

**FORMATO DE LA ETAPA 4:
EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009
GOBERNACIONES PROVINCIALES**

GOBERNACION PROVINCIAL DE: LLANQUIHUE

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

ACTIVIDAD IV.1. FORMATO EVALUACIÓN DEL PLAN

Producto ¹	Objetivo de mejoramiento ²		Indicador ³	Resultado de la medición anual del indicador ⁴	Descripción del desarrollo alcanzado a diciembre 2009 ⁵	Desafíos 2010 ⁶	Recomendaciones al plan plurianual 2010 ⁷
P4	Compl.	Fortalecer acciones y estrategias para disminuir la victimización por parte de la Ciudadanía de la Provincia de Llanquihue	Actividades de seguridad publica (N° actividades para fortalecer y disminuir la victimización realizadas / N° de actividades para fortalecer y disminuir la victimización planificadas) *100	100%	CUMPLE. A través de actividades relacionadas con la disminución de la inseguridad se instala un mensaje y una señal, esta es que las autoridades están en el camino correcto de la disminución de la victimización.	Instalar en la ciudadanía de la Provincia de Llanquihue la certidumbre de vivir en una provincia segura, con ciudadanos empoderados.	Mantener el objetivo
	Equidad	Desplegar en terreno una estrategia de información de la ENSP en las comunas de la provincia, en compañía de representantes de instituciones relacionadas con la temática.	Fortalecimiento estrategia ENSP (N° actividades para fortalecer estrategia de difusión ENSP realizadas / N° de actividades para fortalecer estrategia de difusión ENSP planificadas) *100	100%	CUMPLE. Tanto en cobertura como en calidad de la temática tratado, principalmente por la posibilidad de los participantes de interactuar con la primera autoridad provincial.	Fortalecer las relaciones con la comunidad mediante actividades en terreno, con la participación de la autoridad provincial.	Mantener el objetivo
P7	Compl.	Asegurar una gestión social integral que garantice la optimización del funcionamiento del Sistema de Protección Social Chile Solidario en todas las comunas de la provincia.	Cobertura Sistema Protección Social (N° comunas con comités funcionando / N° total de comunas de la provincia) *100	100%	CUMPLE. Se fortalecen los comites comunales de protección social, mejorando la gestión de los mismos.	Avanzar hacia la autonomía de los comites comunales de protección social, siendo estos mas informados y auto gestores.	Mantener el objetivo
	Equidad	Garantizar cobertura del programa en las comunas	Cobertura de Plazas G+C	100%	CUMPLE. Se fortalece la gestión del programa en las comunas de la	Aumentar la cobertura de este objetivo a mas comunas de la	Aumentar porcentaje de cobertura

		pertenecientes a la provincia de Llanquihue.	(N° de plazas G+C realizadas / N° de plazas G+C planificadas)*100		provincia de Llanquihue, aportando al desarrollo de los comités y sus integrantes.	provincia.	
P9	Compl.	Fortalecimiento de la Red Provincial de OIRS en cuanto a coordinar entrega oportuna de información requerida por la ciudadanía.	Cobertura de entrega de información (N° de plazas G+C con entrega de folletería / N° de plazas G+C planificadas)*100	100%	CUMPLE. A través del despliegue de los funcionarios de las OIRS de la provincia en terreno se logra coordinar la entrega de información de una manera mas eficiente.	Fortalecer la red OIRS.	Mantener el objetivo
	Equidad	Ciudadanos informados de la batería de bienes y servicios que el Estado tiene a disposición.	Cobertura de entrega de información (N° de plazas G+C con entrega de folletería / N° de plazas G+C planificadas)*100	100%	CUMPLE. Se entrega directamente a la ciudadanía información mediante las herramientas que para ello disponen los distintos SSPP con base en la Provincia de Llanquihue.	Fortalecer la red OIRS	Mantener el objetivo

ACTIVIDAD IV.2. FORMATO EJECUCIÓN PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

