamento de Desarrollo Urbano de la SEREMI MINVU, de catastrar todas las áreas de riesgo en las zonas urbanas de nuestras comunas, y el darlo a conocer a los Delegados Provinciales y equipos comunales.
- Se ha programado para año 2010, un trabajo de reparación de viviendas para los Adultos Mayores, a fin de poder traspasar al SENAMA, en 17 comunas de la región, para lo cual se espera contar con presupuesto para su ejecución oportuna.

##### 1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional<sup>22</sup>

Internamente se creó la Unidad de Gestión de Información Territorial (UGIT), que tiene como objetivo trabajar los programas desde el territorio y además generar estadísticas de nuestro trabajo georeferenciadas. Herramienta de trabajo que posibilitará la evaluación y control de los proyectos sobre el territorio, bajo el concepto de trazabilidad, además permitirá acceder a la información tanto a los clientes internos y externos, a fin de programar proyectos en base a los datos territoriales.

El SERVU entrega al GORE e Intendencia toda la información sobre Presupuesto e Inversión anual del Servicio. (ARI y PROPIR).

Además de toda información que se nos solicite, como por ejemplo este año las planillas MINVU, PRO-EMPLEO, con información específica por contrato.

## **2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:**

### **2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos<sup>23</sup>:**

En general, el MINVU y el SERVIU como su brazo ejecutor, consideran en sus productos la realidad local, más del 70 % de los ítems 31 y 33, corresponden a programas concursables, donde postulan los comités a los subsidios o los Municipios a los proyectos de inversión, con asignaciones de puntaje y/o costos diferentes según las características geográficas o locales, (distancia- Geografía-islas- etc).

Reglamentar algunos de estos procesos, para que no sean solo decisión de las autoridades del momento.

El Programa Quiero Mi Barrio, es un buen ejemplo de una respuesta del MINVU, a un requerimiento muy necesario pero que a través de los mecanismos normales de inversión no era posible ejecutarlos, por los montos involucrados o por sus rentabilidades.

### **2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información<sup>24</sup>:**

Nuestros sistemas de información nos permiten saber la inversión por localidad dentro de una comuna, esta información está desagregada y disponible casi en forma inmediata.

Con respecto a los procesos, cada vez han tomado un rol protagónico las Delegaciones Provinciales con un mayor número de contratos de profesionales, delimitación de funciones y responsabilidad en diferentes líneas de inversión (proyectos y subsidios).

### **2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial<sup>25</sup>:**

La Autoridad del Servicio ha traspasado funciones y responsabilidades a los Delegados Provinciales (cinco) incluyendo la Oficina Provincial de Valparaíso, debiendo realizar una gestión desde el territorio muy completa y compleja, preocupándose de la asesoría y gestión de proyectos por parte de las EGIS, de las postulaciones como de las consultas por parte de las autoridades políticas locales, Gobernadores, Alcaldes y Concejales, participando con ellos en el trabajo en terreno con los comités habitacionales y de Pavimentación Participativa.

La creación de la UGIT, es parte de la respuesta de nuestro servicio al SNIT.

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

<b>Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN</b>			<b>REGIÓN: Valparaíso</b>	
<b>Programa</b>	<b>Recomendación de la evaluación<sup>26</sup></b>	<b>Compromiso<sup>27</sup></b>	<b>Responsable<sup>28</sup></b>	<b>Plazo<sup>29</sup></b>
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Seguir capacitando a EGIS, PSAT, Municipios y empresas en los nuevos ajustes a los decretos que regulan los subsidios.	Realizar al menos un taller por Delegación Provincial y 3 de carácter general en Valparaíso, uno de los cuales deberá estar dirigido a los funcionarios del SERVIU.	Fernando Sánchez del Depto. OOH	Agosto 2010 y Mayo 2010
	En los Programas Concursables, mantener las capacitaciones a Municipios y dirigentes comunales para explicar funcionamiento de éstos y sus ajustes.	Se realizará al menos un taller en las comunas de toda la región, en conjunto SEREMI – SERVIU.	Depto. Planes y Programas de la SEREMI y Depto. Programación de SERVIU.	
Programa de complementariedad territorial	Dar cumplimiento a los convenios MINVU - SENAMA, para la ejecución de las viviendas del Programa Adulto Mayor en la región.	Tener en ejecución los programas de construcción y de reparación de viviendas para los Adultos Mayores.	SEREMI (RATE) Depto. OOH y Técnico Depto. De Programación Delegaciones Provinciales	Dic 2010 Marzo 2010 Febrero 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Capacitar a los funcionarios en el nuevo sistema operativo que SUBDERE habilitará en el GORE, para el ingreso del ARI y PROPIR.	Usar los sistema que la SUBDERE habilite en la página Web del GORE, para que los Servicios puedan ingresar la información requerida, ( ARI y PROPIR).	Depto. Programación	Sept. 2010

**OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS**

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS<sup>30</sup></b>		<b>REGIÓN: Valparaíso</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión <sup>31</sup>	Fecha de realización <sup>32</sup>	Responsable de la información de verificación <sup>33</sup>
Funcionarios	Paneles Página WEB Correos Electrónicos Capacitaciones	En diferentes fechas se ingresaron en la página Web del SERVIU, los decretos y ajustes a los programas. 30 de noviembre de 2009 y 15 de diciembre de 2009.	Equipo coordinador Sistema de Gestión Territorial del PMG.
Clientes/usuarios/beneficiarios	Pág WEB Paneles	30 de noviembre de 2009 y 15 de diciembre de 2009.	Equipo coordinador Sistema de Gestión Territorial del PMG.

