

**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 URBANIZACIÓN	REGIÓN: MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA
--	--

**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>Ajustar los productos habitacionales del MINVU a las características de los usuarios y/ o territorios de la región de Magallanes, mediante la programación de ejecución de las obras de los programas habitacionales.</p>	<p>Cumplimiento 100% del Plan de Gestión de calidad el producto vivienda.</p>	<p><b>CUMPLE</b> Este plan contempla difusión en todo el territorio de Magallanes, lo que ha permitido que los usuarios se informen adecuadamente de los programas habitacionales, como subsidios rural, DS40, Fondo Solidario de Vivienda, tanto para compra de vivienda como para integrar un proyecto habitacional y el programa de protección al patrimonio familiar, para la reparación y conservación de viviendas. Realización de informe de diagnóstico de la demanda potencial por comunas en la región. Se han constituido los Consejos Vecinales de Desarrollo. Se ha evaluado el trabajo</p>	<p>Mantener el plan de aseguramiento de la calidad para el próximo año. Mantener los estándares alcanzados tanto en el tema constructivo y el metraje, mejoras en las especificaciones técnicas.</p>	<p>Mantener el plan de aseguramiento de la calidad para el próximo año. Mantener los estándares alcanzados tanto en el tema constructivo y el metraje, mejoras en las especificaciones técnicas.</p>

		<p>desarrollado por las EGIS y PSAT en materia de organización de la demanda.</p> <p>Se ha emitido informe evaluando el componente de participación social en cada proyecto habitacional.</p> <p>Se ha implementado un plan de supervisión SERVIU a la inspección técnica de obras de los programas Fondo Solidario de Vivienda y Programa de Protección patrimonio familiar en la región.</p>		
<p>Optimizar la ejecución de las inversiones sectoriales incluidas en el Convenio de Programación y Plan Magallanes con visión territorial, con la participación de la Seremi y Serviu.</p>	<p>Cumplimiento de la realización de reuniones y acuerdos de la programación Seremi de vivienda para la ejecución de las inversiones nuevas y de arrastre de vialidad urbana, rehabilitación de espacios públicos a través del Serviu.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Entre ambas instituciones se concretó la elaboración del anteproyecto de presupuesto regional, el cual incorpora perspectiva territorial en todos sus productos ya que están siendo entregados en todo territorio de Magallanes.</p>	<p>Mantener la coordinación con Seremi de Vivienda, de manera de optimizar tiempo y recursos para la correcta elaboración del presupuesto año siguiente.</p>	<p>Mantener la coordinación con Seremi de Vivienda, de manera de optimizar tiempo y recursos para la correcta elaboración del presupuesto año siguiente</p>
<p>Agendar programa de reuniones del equipo directivo del Seremi y del Serviu para monitorear avances de los proyectos de Convenio de Programación y directrices según lo necesite cada proyecto por trimestres.</p>	<p>100% cumplimiento de Reuniones programadas/ reuniones realizadas</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Se ha concretado el plan de reuniones de acuerdo a lo programado, salvo alguna que no ha podido concretarse por problemas de agenda de jefaturas.</p>	<p>Mantener la agenda de reuniones entre Serviu y Seremi de manera permanente.</p>	<p>Mantener la agenda de reuniones entre Serviu y Seremi de manera permanente</p>

--	--	--	--	--

**Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009**

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>
100% cumplimiento.	Coordinación permanente y comunicación fluida entre las instituciones.	Problemas de agendas de las jefaturas, debiendo priorizar las urgentes demandadas por autoridades superiores.	Mantener agendas acotadas de acuerdo a programación. Tener una agenda común.

**Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009**

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% cumplimiento	Coordinación permanente y comunicación fluida entre las instituciones, SEREMI y SERVIU.	Problemas de agendas de las jefaturas, debiendo priorizar las urgentes demandadas por autoridades superiores.	Mantener agendas acotadas de acuerdo a programación. Tener una agenda común.

