

**PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTION 2009**

**INFORME SISTEMA DE GESTION TERRITORIAL  
ETAPA IV  
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION  
REGION DE COQUIMBO**

**Encargado del Sistema GT : Juan Ibáñez Palma**



**DICIEMBRE 2009**

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

INSTITUCIÓN: SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION	REGIÓN: IV DE COQUIMBO
--	------------------------

**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>
<p><b>Objetivo Transversal 3:</b> Optimizar el proceso de programación física y financiera de las inversiones sectoriales y de las inversiones de otros sectores a ejecutar por SERVIU</p>	Se cumplió con el 97 % de la meta anual, es decir, CUMPLE	A la fecha se ha cumplido bien con la programación de las inversiones sectoriales a través de la página colaborativa SharePoint del MINVU	Proseguir con la programación física y financiera tratando de ser más asertivo aún que el 2009	Se debe proseguir con esta acción procurando cada vez ser más preciso en la programación
<p><b>Objetivo Transversal 4:</b> Optimizar la ejecución de las inversiones sectoriales incluidas en Convenios de Programación mediante el diseño e implementación de una metodología para el seguimiento y control</p>	100 % de los proyectos iniciados del Convenio de Programación en relación al Programa, es decir, CUMPLE	<p>Se han realizado coordinaciones con el GORE y Entidades como SECTRA, con la finalidad de incorporarlas al Convenio y asegurar así el inicio de algunos de los proyectos que no tenían financiamiento sectorial ni del GORE</p> <p>Se han realizado reuniones periódicas del Equipo técnico regional del Convenio de programación para generar información oportuna para la toma de decisiones de los directivos.</p>	Lograr se materialicen inversiones incluidas en el Convenio de Programación	<p>Se recomienda continuar con este objetivo ya que contribuye a realizar una mirada y análisis global a las inversiones en materia de vialidad a nivel regional, en la que participan actores relevantes como el MOP, el MINVU y el GORE</p> <p>Se propone lograr la continuidad de las inversiones incluidas en el Convenio de Programación</p>

<p><b>Objetivo Transversal 5:</b> Favorecer la coordinación intersectorial para la ejecución del Programa de Recuperación de Barrios mediante la conformación y operación de las Mesas Técnicas de Barrio</p>	<p>100 % CUMPLE</p>	<p>A la fecha se ha cumplido exitosamente con la implementación, conformación y desarrollo de la Mesa Técnica de Barrio de la Región</p>		<p>Este Programa termina probablemente durante fines del 2011, de manera que se debe intensificar su desarrollo para que finalice exitosamente</p>
<p><b>Objetivo SERVIU 1</b> Favorecer la coordinación intersectorial para la ejecución de los programas y proyectos habitacionales, especialmente el FSV, el Subsidio Extraordinario y el Rural</p>	<p>100 % CUMPLE</p>	<p>Existe una permanente coordinación entre SERVIU y la SEREMI con el objeto de ir perfeccionando la programación de los Subsidios y su desarrollo de acuerdo a la nueva Política Habitacional del MINVU.</p>		<p>La coordinación debe mantenerse con mayor intensidad aún, dado que el desafío de la nueva Política Habitacional lo amerita.</p>
<p><b>Objetivo SERVIU 2</b> Favorecer la coordinación intersectorial para la ejecución de los programas y proyectos urbanos, especialmente Pavimentos Participativos y/o programas de Rehabilitación de Espacios Públicos.</p>	<p>100 % CUMPLE</p>	<p>Existe una permanente coordinación entre SERVIU y la SEREMI con el objeto de ir perfeccionando la programación de las diferentes líneas de Desarrollo Urbano del Sector</p> <p>Se ha optimizado la ejecución de las inversiones sectoriales incluidas en Convenio de programación</p>		<p>La coordinación debe mantenerse con mayor intensidad aún, dado que el desafío de las obras de infraestructura así lo amerita</p>

<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>
97 %	Programación física y financiera de las obras de arrastre y nuevas consideradas en el presupuesto inversional del año 2009	Si bien es cierto la Mesa de Trabajo CEP funciona normalmente, muchos de sus acuerdos no se pueden cumplir por falta o restricciones presupuestarias, especialmente en las líneas Quiero Mi Barrio y Vialidad Urbana .	Contar con un presupuesto claro y preciso, como asimismo que sea identificado a tiempo, de modo de poder hacer las licitaciones a que haya lugar con la debida antelación.