Producto ⁸	Objetivo de mejoramiento ⁹		Actividades ¹⁰	Ponderación activ./meta ¹¹ (%)	Ponderación ganada al 31/12/09 ¹² (en %)	Logro(s) obtenido con la ejecución de las actividades del programa ¹³	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁴	Recomendaciones 2010 ¹⁵
P4	Compl.	Fortalecer acciones y estrategias para disminuir la victimización por parte de la Ciudadanía de la Provincia de Llanquihue	Realizar dos operativos de seguridad pública, con la participación de Carabineros y Policía de Investigaciones.	8	8	Con los operativos se logra disminuir la sensación de inseguridad en la comunidad.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
			Realizar tres sesiones con el pleno del Comité Provincial de Seguridad Pública.	8	8	Se logra Coordinar los SSPP y organizaciones que vinculadas a la ENSP.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
	Equidad	Desplegar en terreno una estrategia de información de la ENSP en las comunas de la provincia, en compañía de representantes de instituciones relacionadas con la temática.	Participación del gobernador en a lo menos 10 reuniones con las policías y la comunidad.	8.4	8.4	Contacto directo de la autoridad provincial con la ciudadanía para resolver problemáticas de Seg. Pub.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
			Que a lo menos el 50% de las reuniones con la comunidad se realicen fuera de la capital provincial.	8.4	8.4	Trabajar con un enfoque territorial en las diversas comunas de la provincia	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
P7	Compl.	Asegurar una gestión social integral que garantice la optimización del funcionamiento del Sistema de Protección Social Chile Solidario en todas las comunas de la provincia.	Realizar a lo menos 5 sesiones operativas del comité de protección social para la resolución de problemas y seguimientos de compromisos.	8.4	8.4	Mejorar la intervención de los sociales en las diversas comunas, fortaleciendo la coordinación entre los distintos SS.PP.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
			Contratar servicios de transporte de apoyos familiares para 5 comunas de la provincia.	8.4	8.4	Fortalece la gestión de apoyos familiares en razón de mejorar la cobertura e impacto del programa Puente en las comunas	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
	Equidad	Garantizar cobertura del programa de al menos el 80% de las comunas pertenecientes a la provincia de Llanquihue.	Realizar 10 operativos de servicios públicos en el contexto del Programa Gobierno Mas Cerca.	8.4	8.4	Fortalecer la información de las políticas y programas del Estado en las zonas aisladas de la provincia	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
			Realizar operativos del Programa Gobierno Mas Cerca.	8.4	8.4	Acercar los SSPP a las localidades mas remotas y aisladas de la provincia.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
P9	Compl.	Fortalecimiento de la Red Provincial de OIRS en cuanto a coordinar entrega oportuna de información requerida por la ciudadanía.	Difundir la Carta de Derechos Ciudadanos en cada una de las salidas a terreno de esta Gobernación.	8.4	8.4	Informar a ciudadanos de sectores aislados de cuales son sus derechos.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
			Difundir directorio de sitios para tramites en cada unas de las Salidas a terreno de esta Gobernación.	8.4	8.4	Fortalecer la información que permita el acceso a beneficios del Estado por parte de los ciudadanos de la Provincia.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
	Equidad	Ciudadanos informados de la batería de bienes y servicios que el Estado tiene a disposición.	Entregar folletería de beneficios de programas del estado a beneficiarios de zonas aisladas entregadas por la Red OIRS.	8.4	8.4	Fortalecer la información que permita el acceso a beneficios del Estado por parte de los ciudadanos de la Provincia.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento

			Capacitar Red Provincial de OIRS sobre Ley 20.285	8.4	8.4	Coordinar estrategias de información ciudadana a través de instancias institucionales.	No se identifican mayores dificultades.	Mantener el objetivo de mejoramiento
Desempeño Anual Programa de Trabajo 2009 (%)¹⁶					100			

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

ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO:

1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos¹⁷:

Se fortalece de la cobertura por parte de los programas que posee esta institución, aumentando la cantidad y calidad de los mismos. Uno de los logros es la presencia de la Gobernación Provincial Llanquihue con sus distintos programas, en las nueve comunas que componen la provincia, destacando la necesidad de desplazarse hacia las zonas mas aisladas de la comuna, a través de programas como Gobierno mas Cerca o Sistema de Protección Social. La información entregada se caracteriza por ser oportuna y orientada a satisfacer las necesidades de la población de destino.

