

MINUTA EJECUTIVA  
EVALUACION COMPREHENSIVA DEL GASTO  
SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN (SERVIU) METROPOLITANO  
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Elaborada por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) en base al Informe Final de la Evaluación Comprehensiva del Gasto al Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Metropolitano realizada por FOCUS Estudios y Consultorías Ltda. Los juicios contenidos son de responsabilidad de la institución evaluadora y no representan necesariamente la vision de la DIPRES.

DICIEMBRE 2009

**MINUTA EJECUTIVA<sup>1</sup>**  
**EVALUACIÓN COMPREHENSIVA DEL GASTO SERVICIO DE VIVIENDA Y  
URBANIZACIÓN (SERVIU) METROPOLITANO**

**PERIODO DE EVALUACIÓN: 2002-2008**

**PRESUPUESTO INSTITUCIÓN AÑO 2009: M\$210.349.905**

### **1. Descripción**

La Misión institucional del Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Metropolitano es: “Materializar los planes y programas derivados de la política habitacional de integración social, aprobados por el MINVU, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres de la RM y sus familias, respetando la diversidad y considerando sus requerimientos ciudadanos: asegurando viviendas de mejor calidad, que favorezcan la integración social y la reducción de inequidades, mejorando el entorno barrial, fortaleciendo la participación ciudadana e impulsando ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables”.

A fin de cumplir su misión el SERVIU Metropolitano se plantea los siguientes Objetivos Estratégicos:

1. Ejecutar eficientemente los Programas Habitacionales, aprobados por el MINVU, para disminuir el déficit habitacional de los sectores más vulnerables, reducir la inequidad y fomentar la integración social de los habitantes de la Región Metropolitana.
2. Ejecutar eficientemente el Programa de Recuperación de Barrios vulnerables con deterioro habitacional y urbano, generando inversiones en los espacios comunes, favoreciendo las redes sociales y posibilitando una equilibrada inserción de estos en las ciudades de la Región Metropolitana.
3. Ejecutar eficientemente los Programas y Proyectos de Desarrollo Urbano aprobados por el MINVU, que promueven el desarrollo de las ciudades, aseguran su planificación, aumentan la inversión en infraestructura para la conectividad y los espacio públicos que fomentan la integración social en la Región Metropolitana.
4. Ejecutar eficientemente programas y proyectos que mejoran la calidad y estándar de las inversiones en vivienda, barrio y ciudades en la Región Metropolitana, fortaleciendo las siguientes etapas del proceso de gestión de calidad: organización de la demanda, preparación y evaluación de proyectos, supervisión técnica y habilitación social.
5. Realizar una adecuada y oportuna información a los(as) ciudadanos(as), fortaleciendo los procesos de participación en la gestión y uso de las inversiones en viviendas, barrios y ciudades de la Región Metropolitana.
6. Promover una gestión participativa y comprometida de los(as) funcionarios(as) con el logro de la misión y los objetivos del servicio, basada en el trabajo en equipo, en el desarrollo de las competencias necesarias y en el mejoramiento.

El SERVIU Metropolitano ofrece Productos Estratégicos para contribuir a lograr los objetivos estratégicos planteados que se avocan a tres líneas de trabajo: viviendas, barrios y ciudad.

Producto 1: Programas y Proyectos de Viviendas – Subproductos: Proyectos Habitacionales y Subsidios

---

<sup>1</sup> Esta minuta ha sido elaborado por la Dirección de Presupuestos en base al Informe Final de la Evaluación Comprehensiva del Gasto Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Metropolitano y Parque Metropolitano de Santiago (PMS), realizada por FOCUS Estudios y Consultorías Ltda. La Evaluación Comprehensiva del Gasto fue realizada por dicha Consultora en el marco del Programa de Evaluación de la DIPRES. Al ser una evaluación externa los juicios contenidos en el informe son de responsabilidad de la institución evaluadora y no necesariamente representan la visión de la DIPRES.

Habitacionales.

Producto 2: Programas y Proyectos de Desarrollo Urbano de la Ciudad – Subproductos: Infraestructura Sanitaria, Desarrollo Urbano, Proyectos Integrales, y Fiscalización de Obras de Pavimentación y de Aguas Lluvias.

Producto 3: Programa Barrio – Subproductos: Programas Concursables y Programa Recuperación de Barrios.

El SERVIU Metropolitano es una institución con personalidad jurídica y un patrimonio propio, sin embargo, es dependiente del Ministerio en cuanto a sus presupuestos, inversiones y administración de su personal.