<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>
100 %	<p>Se mejoró la coordinación entre los territorios y el interior de éstos, mejorando el cumplimiento de los compromisos, alcanzando el 100 % de inicio de ejecución de los proyectos con financiamiento MINVU.</p> <p>Expansión de la complementariedad hacia SECTRA , entidad anexa a los organismos involucrados en el Convenio de Programación, con la finalidad de asegurar el financiamiento de iniciativas que a la fecha no se encontraban priorizadas por el Gobierno Regional.</p> <p><b>LOGRO: MEJORAR LA PERSPECTIVA TERRITORIAL:</b> Se han acordado los territorios de intervención: Comunas de La Serena y Coquimbo.- Con la suscripción del Convenio, los compromisos quedaron claramente definidos.</p> <p><b>LOGRO: MEJORAR LA ARTICULACION TERRITORIAL:</b></p>	Se ha incluido en el presupuesto 2010 para su realización de su etapa de Diseño.- Sólo este proyecto con financiamiento. Falta de priorización de inversiones, tanto aquellas con financiamiento del Gobierno Regional como Sectoriales, debido en gran medida a las restricciones presupuestarias, desplazando para el año 2010 el calendario de financiamiento inicialmente propuesto, lo que ha provocado retraso de algunos compromisos adquiridos.	<p>Continuar y seguir fortaleciendo las vías de comunicación con las entidades involucradas de manera de analizar las dificultades surgidas, logrando establecer posibles soluciones asegurando la continuidad de las inversiones plasmadas en el Convenio</p> <p>Contar con un presupuesto 2010 para obras nuevas y de arrastre en Vialidad Urbana, permitiendo dar cumplimiento al calendario propuesto en el Convenio de Programación.</p> <p>Mantener este objetivo para el año 2010</p> <p>Mantener este objetivo para el año 2010</p>

	<p>El proyecto " Construcción Avda. Juan Cisternas-Las Torres-Acceso Norte Coquimbo", se ha incluido en el presupuesto sectorial 2010 para la realización de la etapa de Diseño.- Sólo este proyecto con financiamiento MINVU faltaba para iniciar ejecución de alguna de sus etapa.-</p> <p><b>LOGRO: MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS:</b> El 100% de los proyectos comprometidos en Convenio de Programación con financiamiento MINVU, iniciados</p>		<p>Mantener este objetivo para el año 2010</p>
--	---	--	--

<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>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>16</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>17</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>18</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>19</sup>
100 %	<p>Consolidación de las vías de comunicación existentes en el Gobierno Regional, incorporando nuevos trasposos de información a medida que han sido solicitados</p> <p>Se mantiene actualizada la información remitida al GORE por parte de SERVIU.- La información requerida para la elaboración del ARI y PROPIR, se entrega de acuerdo a lo solicitado por el GORE.</p> <p>Se le solicitó al Gobierno Regional que emitiera un Certificado de conformidad, lo que a la fecha aún no se ha hecho efectivo. Se insistirá en ello junto con la SEREMI y se actualizará la Ficha de</p>	<p>No ha habido dificultades para la aplicación de los mecanismos de provisión de información al GORE</p>	<p>Mantener este objetivo para el año 2010</p> <p>Continuar con esta actividad, ya que contribuye a mantener y fortalecer los vínculos con el Gobierno Regional, además sirve para mantener informado con claridad y oportunidad a los directivos para la toma de decisiones</p>

	Acuerdo de Requerimiento de Información		
--	---	--	--

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

**Servicio: SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACION**

**Región: IV DE COQUIMBO**

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

- Existe acuerdo y procedimiento formalizado, que consiste en el envío de información respecto al PROPIR y ARI , mediante los canales de información establecidos
- En este contexto se ha enviado el PROPIR mediante página Web del GORE, la cual es cargada mensualmente , por lo que no existe un documento formal ni correo electrónico de envío de la información.- La verificación de dicho envío puede ser revisada directamente en el sitio Web
- 
- Para el caso de la información relativa a avances físicos y financieros de todas las iniciativas sectoriales, existe acuerdo y procedimiento para el traspaso de información al GORE.- Se suscribió Acta de Acuerdo GORE - \_MINVU – SERVIU con fecha 22 de Septiembre 2008
- El resto de la información solicitada por el GORE ha surgido a través de compromisos contraídos por la Autoridad Regional en sesiones de Gabinete ( por ejemplo, la información mensual de la ocupación de la mano de obra)

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Actualización de Compromisos Presidenciales	Avance físico de iniciativas incluidas en los Compromisos Presidenciales	Planilla Excel( formato enviado por GORE ) enviada a través de correo electrónico	Mensual	Depto. Planes y programas SEREMI Depto. Programación Física y Control SERVIU
Envío del PROPIR 2009	Ejecución de las inversiones 2009	Se envía subiendo directamente la información a un plataforma Web del Gobierno Regional	Mensual	Depto. Programación Física y Control SERVIU
Actualización Medidas Pro Empleo	Información financiera y de empleo generados para proyectos de reactivación económica del sector	Planilla Excel( formato enviado por GORE ) enviada a través de correo electrónico	Mensual	Depto. Programación Física y Control SERVIU
Estado de avance de los Proyectos Sectoriales	Avance físico y financiero de los proyectos de competencia de SERVIU ( PROPIR )	A través de datos ingresados en la plataforma virtual del GORE	Mensual	Depto. Programación Física y Control SERVIU