**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 %) <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%	Envío al Gore de información requerida y acordada en los plazos estipulados.	No hay.	Mantener trabajo que se ha realizado a la fecha en entrega de información georeferenciada al Gore e informes de ejecución de obras con fondos, además informar al GORE 15 días de las fechas programadas de las licitaciones de proyectos con fondos de FNDR y FONDEMA al correo electrónico <a href="mailto:sistema.informacion@goremagallanes.cl">sistema.informacion@goremagallanes.cl</a> .

**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 URBANIZACIÓN**

**Región: REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA**

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

Por Ord. 670 de la Intendencia Regional solicito al Servicio, semestralmente la Programación Financiera por proyectos (FNDR Y FONDEMA) y Cronograma de las actividades que corresponden a licitaciones de los proyectos Mandatados por el GORE en esta institución, 15 días antes de cada licitación.  
Por Ord 1295 de este Servicio se informa a la Intendencia Regional confirmando el envío de la información requerida y se firma en cuatro ejemplares Acuerdos formalizados.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Programación financiera.	Programación financiera por proyectos FNDR Y FONDEMA.	Archivos en formato excel	Semestral	Jefe Depto. Programación y Control
Cronograma de actividades licitaciones de proyectos mandatos por el Gore.	Cronograma de actividades licitaciones de proyectos mandatos por el Gore.	Archivos en formato excel	15 días antes de cada licitación	

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

100% de cumplimiento al 31 diciembre de 2009.

Por Ord. 1906 del 15 de octubre de 2009, este Servicio Regional envía cronograma de actividades de Licitación Publico 11/2009 del Proyecto Mejoramiento de Plaza de Armas de Puerto Natales.

En cuanto a la programación financiera semestral, se ha programado el envío para octubre de 2009.

## 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>:

Durante el año 2009, se continuó realizando un trabajo de coordinación con la Seremi de Vivienda y Urbanismo de la Región de Magallanes, principalmente en los programas y proyectos habitacionales, especialmente en el subsidio fondo solidario de vivienda con su programa Plan de Gestión de la Calidad, y también con este producto de fondo solidario de vivienda con el Gobierno Regional que a través del convenio de programación, realiza aportes que han contribuido a mantener los estándares de calidad en la construcción en esta región.

Este trabajo además contempla los programas y proyectos urbanos, tales como vialidad urbana y el programa concursable de pavimentación participativa, que este año cubrió las ciudades de Punta Arenas, Porvenir y Puerto Natales.

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

Calendarios de reuniones entre las instituciones de tal manera de verificar la correcta ejecución de los proyectos.

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

Acuerdos formalizados con Gobierno Regional sobre la información necesaria para mantener coordinación y complementariedad.

#### 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 vivienda. La aplicación del Plan de Gestión de calidad que ha logrado cumplir con los estándares alcanzados, tanto en el tema constructivo y el metraje, mejora en las especificaciones técnicas.

En barrio: mejoras en la urbanización ejemplo, eliminación de pasajes vehiculares y peatonales por calles con aceras.

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

Acuerdos formalizados con Gobierno Regional para envío de información sobre productos estratégicos, por ejemplo se envía al Gobierno Regional Loteos Georeferenciados, la programación financiera sectorial, Informe mensual de ejecución de obras al Gore, Gobernaciones y Alcaldes.

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

Jefaturas comprometidas con accionar del Servicio en toda la región de Magallanes, tanto del SERVIU como la SEREMI de Vivienda y Urbanismo Región de Magallanes y Antártica Chilena.

## 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 SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE MAGALLANES			REGIÓN: MAGALLANES	
Programa	Recomendación de la evaluación <sup>26</sup>	Compromiso <sup>27</sup>	Responsable <sup>28</sup>	Plazo <sup>29</sup>
Programa de diseño/ acceso/ distribución	100% cumplimiento.	N/A	N/A	N/A

Programa de complementariedad territorial	100% cumplimiento	N/A	N/A	N/A
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	100% cumplimiento	N/A	N/A	N/A

**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	Información por correo electrónicos y difusión en diarios murales de la institución en Punta Arenas y Natales.	30 de noviembre 2009	Depto. Programación y Control
Clientes/usuarios/beneficiarios	Información en página web, <a href="http://www.serviumagallanes.cl">www.serviumagallanes.cl</a>	29 de diciembre 2009	Depto. Programación 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 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.