

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

**GOBERNACION PROVINCIAL DE:** ARICA

**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 <sup>1</sup>	Objetivo de mejoramiento <sup>2</sup>		Indicador <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado a diciembre 2009 <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
<b>P4</b>	Compl.	Incorporar de manera concreta a la comunidad en actividades de fortalecimiento comunitario y prevención del delitos , conductas antisociales, especialmente en lo que dice relación con prevención del tráfico y consumo de drogas en la ciudad de Arica y difusión de la legislación vigente respecto a la responsabilidad penal de los jóvenes.-	Coordinación de acciones que incorporen a la comunidad en actividades de fortalecimiento comunitario y prevención del delito y conductas antisociales.  (N° de actividades realizadas / N° de actividades programadas ) *100	( 2/2 ) * 100=100%	Se logra incorporar e interesar a la comunidad en el tema de prevención del consumo y tráfico de drogas especialmente por ser éste un tema vulnerable en nuestra ciudad , y de esta manera se evita la delincuencia que es consecuencia de este tema, como asimismo se logra interesar respecto de la responsabilidad penal que tienen los jóvenes al delinquir.	Seguir fortaleciendo el desarrollo de actividades mancomunadas, entre la Gobernación, Servicios Públicos involucrados en el tema de Seguridad Pública y la Comunidad .	Se mantiene el objetivo y se sugiere fortalecer las actividades de coordinación
	Equidad	Ampliar la cobertura de actividades que promuevan la seguridad pública en las localidades alejadas de la ciudad.	Coordinación de acciones que promuevan la seguridad pública en comunas donde existe percepción de inseguridad ciudadana  (Total de actividades desarrolladas en localidades alejadas de la ciudad / Total de actividades programadas) * 100	(2/2)* 100= 100%	Los talleres despertaron el interés de la población rural, especialmente por los jóvenes que en ellas habitan, lográndose mayor equidad territorial puesto que se involucran ciudadanos de todos los sectores y localidades de la provincia	Lograr la realización de mayor difusión del programa de seguridad pública a través de talleres o cualquier otro medio de difusión que llegue a la comunidad.-	Se mantiene el objetivo

P7	Compl.	Potenciar al CTA y consolidarlo como el espacio en donde se coordinan acciones conjuntas de los diferentes servicios públicos que se traduzcan en compromisos que beneficien en la comunidad de ambas comunas	Desarrollo de reuniones del CTA 2009 (N° de reuniones CTA realizadas en el año t / N° de reuniones del CTA programadas en el año t ) * 100	$(4/4) * 100 = 100\%$	Se ha logrado realizar todas las reuniones del CTA lo que ha permitido una mayor coordinación con los Servicios Públicos involucrados y un mayor compromiso de los mismos	Lograr mayor compromiso y periodicidad en las actividades del CTA	Se ,mantiene el objetivo
	Equidad	Reforzar la equidad territorial del programa G+C realizando las actividades en localidades que tienen difícil acceso a los servicios públicos	Porcentaje de plazas G+C realizadas en localidades alejadas de la ciudad ( N° de plazas G+C realizadas en localidades especiales de acuerdo al estudio de focalización/ N° de plazas G+C programadas en localidades especiales en el plan provincial de programa G+C año 2009)*100	$(4/4) * 100 = 100\%$	Se llevan a cabo con éxito las plazas G+C, especialmente en lo que dice relación a la participación masiva de la comunidad, como asimismo se logra una buena coordinación con los municipios de Arica y Camarones a fin de que los usuarios de los G+C puedan tener acceso con mayor facilidad a los servicios públicos después de haber participado en la plaza G+C	Lograr llegar a todos los sectores de la provincia , especialmente a los más alejados y que están con ninguna posibilidad de acceso a los servicios públicos	Se mantiene el objetivo
P9	Compl.	Lograr el acceso de más personas a la oferta pública a fin de que se beneficien con dichos programas y consecuentemente contribuyan al desarrollo de la provincia	Porcentaje de usuarios beneficiados con programas de la oferta pública  ( N° de potenciales beneficiados informados en visitas a terreno / N° de total de beneficiarios del programa)* 100	$53/53 * 100 = 100\%$	Se ha logrado interesar de manera exitosa a gran número de personas que han visto en estos programas que están en la oferta pública , una manera real de desarrollarse y de lograr una mejor calidad de vida	Seguir sumando la mayor cantidad de personas que puedan beneficiarse con programas de la oferta pública .	Se mantiene el objetivo
	Equidad	Aumentar la difusión de la oferta pública especialmente en términos de acceso a la información y redes de apoyo para microemprendedores del Valle de azapa	Actividad de difusión de la oferta pública en Azapa  (N° de actividades de difusión realizadas / N° de actividades programadas ) * 100	$(2/2) * 100 = 100\%$	Se logra interesar a la comunidad rural en la participación a la información de programas de la oferta pública , lo que no es fácil especialmente por la idiosincrasia de los habitantes de sectores rurales	Llevar la información de la oferta pública a todos sectores rurales especialmente a los mas alejados	Se mantiene el objetivo

