

FORMATO DE LA ETAPA 4: SERVICIOS NACIONALES¹
EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009

INSTITUCIÓN: SERVIU	REGIÓN: DEL MAULE
OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO	

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009²				
Objetivo general y específicos³	Resultado de la medición anual del indicador⁴	Descripción del desarrollo alcanzado⁵	Desafíos 2010⁶	Recomendaciones al Plan plurianual 2010⁷
Objetivo General: Aplicar las políticas del MINVU en la Región del Maule, a través de los programas habitacionales y urbanos, mejorando desde la perspectiva regional la calidad del producto final.	<u>Cumple</u> Porcentaje de usuarios satisfechos con la entrega de la información durante la postulación y ejecución del proyecto Resultado = 76,92%	Un 76,92% de los encuestados evalúa el desempeño general de la EGIS y/o PSAT en las categorías “bueno” o “muy bueno”, cifra que podría alterarse considerando el 10,26% de respuestas en blanco. Se ha avanzado en la inclusión de los usuarios y/o beneficiarios de subsidio recogiendo la percepción de éstos para analizar la fortalezas y debilidades de las EGIS y/o PSAT desde la perspectiva del cliente, sin embargo debe perfeccionarse el instrumento de medición a fin de obtener resultados mayormente realistas.	Aplicación de encuestas en muestra de proyectos de cada comuna con beneficio de subsidios del Programa PPPF	Revisión de la encuesta a fin de que las preguntas sean claras y comprensibles asimismo se requiere la redefinición de un mecanismo para la aplicación de encuestas a los usuarios de la muestra de tal manera que no queden preguntas en blanco.
	<u>Cumple</u> Porcentaje de obras en construcción año 2009 con inspección externa Resultado= 100%	Esta meta fue lograda ampliamente, generándose una brecha positiva respecto del planteamiento original	Plantear una meta 2010 en el orden alcanzado durante el presente año	Aumentar meta respecto del porcentaje de obras en construcción con inspección externa contratada, con resultados evaluados por provincia.
Objetivo Específico: Optimizar el proceso de programación física y financiera de las inversiones sectoriales y de las inversiones de otros sectores a ejecutar por los SERVIU	(N° de obras de arrastre y obras nuevas con Programación Física y Financiera/ N° total de obras de arrastre y obras nuevas)*100 Resultado= 100%	<u>Cumple</u> Se cuenta con la Programación Física y financiera de inversión sectorial, y de inversiones de otros sectores	Mejorar la presentación de la información con la finalidad de que esta sea de fácil manejo y de mayor utilidad	Desarrollar un mecanismo para consolidar la información referente a la programación física y financiera de las obras en un formato comprensible y de fácil manejo. Lograr una mayor coordinación con

				otros sectores que encargan obras al Serviu para canalizar la información respecto de la programación física y financiera de éstas.
Objetivo Específico: Medir la satisfacción de usuarios, con respecto a la labor de las EGIS y/o PSAT, durante el desarrollo de proyectos Habitacionales del Programa Protección del Patrimonio Familiar (PPPF)	(N° de proyectos PPPF encuestados/ N° de proyectos PPPF programados a encuestar año 2009)*100 ≥3 por provincia Resultado= 100%	<u>Cumple</u> Se determinó una muestra de proyectos por provincia extrayendo a su vez una muestra dentro de cada proyecto para aplicación de encuestas	Aplicación de encuestas en muestra de proyectos de cada comuna con beneficio de subsidios del Programa PPPF	Revisión de la encuesta a fin de que las preguntas sean claras y comprensibles asimismo se requiere la redefinición de un mecanismo para la aplicación de encuestas a los usuarios de la muestra de tal manera que no queden preguntas en blanco.
Externalizar la inspección técnica de las obras del Programa Fondo Solidario de Vivienda (FSV) que estén en ejecución año 2009	(N° obras FSV en ejecución año 2009 con inspección externa contratada/N° de obras FSV en ejecución)*100 ≥ 50% Resultado= 100%	<u>Cumple</u> Se ha contratado la inspección técnica de obras para el 100% de los proyectos en ejecución durante el año	Aumentar la meta planteada para el año 2010 considerando la gestión realizada durante el presente año	Redefinición de las metas planteadas

Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) ⁸	Principal logro del programa de trabajo ⁹	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁰	Recomendaciones 2010 ¹¹
Resultado = 100%	<p>Avance en la coordinación para la ejecución de programación física y financiera de las obras nuevas y de arrastre.</p> <p>Respecto de la contratación externa de inspección de obras, ésta ha sido lograda con éxito para la totalidad de los proyectos en ejecución durante el año 2009</p>	Falta desarrollar un mecanismo de consolidación de la programación física y financiera que sea de utilidad para la toma de decisiones ya que la información está disgregada en distintas planillas	Lograr una mayor coordinación con otros sectores que encargan obras al Serviu para canalizar la información respecto de la programación física y financiera de éstas, asimismo consolidar la información para un mejor manejo de ésta.