Para realizar el diseño del programa, por lo general cuando las condiciones lo permiten, este se realiza con actores del territorio, ya sea representantes de la sociedad civil o bien con representantes del Gobierno Local, respetando las orientaciones del programa pero adecuando a la vez este a la realidad de cada zona.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial¹⁸ :

La coordinación establecida entre los distintos SSPP cuyos productos satisfacen las necesidades de la población de la Provincia de Llanquihue se desarrollo con mucho éxito durante el 2009, en cada programa que lleva esta gobernación , necesariamente debía existir una coordinación que nos permitiera completar los recursos dispuestos por esta unidad en relación a otras unidades, como el caso de Intendencia, Municipalidad y otros servicios. Es así como se logra fortalecer las comités locales de protección social, obteniendo una mirada territorial que les permite optimizar la entrega de los distintos productos del SPS. La coordinación entre los distintos SSPP, participantes de los Gobiernos mas cerca , nos permitían completar información relevante para que los beneficiarios pudiesen disponer de una información mas amplia y acorde a sus necesidades.

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

2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos¹⁹:

Como logro se puede destacar que en cada uno de los productos estratégicos se fue instalando la necesidad de incorporar actores locales en el diseño de los distintos productos, esta participación se fue desarrollando desde la información, al principio, a la incorporación en la gestión de los mismos, constituyéndose en parte del proceso o el desarrollo del producto. Esta situación o actuación por parte de los representantes del Estado era mas bien ajena a ellos y constituía una excepción, determinando que bastaba con informar los beneficiarios u actores locales, con eso ellos ya eran parte del proceso. El trabajar directamente en el territorio, internalizar que es positivo y ventajoso para la gestión hacerlo de esta forma se debe en parte importante a la obligación de tener una perspectiva territorial de los distintos programas.

2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información²⁰:

El gran logro es la institucionalización de una nueva forma de gestión por parte de los servicios públicos tendientes a aumentar, fortalecer y mejorar la cobertura del territorio de competencia, desplazándose físicamente con sus equipos de profesionales o funcionarios, a las localidades y zonas mas aisladas de su jurisdicción administrativa, llegando a ellos con información de importancia para la población que allí habita. Para ello se debe lograr un coordinación real y efectiva entre los distintos SSPP, para ello se utilizan herramientas y estructuras pre-existentes, el caso de la Red OIRS, de los nexos entre los municipios y algunas unidades de la Gobernación, estos canales mediante la perspectiva territorial se formalizan y con ellos se constituyen en líneas de información mas expeditas, que permitan optimizar la toma de decisiones por Parte de la autoridad. Así también, en cuanto a la difusión de la oferta publica, si bien es cierto esta área es muy diversificada por cuanto se utilizan muchos canales de información, preferentemente aquellos que impliquen el contacto directo con el ciudadano, aun falta dotar con la tecnología necesaria a los distintos SSPP para realizar aun mejor la función de informar.

2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial²¹

En el caso de la Gobernación de Llanquihue, la autoridad se mantiene al mando de la gestión por el mismo periodo en evaluación, por lo tanto conoce y es parte del desarrollo de la gestión con perspectiva territorial, por ello ha instruido que la gestión de nuestra unidad este radicada en el trabajo en terreno, cercano a la ciudadanía. Por lo tanto es una oportunidad de desarrollar y fortalecer la gestión territorial cuando es una determinación del directivo, con respecto a los profesionales estos han fortalecido las redes existente en cada una de las comunas, en las cuales ellos tengan competencia, facilitando con ello la entrega de los productos estratégicos en cada una de las comunas, si bien es cierto es un profesional el encargado del sistema de gestión territorial, todos los funcionarios y profesionales tienen internalizado el significado de esta, sus ventajas y oportunidades.

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				
Programa	Recomendación de la evaluación ²²	Compromiso ²³	Responsable ²⁴	Plazo ²⁵
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Aumentar la calidad de la información	Mejorar los canales de información	Unidad de Estudio	Diciembre 2010
Programa de complementariedad territorial	Fortalecer la coordinación entre los distintos SSPP que se relacionan directamente con esta Unidad	Crear mecanismo de coordinación entre los distintos SSPP	Unidad de Estudio	Marzo 2010

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS²⁶			
Destinatarios	Actividades de difusión ²⁷	Fecha de realización ²⁸	Responsable de la información de verificación ²⁹
Funcionarios	Reunión de funcionarios, donde se informan los resultados sistema de Gestión Territorial	04 de enero de 2010	Unidad de estudio
Clientes/usuarios/beneficiarios	Publicación del informe final en sitio web de la Gobernación Provincial de Llanquihue	29 de enero de 2010	Unidad de estudio

