



**SERVIU METROPOLITANO**  
**AAC/MDS**  
**31/12/2009**

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN  
SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL**

**INFORMES DE CERTIFICACIÓN DE ETAPA N° 4, EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE  
TRABAJO  
SISTEMA GESTIÓN TERRITORIAL (GT) DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN 2009  
DE SERVIU METROPOLITANO, AL 31.12.09**

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>INSTITUCIÓN: SERVIU METROPOLITANO</b> | <b>REGIÓN: METROPOLITANA</b> |
|--|------------------------------|

**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>1</sup></b>   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| <b>Objetivo general y específicos<sup>2</sup></b>   | <b>Resultado de la medición anual del indicador<sup>3</sup> (31.12.09)</b> | <b>Descripción del desarrollo alcanzado<sup>4</sup></b> | <b>Desafíos 2010<sup>5</sup></b>  | <b>Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>6</sup></b> |
| <b>OBJETIVO GENERAL:</b><br>Continuar implementando la Nueva Política Habitacional y de Desarrollo Urbano del MINVU, durante los años 2009 y 2010, mediante la ejecución de programas y proyectos de viviendas de desarrollo urbano de la ciudad y de barrios, para mejorar la calidad de las soluciones habitacionales, la urbanización y la conectividad vial, desde la perspectiva territorial | 91,08%   | Se logro la Meta que era de un 81%.                     | Solicitar al MINVU que aumente el financiamiento de los Programas habitacionales para satisfacer la demanda de los ciudadanos en la Región Metropolitana. | Mantener Objetivo durante el año 2010.                      |
| <b>OBJETIVOS ESPECIFICO</b><br>1.- Continuar difundiendo y ejecutando los Programas Habitacionales del SERVIU ajustarlos a las características de los usuarios y territorios de la Región Metropolitana de acuerdo a la nueva Política Habitacional del MINVU   | 91,08%   | Se logro la Meta que era de 81%.                        | Solicitar al MINVU que aumente el financiamiento de los Programas habitacionales para satisfacer la demanda de los ciudadanos en la Región Metropolitana. | Mantener Objetivo durante el año 2010                       |

**SERVIU METROPOLITANO**  
**AAC/MDS**  
**31/12/2009**

|   |               |  |   |  |
|---|---------------|--|---|--|
| <p>2.- Continuar ajustando y ejecutando los Programas y Proyectos de Desarrollo Urbano de la ciudad a las características de los usuarios y territorios de la Región Metropolitana de acuerdo a la nueva Política de Desarrollo Urbano y de la ciudad del MINVU</p> | <p>100%</p>   | <p>Se logro la Meta que era de 80%.</p>    | <p>Solicitar al MINVU que aumente el financiamiento para los Programas de Pavimentos Participativos a ejecutar durante el año 2010.</p> | <p>Mantener Objetivo durante el año 2010</p> |
| <p>3.- Continuar difundiendo e implementando el Programa Barrio, coordinando su ejecución con los participantes en las mesas técnicas de barrio, conformados por el MINVU, la SEREMI de V. y U. Metropolitana y la Coordinadora Nacional del Programa.</p>          | <p>97,18%</p> | <p>Se logro la Meta que era de 90,14%.</p> | <p>Solicitar al MINVU que aumente el financiamiento para los Programas de Mejoramiento de Barrio a ejecutar durante el año 2010.</p>    | <p>Mantener Objetivo durante el año 2010</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>7</sup> | Principal logro del programa de trabajo <sup>8</sup>  | Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>9</sup>   | Recomendaciones 2010 <sup>10</sup>   |
|---|---|---|--|
| <p>100%</p>   | <p>Considerando los logros del programa de trabajo según los indicadores medidos al 31.12.09, se lograron las Metas.<br/>           Lo que significó lograr:<br/>           1.- Ejecutar los programas y proyectos de vivienda de la nueva política habitacional.<br/><br/>           2.- Ejecutar los programas y proyectos de desarrollo urbano de la ciudad.</p> | <p>La ejecución de los Programas con financiamientos compartidos se ha visto dificultada durante el presente año por la demora de los Municipios en ingresar sus aportes para el financiamiento de dichos programas en la tesorería del SERVIU Metropolitano.</p> | <p>Aumentar las acciones de cobranza de los aportes que deben hacer los Municipios para financiar programas con financiamiento compartido, que forman parte de la complementariedad.</p> |