En cuanto a la estructura del SERVIU Metropolitano, en el nivel jerárquico más alto se encuentra la Dirección, de ésta dependen 5 Subdirecciones (Obras Viales y Pavimentación, Vivienda y Equipamiento, Jurídica, Operaciones Habitacionales y Finanzas) y 4 Departamentos (Programación Física y Control, Gestión Inmobiliaria, Administrativo, Servicios Generales) además de la Unidad de Informática y la Sección Secretaría General Ministro de Fe. El SERVIU cuenta además con el asesoramiento de dos unidades: la Contraloría Interna Regional y el Consejo Asesor, este último está conformado formalmente por los Subdirectores y Jefes de Departamento y es convocado por el Director.

El presupuesto anual del SERVIU Metropolitano entre 2001 y 2008 se ha incrementado un 113% alcanzando los \$248.266 millones en 2008 lo que representa un 34% del presupuesto total del Ministerio de Vivienda. El aporte fiscal para el SERVIU Metropolitano alcanza en promedio el 70% del presupuesto del SERVIU RM, luego le siguen la recuperación de préstamos (11%), ingresos de operación (5%) y venta de activos (3%).

El gasto por su parte alcanza los \$247.741 millones en 2008 lo que equivale a un aumento del 115% respecto de 2001, lo cual se explica por el incremento en los gastos por transferencias de capital (subsidios) de 330%.

El sistema presupuestario y contable del SERVIU Metropolitano no asigna directamente los ingresos y gastos a nivel de productos estratégicos, sin embargo, en el marco de esta evaluación se asignó por producto tal como se muestra en la siguiente tabla.

Producto Estratégico	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Δ% 2007-2001
Programas y Proyectos de Vivienda	102.091.026	95.280.356	89.172.463	85.700.497	112.952.988	116.155.357	97.409.311	-5%
Programas y Proyectos Desarrollo Urbano de la Ciudad	5.770.715	10.072.070	6.797.575	25.163.398	25.956.780	34.159.401	77.475.980	1243%
Programa Barrio	7.292.896	5.970.711	6.547.446	8.461.870	6.152.357	8.904.876	9.531.474	31%
<b>Total</b>	<b>115.154.636</b>	<b>111.323.136</b>	<b>102.517.484</b>	<b>119.325.765</b>	<b>145.062.124</b>	<b>159.219.634</b>	<b>184.416.765</b>	<b>60%</b>

## 2. Principales resultados y recomendaciones

1. Existe una relación de dependencia jerárquica del SERVIU Metropolitano con respecto al MINVU. Al SERVIU le corresponde el rol de ejecutor y a la Subsecretaría del MINVU el rol de planificación, coordinación y control en el MINVU, el que se materializa mediante las SEREMI. Sin embargo, la evaluación concluye que la vinculación entre SERVIU Metropolitano y SEREMI Metropolitana es baja, y que la SEREMI no está cumpliendo con su misión de "concretar la política nacional de vivienda, urbanismo y equipamiento de sus regiones"<sup>2</sup> lo cual implica la planificación, programación, control y promoción de dicha política. Parte de dichas labores han sido absorbidas por la Subsecretaría y el SERVIU en su conjunto, y otras han sido dejadas de lado.

<sup>2</sup> Art. 2 letra a) Reglamento orgánico SEREMI MINVU.

Se recomienda fortalecer la SEREMI, mediante la transferencia de recursos tanto técnicos como humanos con el fin de habilitarla para cumplir con la función de elaboración del programa de obras y presupuesto anual, incorporando dimensiones de orden territorial, criterios de planificación urbana, criterios de equidad o secuencia lógica en la programación de obras. De igual modo, cumplir con la función de fomentar la búsqueda de terrenos para la materialización de espacios públicos complementarios en función de los planes reguladores.

2. Dentro del conjunto de instrumentos y mecanismos para el seguimiento y gestión de la información al interior del SERVIU Metropolitano, se identifica el Plan de Gestión de Calidad (PGC), cuya dependencia orgánica se encuentra bajo la responsabilidad de la Unidad de Control de Gestión de la Subdirección de Vivienda y Equipamiento.

El PGC constituye una estrategia de intervención político administrativa del Sector Vivienda, que en base a la coordinación público privada busca asegurar en la producción habitacional y urbana procesos de excelencia que garanticen la calidad de los productos, la eficiente participación de los actores y la satisfacción de las familias beneficiarias y/o usuarios de los servicios del SERVIU RM. Este plan se materializa a través de un manual donde se detallan los objetivos y metas a cumplir, se definen los indicadores y verificadores requeridos, así como los responsables y los plazos establecidos.

El PGC abarca toda la cartera de productos, tanto de vivienda como de urbanismo. Sin embargo, al radicar la gestión de este plan en la Subdirección de Vivienda y Equipamiento, se pierde el factor de transversalidad buscado inicialmente, al quedar orgánicamente vinculado al tema de vivienda. Por ello se recomienda trasladar su dependencia al Departamento de Programación Física y Control, a cargo de la programación física presupuestaria de las obras a ejecutar, desde llamados a licitación hasta la recepción final de obras.