**ACTIVIDAD IV.2. FORMATO EJECUCIÓN PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL**

Producto <sup>8</sup>	Objetivo de mejoramiento <sup>9</sup>		Actividades <sup>10</sup>	Ponderación activ./meta <sup>11</sup> (%)	Ponderación ganada al 31/12/09 <sup>12</sup> (en %)	Logro(s) obtenido con la ejecución de las actividades del programa <sup>13</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>15</sup>
<b>P4</b>	Compl.	Incorporar de manera concreta a la comunidad en actividades de fortalecimiento comunitario y prevención del delito y conductas antisociales, especialmente en lo que dice relación con prevención del tráfico y consumo de drogas en la ciudad de Arica.	1.-. Elaboración de un Convenio con CONACE que tenga por objeto la prevención del tráfico y consumo de drogas en sectores de alto riesgo social. 2.- Charla con SENAME y Juntas Vecinales para Difusión en la comunidad sobre Ley de Drogas y Ley de Responsabilidad Penal Juvenil	8,33%	100%	Ser logra incorporar e interesar a la comunidad en el tema de prevención del consumo y tráfico de drogas especialmente por ser éste un tema vulnerable en nuestra ciudad., como también interesarse en conocer la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil	No hubo problema en la implementación de esta actividad.-	
	Equidad	Ampliar la cobertura de actividades que promuevan la seguridad pública en las localidades alejadas de la ciudad.	1.- Ejecución de un taller de prevención del delito en Chitita - 2.- Ejecución de un taller de prevención del delito en Codpa	8,33%	100%			

P7	Compl.	Potenciar al CTA y consolidarlo como el espacio en donde se coordinan acciones conjuntas de los diferentes servicios públicos que se traduzcan en compromisos que beneficien en la comunidad de ambas comunas	1.- Realización de cuatro CTA con las siguientes temáticas : 1.- Seguridad Portuaria 2.- Relocalización caleta pescadores artesanales de Arica 3.-Seguridad, coordinación en el Complejo Fronterizo Chacalluta 4.- Coordinación de SSPP para definir acciones a desarrollar en sectores contaminados por polimetales	8,33%	100%	Se ha logrado el compromiso de los servicios públicos en el desarrollo de las actividades convocadas por el CTA	Pequeña dificultad en reunir a los Jefes de Servicio titulares a fin de que asistan a las reuniones del CTA, las que se subsanaron exitosamente.	
			2.-Una reunión de capacitación sobre Ley de Transparencia a los Servicios Públicos .	8,33%	100%			
	Equidad	Reforzar la equidad territorial del programa G+C realizando las actividades en localidades que tienen difícil acceso a los servicios públicos	1.- Cuatro jornadas de G+C en localidades alejadas de la ciudad  2.- Dos diálogos ciudadanos sobre las temáticas VIF y Sistema de Protección Social a realizarse en localidades alejadas de la urbe.	8,33%	100%	Se llevan a cabo con éxito las plazas G+C, especialmente en lo que dice relación a la participación masiva de la comunidad	No existe problemas en la implementación de esta actividad	
				8,33%	100%			

P9	Compl.	Lograr el acceso de más personas a la oferta pública a fin de que se beneficien con dichos programas consecuentemente contribuyan al desarrollo de la provincia.-	Realizar dos talleres técnicos en los que participan otros Servicios Públicos involucrados , como son SII, Municipalidad de Arica ,etc.	8,33%	100%	. Se ha logrado interesar de manera exitosa a gran número de personas que han visto en estos programas que están en la oferta pública , una manera real de desarrollarse y de lograr una mejor calidad de vida Todos los participantes han llevado a efecto con éxito sus proyectos .-	No existe problema en la implementación de esta actividad	
			2Realizar dos capacitaciones de microemprendimiento a la comunidad interesada	8,33%	100%			
	Equidad	Aumentar la difusión de la oferta pública especialmente en términos de acceso a la información y redes de apoyo para microemprendedores del Valle de Azapa	1.-Reunión para microemprendedores de Azapa en la que se difundirán las redes de apoyo para el desarrollo de su actividad	8,33%	100%	Se logra interesar a la comunidad rural en la participación a la información de programas de la oferta pública , lo que no es fácil especialmente por la idiosincrasia de los habitantes de sectores rurales, los que normalmente son un poco mas reacios a participar .-	No existe problema en la implementación de esta actividad	
			2.- Visita en terreno de la autoridad para la difusión de las carta de derechos ciudadanos	8,33%	100%			