**SERVIU METROPOLITANO**  
**AAC/MDS**  
**31/12/2009**

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | 3.- Ejecutar el programa barrio dando cumplimiento a la normativa del programa de pavimentos participativos mejorando los pavimentos de calles y pasajes de los condominios incluidos en el programa Quiero Mi Barrio. |  |  |
|--|--|--|--|

**Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009: COMITÉ DE COORDINACIÓN DE LA INVERSIÓN REGIONAL EN QUE PARTICIPAN DIRECTIVOS DEL SERVIU – SEREMI Y MINVU**

| Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>11</sup> | Principal logro del programa de trabajo <sup>12</sup>  | Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>13</sup>   | Recomendaciones 2010 <sup>14</sup>   |
|--|--|--|--|
| 100%   | <p>Se logro difundir y ejecutar los Programas Habitacionales del SERVIU ajustarlos a las características de los usuarios y territorios de la Región Metropolitana de acuerdo a la nueva Política Habitacional del MINVU.</p> <p>Se supero a meta de 81%, logrando beneficiar al 91,08% de familias con programas habitacionales que focalizan el primer quintil en relación al programa anual del año 2009, producto de la buena difusión citada en el punto precedente.</p> | La eficiente difusión de los programas habitacionales logro aumentar la demanda de los postulantes ha soluciones habitacionales, superando la oferta de los programas habitacionales 2009. | Solicitar al MINU que aumente el financiamiento para satisfacer la demanda de soluciones Habitacional durante el año 2010. |

**SERVIU METROPOLITANO**  
**AAC/MDS**  
**31/12/2009**

| <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> |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>15</sup></b>  | <b>Principal logro del programa de trabajo<sup>16</sup></b>   | <b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)<sup>17</sup></b>              | <b>Recomendaciones 2010<sup>18</sup></b>   |
| 100%   | Entrega de información de avances de proyectos sectoriales, según lo solicitado por GORE, a través de PROPIR enviado trimestralmente. | Hubo escasas dificultades de coordinación en la entrega de informes, que se solucionaron oportunamente. | Se sugiere seguir fortaleciendo el trabajo intersectorial con el Gobierno Regional con objeto de mantener información clara y oportuna a los directivos para la toma de decisiones.<br><br>Solicitar y Contribuir al cambio del actual sistema de entrega de información (Planilla Excel) por herramienta informática (sistema on line), que permita realizar mejor manejo y estandarización de la información |

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

**Servicio: SERVIU METROPOLITANO**

**Región: METROPOLITANA**

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

-Según circular 1055 de 27 de marzo de 2009 de Intendente Región Metropolitana, se solicitó a este servicio remitir trimestralmente avance del Programa Publico de Inversión 2009, a través de correo electrónico a la jefa del Departamento de Análisis y Estudios de la División de Planificación y Desarrollo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. A la fecha se ha enviado dos informes (PROPIR) y se esta preparando informe correspondiente al tercer trimestre del año.

-Se envió ARI 2010 (Anteproyecto Regional de Inversión), a través de correo electrónico a la jefa del Departamento de Análisis y Estudios de la División de Planificación y Desarrollo del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

- El resto de la información solicitada por el GORE ha surgido a través de compromisos contraídos por la Autoridad Regional en sesiones de Gabinete o solicitudes especiales que han sido atendidas oportunamente.