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) ¹²	Principal logro del programa de trabajo ¹³	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁴	Recomendaciones 2010 ¹⁵
Resultado = Encuesta aplicada y opiniones dan 70% alcance	Se desarrolló una encuesta que recoge la percepción de los usuarios y/o beneficiarios del programa Protección del Patrimonio Familiar (PPPF) respecto de importantes aspectos relacionados con el desarrollo del proyecto desde su concepción hasta que éste es ejecutado, incluyendo el plan de habilitación social, lo cual es de gran relevancia en la aplicación de la nueva política habitacional.	Las encuestas fueron enviadas a cada provincia y a su vez remitidas a los comités de los proyectos seleccionados, sin embargo al ser entregadas a las personas para su llenado, quedaron preguntas sin responder perdiéndose de esta manera información importante que puede alterar los resultados globales.	Revisión de la encuesta a fin de que las preguntas sean claras y comprensibles asimismo se requiere la redefinición de un mecanismo para la aplicación de encuestas a los usuarios de la muestra de tal manera que no queden preguntas en blanco.

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			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) ¹⁶	Principal logro del programa de trabajo ¹⁷	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁸	Recomendaciones 2010 ¹⁹
Resultado = 50%	La Matriz de información PROPIR se ha actualizado y remitido dentro de los plazos requeridos por el GORE	No se han generado dificultades para dar cumplimiento a la provisión de información. Aun está pendiente informar al GORE respecto de la oferta de información desagregada territorialmente que el Serviu está en condiciones de proveer.	Actualizar las bases de datos de relevancia periódicamente para mantener los sistemas de información vigentes.

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

Servicio:

Región:

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

Existe acuerdo de provisión pero no se ha formalizado en un procedimiento: Se ha formalizado por oficio 008 de fecha 03.04.2008 la frecuencia de envío de información del PROPIR por parte del Gobierno Regional del Maule, requiriendo el nombramiento de un/a funcionario/a a cargo del llenado de la matriz dispuesta para el efecto. Mediante Ordinario N° 1752 del 23.04.2008 el Serviu Región del Maule, informa al GORE respecto del funcionario nombrado para proporcionar la información. A partir de entonces, el GORE mediante oficio y correo electrónico ha requerido actualizaciones trimestrales de la matriz, lo cual ha sido cumplido por esta Institución.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Avance de Seguimiento del PROPIR	Instancia Pública Responsable – Programa al cual se circunscribe- Lineamiento Estratégico al que se circunscribe – Nombre de la acción gubernamental- Código Bip –Nivel Territorial de la Acción Gubernamental–Territorio de Planificación donde interviene- Provincia – Comuna – Localidad intervenida – Costo total iniciativa M\$ - Gasto Acumulado año t-1 en M\$ - Compromiso original año t en M\$- Compromiso anual de la iniciativa al mes de marzo, junio, septiembre, diciembre – Fecha de inicio – Fecha de Término – Avance gasto acumulado a marzo, junio, septiembre, diciembre – Mano de obra a generar – Situación – Avance Físico (%) – Avance Financiero (%) – Total Beneficiarios (hombres, mujeres)	Los datos se remiten vía correo electrónico	La información es enviada trimestralmente.	Sr. Mario Vera Johnstone, funcionario del Departamento Programación Física y Control

3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, con algunas observaciones del contenido por parte del Gore que se han subsanado en la medida de sus requerimientos.