Notas

- ¹ En esta columna se identifican los productos estratégicos que aplican perspectiva territorial. A saber: P4 “Contribución en la provisión de la seguridad pública a las personas y sus bienes”, P7,” Ejercicio de la coordinación, fiscalización y supervisión de los servicios públicos...” y P9 “Provisión de las condiciones institucionales que requiere el sector privado ...”. De acuerdo al orden de estos productos se incorpora el contenido de las columnas siguientes.
- ² Se trata del objetivo de mejoramiento identificado para cada producto. Colocar primero el objetivo de complementariedad y luego el de equidad territorial para cada producto estratégico (en esto se sigue el mismo orden utilizado al presentar el plan – etapa 2 – cuadro N° 2)
- ³ Señalar el indicador para cada objetivo de mejoramiento (Se trata de los mismos indicadores presentados para cada objetivo en el plan – etapa 2)
- ⁴ Corresponde al resultado anual del/ los indicador/es declarado/s en la etapa 2 (cuadro N° 2) para cada objetivo específico del plan. Se debe presentar: el indicador, la fórmula de cálculo y el resultado del indicador (Por ejemplo, numerador y denominador, si se formuló así).
- ⁵ De acuerdo al resultado del/los indicador/es, se calificará el cumplimiento del objetivo específico como un “logro” o una “brecha” entre el resultado comprometido y el efectivo. Existe un logro, cuando el objetivo se “cumple”. Existirá una brecha cuando se “cumple parcialmente” o “no se cumple”. Definido lo anterior, se describe el “desarrollo alcanzado” en términos “cualitativos”, es decir, describiendo el “valor agregado” 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 describir las dificultades en la implementación del objetivo. Por ejemplo, errores en el diseño de la mejora, en la calidad de su implementación, falta de financiamiento institucional, etc.
- ⁶ Los desafíos corresponden 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 demanda
- ⁷ Recomendaciones al plan 2010: se recomendará “mantener el 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, se 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 Ídem nota 1.
- ⁹ Ídem nota 2
- ¹⁰ Señalar las actividades comprometidas en el programa de trabajo 2009 para cada objetivo específico.
- ¹¹ Señalar la ponderación en porcentaje que se determinó para cada actividad en el programa de trabajo 2009 (la suma de las ponderaciones debe ser igual a 100%)
- ¹² Colocar el porcentaje que corresponde a la ponderación de la actividad anterior en el caso de que se estime que al 31 de diciembre de 2009 se cumplirá completamente con su ejecución (100%). Si se estima que se cumplirá parcialmente (menos de 100%) o no se cumplirá, colocar cero. Recuerde que las actividades se ponderan sólo si se cumplen completamente (son 0% o 100%)
- ¹³ Describir el logro obtenido con la ejecución de las actividades, desde el punto de vista de beneficios a clientes, usuarios, beneficiarios. No se limite a señalar que la actividad se cumplió.
- ¹⁴ Corresponde a las actividades o medidas de la autoridad no cumplidas o parcialmente cumplidas. Considerar lo anotado en la etapa 3, Cuadro 4, notas 27 y 28.
- ¹⁵ 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, cuadro 4, nota 29.
- ¹⁶ Anotar el desempeño anual estimado a diciembre 2009. Debe corresponder a la suma de las ponderaciones de la columna “ponderación ganada”.
- ¹⁷ Considerar logro(s) señalado(s) en la actividad IV.1 y IV. 2.
- ¹⁸ Considerar logro(s) señalado(s) en la actividad IV.1. y IV.2.
- ¹⁹ Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en diseño, acceso-distribución y/o complementariedad de los productos estratégicos.
- ²⁰ Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en todos o algunos de los siguientes procesos internos/externos, según corresponda a los compromisos PMG-GT: a) Programación y control de gestión; b) Coordinación territorial; c) Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios.

²¹ 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.

²² Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV.2.

²³ Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

²⁴ Responsable de implementar el compromiso.

²⁵ Plazo en que el compromiso debe estar concluido (a más tardar diciembre 2010).

²⁶ Difusión de los resultados de la implementación del plan y de los programas de trabajo. Informar la difusión realizada a C/U/B y a los funcionarios.

²⁷ Actividades a través de las cuales se verifica la difusión. Se pueden utilizar diversos canales para la difusión (reuniones, impresos, web, etc.)

²⁸ Fecha de realización de las actividades de difusión.

²⁹ Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.