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

| Información acordada  | Contenido específico | Formato de envío   | Periodicidad | Responsable del servicio  |
|---|----------------------|--|--------------|---|
| Envío del Anteproyecto de Inversión 2010 de MINVU RM: Inversiones Propuestas para el Proceso presupuestario 2010 en Anteproyecto de Inversión   |                      | Correo electrónico que contiene una Matriz acordada en Excel | Anual        | Dirección<br>Jefe Departamento<br>Programación Física y Control<br>Subdirección de Finanzas |
| Se envía PROPIR con Cartera de inversión sectorial, las características de cada proyecto (beneficiarios, comuna, etapa del proyecto, presupuesto anual) y los avances presupuestarios trimestrales. |                      | Correo Electrónico   | Trimestral   | Dirección<br>Jefe Departamento<br>Programación Física y Control<br>Subdirección de Finanzas |

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

Se ha cumplido con todos los envíos de PROPIR al GORE, según las fechas indicadas en circular 1055 de 27 de marzo de 2009.  
 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>19</sup>:**

Se ha logrado difundir y facilitar el acceso a los productos estratégicos del SERVIU Metropolitano..

Programas y Proyectos de Viviendas

Programas y Proyectos de Desarrollo Urbano de la Ciudad

Programa Barrio

En el programa barrio se ha conseguido coordinar dos programas a escala de barrio: Recuperación de Barrios y Pavimentos Participativos, en una visión de intervención integral a conjuntos de viviendas existentes, construidos bajo la modalidad de condominios sociales.

-Se ejecutaron pavimentos ubicados en Condominios Sociales adscritos al Programa Quiero Mi Barrio, con financiamiento del Programa de Pavimentos Participativos los cuales, por normativa anterior, no habían tenido cobertura.

-Se ha conseguido articular los compromisos intersectoriales para avanzar en la ejecución de los proyectos del Convenio de Programación vigente

**1.2. En el Programa de complementariedad territorial<sup>20</sup> :**

Se mejoró la coordinación entre diferentes actores participantes del proceso de postulación y aplicación del Programa de Pavimentos Participativos.

-Se levantaron requerimientos regionales para Programa de Pavimentos Participativos a nivel sectorial y se coordinaron criterios de priorización de proyectos comunales con GORE.

- Se ha acordado como territorio de intervención a escala de barrio y levantamiento de demanda PPP en Condominios Sociales deficitarios, el Territorio N° 2, conformado por la comunas de Pudahuel, Lo Prado, Cerro Navia y Maipú. Se identificó demanda Llamado 18°, iniciando ejecución.

- Se identificó coordinadamente la cartera estimativa de proyectos de PPP para el llamado 19° y se informó al GORE y municipios oportunamente. Se realizó difusión directa a los potenciales beneficiarios de las 4 comunas Pudahuel, Lo Prado, Cerro Navia y Maipú, respecto del programa, sus requisitos y beneficios.

-Se está cumpliendo con el proceso de selección del 19° Llamado instruido mediante ORD. 1081 del 30/09/09, que culmina con la publicación de los proyectos

seleccionados por comuna y lista de espera en Enero de 2010.

### **1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional<sup>21</sup>**

Entrega de información de avances de proyectos sectoriales, según lo solicitado por GORE, a través de PROPIR enviado trimestralmente.

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

### **2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos<sup>22</sup>:**

La Adquisición de viviendas en lugares que no se tiene construcción, gracias al programa Fondo Solidario de Vivienda I Adquisición de Vivienda Construida (AVC).  
-El Programa de Protección de Patrimonio Familiar permite inversión localizada y tendiente a mejorar la plusvalía y condiciones de habitabilidad.  
-Normativa del Programa de Pavimentos Participativos permite la participación de proyectos ubicados en condominios sociales del Programa Quiero Mi Barrio.  
-En Convenio de Programación, se ha realizado trabajo intersectorial coordinado entre las distintas entidades que lo componen (MINVU – GORES).

### **2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información<sup>23</sup>:**

- Articulación público-privada para actuar en el territorio: Creación e implementación de Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS), destinadas a captar directamente a los clientes beneficiarios en el lugar más cercano a la aplicación de los beneficios. Se cuenta con más de 300 EGIS inscritas en la región metropolitana, con gran presencia territorial.