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 estratégicos²⁰:

- Al avance en la realización de la programación física y financiera permite vislumbrar el efectivo desarrollo de los proyectos, lo cual permite controlar con mayor eficacia las desviaciones que puedan producirse durante el proceso de ejecución y tomar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los avances programados.
- La externalización de la inspección de obras del Programa fondo Solidario de Vivienda permite un mayor control para la correcta ejecución de las obras, situación que se vería dificultada al ser desarrollada a cabalidad por inspectores del Serviu, por la insuficiente cantidad de funcionarios de esta área calificados para cumplir con labores de inspección, y especialmente en sectores más aislados que debido a su lejanía se complica mayormente dicha labor.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

- Se ha desarrollado un instrumento de medición que contempla los aspectos relevantes para el beneficiario de subsidio habitacional del Programa Protección del Patrimonio Familiar. Este recoge información respecto del conocimiento y participación que éste tiene del proceso de preparación y presentación del proyecto, del plan de habilitación social, los plazos de ejecución, interrelación con el PSAT que lo atiende y la asesoría recibida en cuanto a materias de relevancia para el correcto desarrollo del proceso.

1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional²²

- Se han modificado contenidos de la Matriz que recogen mayor información respecto de los proyectos.

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

2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos²³:

- Aumento en los montos de subsidio y su diferenciación por comunas de acuerdo a las necesidades de cada localidad y los requisitos respecto de la calidad y superficie de construcción.
- Subsidio a la localización en el Programa FSV dirigido a los sectores más vulnerables
- Programa de Recuperación de Barrios, que incorpora 7 barrios de la región del Maule
- Externalización de funciones de asesoría hacia las EGIS y PSAT (prestadores de asistencia técnica) para el desarrollo de organización de la demanda, elaboración de proyectos, contratación de proyectos, inspección de obras y ejecución de un plan de habilitación social

2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información²⁴:

- Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios: Difusión de la nueva política habitacional a las 30 comunas de la región establecido como meta de desempeño colectivo
- Sistemas de Información: Desagregación de datos estadísticos de subsidios asignados por comuna para funcionarios con perfil asignado en el Sistema computacional RUKAN

2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial²⁵:

- Formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial: Realización de Diplomado en Gestión Territorial por parte de dos funcionarias del equipo del Sistema GT

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

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN

REGIÓN:

Programa	Recomendación de la evaluación ²⁶	Compromiso ²⁷	Responsable ²⁸	Plazo ²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Lograr una mayor coordinación con otros sectores que encargan obras al Serviu para canalizar la información respecto de la programación física y financiera de éstas, asimismo consolidar la información para un mejor manejo de ésta.	Desarrollo de un mecanismo de consolidación de la programación física y financiera de proyectos del sector y de otros sectores que encargan su ejecución al Serviu	Depto. Programación Física y Control	Primer Semestre 2010
			Depto. Técnico	Primer Semestre 2010
Programa de complementariedad territorial	Revisión de la encuesta a fin de que las preguntas sean claras y comprensibles asimismo se requiere la redefinición de un mecanismo para la aplicación de encuestas a los usuarios de la muestra de tal manera que no queden preguntas en blanco.	Revisión de instrumento de medición y determinación de mecanismo que evite las deficiencias en el llenado de la encuesta por parte de los encuestados	Depto. Técnico	Primer Semestre 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Actualizar las bases de datos de relevancia periódicamente para mantener los sistemas de información vigentes.	Actualización mensual de información	Depto. Programación Física y Control	Primera semana del mes siguiente

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS³⁰		REGIÓN: DEL MAULE	
Destinatarios	Actividades de difusión ³¹	Fecha de realización ³²	Responsable de la información de verificación ³³
Funcionarios	Envío de los resultados mediante correo electrónico	Diciembre 2009	Encargado Sistema Gestión Territorial
Clientes/usuarios/beneficiarios	Reuniones y/o charlas de difusión	Enero a Diciembre 2009	OIRS

NOTAS EXPLICATIVAS PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

¹ De uso obligatorio al presentar Informe de la Etapa 4

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

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

⁴ 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.

⁵ 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.)

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ 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.

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

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

¹¹ 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.

¹² Idem nota 8.

¹³ Idem nota 9.

¹⁴ Idem nota 10.

¹⁵ Idem nota 11.

¹⁶ Idem nota 8.

¹⁷ Idem nota 9.

¹⁸ Idem nota 10.

¹⁹ Idem nota 11.

²⁰ Considerar logro señalado en la actividad IV.1.2.

²¹ Considerar logro señalado en la actividad IV.1.3.

²² Considerar logro señalado en la actividad IV.1.4

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

²⁴ 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.

²⁵ 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.

²⁶ Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.

²⁷ Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

²⁸ Responsable de implementar el compromiso.

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

³⁰ 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.

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

³² Fecha de realización de las actividades de difusión.

³³ Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.