Desempeño Anual Programa de Trabajo 2009 (%)<sup>16</sup>

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 estratégicos<sup>17</sup>:

Con la implementación de los productos estratégicos en la provincia de Arica, se ha logrado desarrollar un trabajo mancomunado con la comunidad a través de la cercanía y la interacción entre el Comité Provincial de Seguridad Pública y la ciudadanía organizada, de manera de lograr una mayor seguridad para las personas y sus bienes.- En este ámbito se logró coordinar y apoyar en conjunto con los centros de alumnos de los colegios secundarios el desarrollo de la "Marcha de la Paz", teniendo una gran participación ciudadana.- Asimismo se desarrollaron una serie de reuniones de seguridad pública en terreno, abarcando diversos sectores poblacionales y se realizaron cinco macrofiscalizaciones en el casco antiguo de la ciudad de Arica, en sectores poblacionales y en el Terminal Internacional de Pasajeros.- Es importante destacar que estas macrofiscalizaciones son el resultado de una coordinación estrecha de diversos servicios públicos, tales como: Carabineros, Policía de Investigaciones, Bomberos, Seremía de Salud, SEC, Emelari, Servicio de Impuestos Internos e Inspectores Municipales, abordando diferentes áreas en beneficio de la seguridad de la Comunidad.- De igual manera se ha fortalecido una mayor coordinación, fiscalización y supervisión de los Servicios Públicos en beneficio de la comunidad siendo de vital importancia el funcionamiento del CTA para orientar el desarrollo de las once plazas del programa Gobierno + Cerca y de las actividades de seguridad pública, de las reuniones de Gobierno, Policías y Comunidad, ( convenio CONACE, charlas con SENAME; reuniones con temáticas VIF, Sistema de Protección Social, etc ) y de las acciones ejecutadas entre el sector público y el privado ( reuniones, talleres y capacitaciones con microemprendedores de sectores alejados, difusión de la carta de derechos ciudadanos).- A través de este trabajo se logró un mayor acceso de las personas a la oferta pública tanto de zonas urbanas como rurales ( zonas apartadas ), fortaleciéndose un trabajo más cercano y complementario con el Municipio de Camarones.- Del mismo modo, en las actividades Gobierno + Cerca, Seguridad Pública y en las reuniones del Sistema de Protección Social Chile Solidario, se difundió masivamente la página web de la Red Protege, indicando sus beneficios y como obtener la clave para informarse.- Finalmente hay que indicar que durante el año 2009 se logró el fortalecimiento de la Coordinación Provincial del Sistema de Protección Social, destacándose la autoridad provincial como Presidente del Comité Técnico Provincial del Sistema de Protección Social y se colaboró en materializar la cobertura de este sistema y su subsistema Puente, como también se capacitó a 56 funcionarios públicos en comunicaciones interinstitucionales.-Se editó un mapa de oportunidades provincial.- Se vinculó la oferta con la demanda a través del Comité Técnico de Protección Social.-

### 1.2. En el Programa de complementariedad territorial<sup>18</sup> :

Es importante destacar que la periodicidad de las reuniones del CTA ha permitido lograr una mayor coordinación en el Complejo Fronterizo Chacalluta lo que ha beneficiado a los usuarios acortando los tiempos de atención y mejorando la calidad de la misma, tomando en cuenta que diariamente son miles de personas las que hacen uso de este paso fronterizo.- Asimismo, la metodología de trabajo del CTA logró fortalecer la coordinación entre los Servicios Públicos para orientar las diversas acciones a desarrollar en las comunas de Arica y Camarones en temáticas como seguridad pública, Ley de Transparencia, Ley de Drogas, entre otras, considerando las demandas y necesidades de la comunidad ( Diagnóstico Territorial ), e impulsando actividades a corto y mediano plazo.-