#### **2.2.1.- DIFUSIÓN A CLIENTES/USUARIOS/BENEFICIARIOS**

-Por parte del MINVU Central se encuentra en desarrollo Proyecto de Presupuesto Integrado.  
-SUBDERE pronto implementará a nivel nacional sistema informático de seguimiento y control del gasto público en las regiones del país.  
-Levantamiento de Matriz de Riesgo para los procesos internos de esta SEREMI

### **2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial<sup>24</sup>:**

**SERVIU METROPOLITANO**  
**AAC/MDS**  
**31/12/2009**

Capacitación por parte de la SUBDERE a los coordinadores institucionales del equipo de Gestión Territorial.  
Capacitación a los funcionarios del Equipo Gestión Territorial del SERVIU Metropolitano

**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: METROPOLTIANA     |                     |
|---|--|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Programa  | Recomendación de la evaluación <sup>25</sup> | Compromiso <sup>26</sup> | Responsable <sup>27</sup> | Plazo <sup>28</sup> |
| <p><b>NOTA: DE ACUERDO A LO COMUNICADO POR EL ANALISTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PMG, DE LA SUBDERE EN LA PREVALIDACIÓN DEL INFORME DE OCTUBRE 2009 ESTA SECCIÓN IV 3.1.- SE DEJA EN BLANCO PORQUE SE HAN CUMPLIDO LAS METAS DEL SISTEMA GT DE ESTE SERVIU METROPOLITANO PARA EL AÑO 2009 Y ADEMÁS SE REENVÍA ADJUNTO EL PROGRAMA PRELIMINAR DE TRABAJO GT 2010.</b></p> |  |                          |                           |                     |



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>e) En la página Web del Servicio:<br/> <a href="http://www.serviurm.cl">http://www.serviurm.cl</a>:<br/> e.1.- Programas Habitacionales<br/> e.2.- SERVIU en terreno<br/> e.3.- Beneficios a deudores SERVIU<br/> e.4.- Pavimentos Participativos<br/> e.5.- Gestión Inmobiliaria<br/> e.6.- Trámites SERVIU<br/> e.7.- PAVEL = Pavimentación en línea<br/> e.8.- Indicadores Sectoriales</p> <p>f) Reuniones en terreno: Difusión de nueva Política Habitacional, de programas y productos SERVIU y articulación de actores sociales para organizar la demanda de productos al SERVIU, que realiza el Equipo de Gestión Territorial del SERVIU.</p> |  | <p>Subdepartamento Difusión y atención al Usuario<br/> Unidad SIAC<br/> Sección Partes y Archivos</p> |
|--|---|--|---|

<sup>1</sup> Debe contestar la pregunta: ¿Qué se LOGRÓ? ¿Cuál es la BRECHA entre resultados efectivos v/s los comprometidos?

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

<sup>3</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>4</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>5</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>6</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>7</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>8</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>9</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>10</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>11</sup> Idem nota 8.

<sup>12</sup> Idem nota 9.

<sup>13</sup> Idem nota 10.

<sup>14</sup> Idem nota 11.

<sup>15</sup> Idem nota 8.

<sup>16</sup> Idem nota 9.

<sup>17</sup> Idem nota 10.

<sup>18</sup> Idem nota 11.

<sup>19</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.2.

<sup>20</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.3.

<sup>21</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.4

<sup>22</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en diseño, acceso-distribución y/o complementariedad de los productos estratégicos.

<sup>23</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>24</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>25</sup> Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.

<sup>26</sup> Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

<sup>27</sup> Responsable de implementar el compromiso.

<sup>28</sup> Plazo en que el compromiso debe estar concluido (a más tardar diciembre 2010).

<sup>29</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>30</sup> Actividades a través de las cuales se verifica la difusión. Se pueden utilizar diversos canales para la difusión (reuniones, impresos, web, etc.)

<sup>31</sup> Fecha de realización de las actividades de difusión.

<sup>32</sup> Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.