**NOTAS EXPLICATIVAS PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:**

<sup>1</sup> De uso obligatorio al presentar Informe de la Etapa 4

<sup>2</sup> Debe contestar la pregunta: ¿Qué se LOGRÓ? ¿Cuál es la BRECHA entre resultados efectivos v/s los comprometidos?

<sup>3</sup> Corresponde a los objetivos declarados en el Plan que incorpora perspectiva territorial a los productos estratégicos (etapa 2 – formulación del plan)

<sup>4</sup> Corresponde al resultado anual de los indicadores declarados en la etapa 2 para cada objetivo específico del plan. Se debe presentar el indicador, el resultado del indicador (numerador y denominador, si se formuló así), y evaluar si el resultado se encuentra dentro del cumplimiento anual previsto para el año 2009.

<sup>5</sup> De acuerdo al resultado del(los) indicador(es), corresponde calificar el cumplimiento del objetivo específico como un “logro” o una “brecha” entre el resultado comprometido y el efectivo. Se considerará que existe un logro, cuando el objetivo se “cumpla”. Existirá una brecha cuando se “cumple parcialmente” o “no cumple”. Definido lo anterior, cuando el objetivo se haya cumplido corresponde describir el “desarrollo alcanzado” en términos “cualitativos”, es decir, describiendo el “valor agregado” que se estima haber obtenido con las mejoras introducidas al producto (beneficios para clientes/usuarios/beneficiarios y, o para el territorio, mayor calidad, mayor equidad, etc.). En caso de que existan brechas se deberá describir las “dificultades en la implementación del objetivo” (errores en el diseño de la mejora, en la calidad de su implementación, falta de apoyo institucional, etc.)

<sup>6</sup> Se describen los “desafíos” que se han detectado. Los desafíos corresponde a “nuevas demandas”, “necesidades emergentes” de los C/U/B, o “brechas de inequidad territorial” que todavía persisten, y que se estima necesario incorporar a los objetivos institucionales para ajustar la oferta territorial a la realidad de la demanda.

<sup>7</sup> Se refiere a las recomendaciones en materia de objetivos a mantener, corregir o incorporar para ser incluidas en la formulación del plan plurianual 2010. El servicio recomendará “mantener” un objetivo para el ejercicio 2010 en el caso de que los resultados de su indicador y del desarrollo alcanzado sea positivo y se

---

estime que seguirá produciendo un beneficio mantenerlo. A su vez, recomendará corregir el objetivo cuando requiera revisarse su formulación o alcance. Finalmente, recomendará incorporar un objetivo cuando sea pertinente a partir de nuevas demandas o inequidades que persistan.

<sup>8</sup> Desempeño obtenido a diciembre de cada año (considerar lo anotado en etapa 3, actividad III1, III2, III3). Para la presentación del 30 de octubre próximo se solicitará una estimación del desempeño anual, porcentaje que deberá ser corregido en el informe final, en el caso de diferir.

<sup>9</sup> Descripción del principal logro del programa de trabajo respectivo en términos de sus beneficios. No se limite a señalar que la meta se cumplió.

<sup>10</sup> Corresponde a las actividades o medidas de la autoridad no cumplidas o parcialmente cumplidas. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4.

<sup>11</sup> Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del respectivo programa de trabajo 2009 y que deben ser incorporadas al programa de seguimiento de la evaluación 2010. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4, columna 3.

<sup>12</sup> Idem nota 8.

<sup>13</sup> Idem nota 9.

<sup>14</sup> Idem nota 10.

<sup>15</sup> Idem nota 11.

<sup>16</sup> Idem nota 8.

<sup>17</sup> Idem nota 9.

<sup>18</sup> Idem nota 10.

<sup>19</sup> Idem nota 11.

<sup>20</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.2.

<sup>21</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.3.

<sup>22</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.4

<sup>23</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en diseño, acceso-distribución y/o complementariedad de los productos estratégicos.

<sup>24</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en todos o algunos de los siguientes procesos internos/externos, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) Planificación, programación y control de gestión; b) Coordinación territorial (región-provincia-comuna; región-sector); c) Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios; d) Sistemas de información para la gestión territorial.

<sup>25</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en el fortalecimiento de todas o algunas de las siguientes capacidades, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) delegación de facultades para actuar en el territorio, o creación de unidades dedicadas al tema; b) Formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial.

<sup>26</sup> Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.

<sup>27</sup> Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

<sup>28</sup> Responsable de implementar el compromiso.

<sup>29</sup> Plazo en que el compromiso debe estar concluido (a más tardar diciembre 2010).

<sup>30</sup> Difusión de los resultados de la implementación del plan y de los programas de trabajo. El servicio está obligado antes de finalizar el año, a difundir a sus clientes, usuarios, beneficiarios al menos los resultados del período anterior (2008), y los del 2009 sólo en el caso de que estén concluidos. En el caso de los funcionarios se les debe mantener informado de los resultados y el estado de avance de la implementación del año actual.

<sup>31</sup> Actividades a través de las cuales se verifica la difusión. Se pueden utilizar diversos canales para la difusión (reuniones, impresos, web, etc.)

<sup>32</sup> Fecha de realización de las actividades de difusión.

<sup>33</sup> Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.