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

### 2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos<sup>19</sup>:

Como una forma de incorporar la visión territorial en los distintos productos estratégicos , el CTA varió su forma de funcionar desde el 2006 a la fecha , ya que si bien en un comienzo las reuniones eran mayormente de carácter informativo , hoy se han convertido en el espacio en donde se orienta , se propone y en definitiva se determinan las líneas de acción a seguir frente a distintas problemáticas sectoriales de la provincia de Arica, como también influyen en las acciones que se deben emprender para desarrollar los diferentes programas públicos ejecutados por la Gobernación Provincial de Arica.- En esta dirección es que para el desarrollo del programa Gobierno + Cerca se analizan las demandas de la comunidad y se coordina la participación de los Servicios Públicos en el diálogo ciudadano para responder las inquietudes planteadas previamente por los dirigentes vecinales.- Finalmente , es necesario destacar que tanto en el programa Gobierno + Cerca como en el trabajo desarrollado por el Comité Provincial de Seguridad Pública y en las reuniones temáticas ( Serviu , Turismo , Vivienda , entre otros ) , se ha logrado una mayor interacción entre los servicios Públicos trabajando en equipo en beneficio de la comunidad toda.-

## 2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información<sup>20</sup>:

**De acuerdo al trabajo de coordinación territorial que se ha desarrollado** desde la Gobernación de Arica se ha logrado difundir a los usuarios y usuarias los beneficios , programas y proyectos públicos, como también las actividades y acciones respecto del programa Gobierno + Cerca , Seguridad Pública , Red de Protección Social.- De igual manera el Gobernador ha informado la oferta pública a través de la difusión sistemática en diferentes medios de prensa locales tales como radios , televisión y diarios electrónicos.- ,

### **2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial<sup>21</sup>**

Si bien se ha logrado una real coordinación con los Servicios Públicos para la gestión, es importante señalar que existe la necesidad de complementar las capacidades de quienes llevan adelante la gestión territorial en la Gobernación Provincial de Arica , ya que si bien existe un apoyo en términos técnicos del nivel central, es necesario profundizar aún más en el ámbito de la gestión pública.-

**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 <sup>22</sup>	Compromiso <sup>23</sup>	Responsable <sup>24</sup>	Plazo <sup>25</sup>
Programa de diseño/ acceso/ distribución				
Programa de complementariedad territorial				

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

**Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS<sup>26</sup>**

Destinatarios	Actividades de difusión <sup>27</sup>	Fecha de realización <sup>28</sup>	Responsable de la información de verificación <sup>29</sup>
Funcionarios	Reporte a la autoridad Informes periódicos del desarrollo de este PMG a través de correos institucionales de los funcionarios	Diciembre de 2009	Encargada de PMG GT Y Profesional encargado de Protocolo y Comunicaciones.-
Clientes/usuarios/beneficiarios	Página s WEB	Enero de 2009	Encargada Gobierno Electrónico

## Notas

- <sup>1</sup> 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.
- <sup>2</sup> 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 )
- <sup>3</sup> Señalar el indicador para cada objetivo de mejoramiento (Se trata de los mismos indicadores presentados para cada objetivo en el plan – etapa 2)
- <sup>4</sup> 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).
- <sup>5</sup> 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.
- <sup>6</sup> 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
- <sup>7</sup> 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.
- <sup>8</sup> Ídem nota 1.
- <sup>9</sup> Ídem nota 2
- <sup>10</sup> Señalar las actividades comprometidas en el programa de trabajo 2009 para cada objetivo específico.
- <sup>11</sup> 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%)
- <sup>12</sup> 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%)
- <sup>13</sup> 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.
- <sup>14</sup> 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.
- <sup>15</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, cuadro 4, nota 29.
- <sup>16</sup> Anotar el desempeño anual estimado a diciembre 2009. Debe corresponder a la suma de las ponderaciones de la columna “ponderación ganada”.
- <sup>17</sup> Considerar logro(s) señalado(s) en la actividad IV.1 y IV. 2.
- <sup>18</sup> Considerar logro(s) señalado(s) en la actividad IV.1. y IV.2.
- <sup>19</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en diseño, acceso-distribución y/o complementariedad de los productos estratégicos.
- <sup>20</sup> 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.

---

<sup>21</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>22</sup> Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV.2.

<sup>23</sup> Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

<sup>24</sup> Responsable de implementar el compromiso.

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

<sup>26</sup> 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.

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

<sup>28</sup> Fecha de realización de las actividades de difusión.

<sup>29</sup> Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.