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 31 de Diciembre )**

Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del GORE

## 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>:

*Se ha cumplido exitosamente con la programación de las inversiones sectoriales tanto de arrastre como nuevas. A través de la articulación entre los actores comprometidos en el Convenio de Programación se ha logrado complementar la inversión sectorial con los recursos FNDR, permitiendo dar continuidad a las inversiones incluidas en él.*

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

*Se mejoró la coordinación entre territorios y al interior de ellos, mejorando el cumplimiento de los compromisos, alcanzando el 100 % de inicio de ejecución para los proyectos con financiamiento MINVU*

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

*Consolidación de las vías de comunicación existentes con el Gobierno Regional, incorporando nuevos traspasos de información a medida que lo han solicitado. Cumplimiento tanto en cometidos como en los plazos, de la información acordada en la Ficha de Requerimientos de información consensuada con el GORE*

#### 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>:

*El trabajo sinérgico y coordinado realizado en la Región con EGIS/PSAT ha estado en constante mejora, fortaleciendo aspectos débiles y facilitando tareas de manera de otorgar una mayor fluidez durante el proceso y por ende obtener un mejor producto final en el territorio*

*Por otra parte a través del Programa Quiero Mi Barrio se han intervenido 9 barrios vulnerables en la Región, distribuidos en tres provincias. El programa ha considerado tanto la intervención social en ellos, como la inversión en obras para lo cual se encuentran firmados 9 Contratos de barrio, que consideran una cartera de proyectos, actualmente en ejecución, acordada con la ciudadanía de acuerdo a sus requerimientos y necesidades*

*Además se han fortalecido las alianzas con actores relevantes a nivel regional como MOP, MINVU, GORE, logrando una visualización multisectorial de la Región, proponiendo y planificando intervenciones, formalizándose a través de un Convenio de Programación con iniciativas del ámbito de la Vialidad Urbana en territorios definidos.*

*El compromiso gradual y progresivo de fortalecimiento del trabajo conjunto con distintos actores públicos y privados, en el contexto de la Gestión Territorial se expresa principalmente en los siguientes logros:*

*\* Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) y Prestadores de Asistencia Técnica (PSAT)*

*\* Convenio de Programación*

*\* En el marco de la atención a Grupos Vulnerables*

*\* Programa Habitacional para Adultos Mayores*

*\* Contrato de Barrio ( El cual consiste en un instrumento de complementariedad y concertación que expresa los compromisos del Estado y la Ciudadanía )*

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

**Coordinación Territorial ( Región-Provincia- Comuna; Región-Sector )**

**Se ha instaurado el CEP Regional, en donde se reúnen mensualmente los Directivos y profesionales afines de la SEREMI y el SERVIU, para analizar física y financieramente las inversiones sectoriales así como aquellas mandatadas por el GORE ( planificación y coordinación de la inversión regional )**

**Consolidación del traspaso de información y vías de comunicación con GORE**

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

**Formación, Capacitación o Habilitación de Personal en Gestión Territorial.- Asistencia a cursos y talleres de la SUBDERE directamente o a través de Video Conferencias**

**Instauración y fortalecimiento del CEP Regional**

**Aplicación de las herramientas Web Ministeriales, como la Planilla Colaborativa SharePoint y el Observatorio Habitacional y Urbano entre otras, contribuyendo a la visualización integral de las inversiones sectoriales en algunos territorios**

**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: COQUIMBO</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	Contar con un presupuesto claro y preciso, y que además sea identificado a tiempo, de modo de hacer las licitaciones a que haya lugar con la debida antelación.	Informe de planificación y seguimiento físico y financiero de las inversiones incluidas.	SEREMI/SERVIU	Dic. 2010
Programa de complementariedad territorial	Continuar y seguir fortaleciendo las vías de comunicación con las entidades involucradas de manera de analizar las dificultades surgidas, logrando establecer posibles	Informes semestrales de seguimiento físico y financiero de las inversiones incluidas en el Convenio de Programación	SEREMI/SERVIU	Dic. 2010

	soluciones, asegurando la continuidad de las inversiones plasmadas en el Convenio de Programación.			
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Continuar con esta actividad ya que contribuye a mantener y fortalecer los vínculos con el Gobierno Regional	Enviar información acordada con el GORE, en formatos y plazos establecidos.	SEREMI/SERVIU	Dic. 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:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión <sup>31</sup>	Fecha de realización <sup>32</sup>	Responsable de la información de verificación <sup>33</sup>
Funcionarios	Jornadas de difusión de Programas Urbanos concursables, con énfasis en la gestión MINVU, ley de Transparencia, PMG, CDC Envío de correo electrónico informando resultados PMG y CDC	Julio 2009 Diciembre 2009	DEPTO. PROGRAMACION FISICA Y CONTROL-
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Pública 2008, Gobierno Más Cerca, Jornadas de Difusión Comunales, Programa de radio Quiero Mi Barrio Publicación en Diario Mural del Servicio	Desde Marzo 2009 en adelante	DEPTO. PLANES Y PROGRAMAS Y DEPTO. PROGRAMACION FISICA Y CONTROL

**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 la 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.