3. La evaluación señala que existe una disgregación de programas y mecanismos de gestión transversales de la institución, las que podrían operar con mayor sincronía y eficacia si estuviesen bajo la responsabilidad de un mismo directivo de primer nivel jerárquico.

Por ejemplo, la coordinación general del Programa de Mejoramiento de la Gestión y del Sistema de Información para la Gestión (SIG) recae actualmente en la Contraloría Interna. Sin embargo, esta Contraloría no posee las competencias necesarias para monitorear y actualizar el PMG y el SIG, así como para vincularlo con la elaboración, monitoreo y seguimiento de los Convenios de Desempeño Colectivos (CDC).

Por otra parte, la responsabilidad de los CDC recae en el Subdirector de Pavimentación y Obras Viales, a pesar de que la elaboración y seguimiento de los CDC es una actividad transversal a la institución. Al ser un instrumento asociado a incentivos monetarios se convierte en un mecanismo de gestión clave, que puede ayudar a impulsar las transformaciones y que debiese estar íntimamente coordinada con las metas del PMG, PGC, Matriz de Riesgo.

En virtud de lo señalado anteriormente, se recomienda crear una unidad de Control de Gestión de apoyo al Departamento de Programación Física y Control con profesionales con amplios conocimientos de gestión y agrupar en ella la coordinación estratégica de los sistemas PGC, PMG, SIG y CDC.

Paralelamente, se debe consolidar en la base de datos del SIG, aquellos indicadores que estén siendo gestionados por otros sistemas como por ejemplos los indicadores que miden los objetivos del sistema de gestión de calidad, o los indicadores que miden los objetivos comprometidos en los convenios de desempeño colectivo.

4. Si bien el sistema presupuestario y contable (SIGFE) tiene la capacidad de relacionar ingresos y gastos a nivel de productos estratégicos, esto no ha sido implementado en el SERVIU Metropolitano limitándose su operación a que trabaje en base al clasificador presupuestario de la Ley de Presupuestos. Lo anterior, dificulta la evaluación de la eficiencia y rentabilidad de los programas vigentes y de los productos

estratégicos del Servicio, así como también, la proyección de los efectos de programas en estudio, dificultando el análisis de la eficiencia en la planificación financiera por producto estratégico, y la responsabilidad de cada uno de ellos sobre los eventuales saldos de caja mensuales.

Sin embargo, y a solicitud de la presente evaluación, se agrupó las categorías presupuestarias internas para generar una asignación por producto estratégico. Lo anterior muestra el peso mayoritario del producto estratégico N°1: Programas y Proyectos de Vivienda en la distribución porcentual del presupuesto ejecutado por producto estratégico, alcanzando cifras por sobre el 70% para el período 2001-2006. Sólo en 2007 su participación cae al 53% debido a las obras para el Transantiago que hicieron aumentar los gastos en proyectos de vialidad en un 181%, correspondiente al producto estratégico N°2: Programas y Proyectos de Desarrollo Urbano de la Ciudad alcanzando este último un 42% de participación en el presupuesto ejecutado. Respecto al producto estratégico N°3, Programa Barrio, la importancia relativa se ha mantenido más bien constante (aproximadamente 6% en promedio).

5. A partir de 2006, el SERVIU comenzó a certificar algunos de sus sistemas de gestión en el Programa Marco Avanzado del PMG. De esta forma, comienza un proceso de certificación externa para los sistemas de gestión a través de la norma ISO 9001:2000. En el 2006 se certificaron los sistemas de Capacitación y Planificación/Control de Gestión del PMG así como la Unidad de Revisión e Inspección de Obras Particulares (URIPPO). En 2007 se certifica el sistema de Compras y Contrataciones y el de Evaluación del Desempeño del PMG. En 2008 se certifican los procesos del Fondo Solidario de Vivienda, de Expropiaciones, de Obras Sectoriales y de la Unidad de Rotura y Reposición de Pavimentos.

Llama la atención que este procesos este liderado por la Unidad de Sistemas, que depende de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales, la cual administra sistemas tecnológicos e informáticos que en un inicio apoyaban la gestión de la Subdirección, pero que actualmente apoyan la gestión de todo el Servicio, sobre todo en lo referente a la certificación y mantención de normas ISO.

Se considera más adecuado que la unidad a cargo de la certificación se ubique en una unidad de soporte de manera que pueda brindar apoyo de manera transversal a las distintas unidades del servicio. En atención a los avances logrados en materia de certificación ISO se recomienda renombrar la Unidad de Sistemas como Unidad de Certificación ISO y cambiar su dependencia al Departamento de Programación Física y Control, manteniendo la responsabilidad por el desarrollo futuro de los sistemas asociados a las certificaciones ISO. Adicionalmente, se recomienda consolidar y profundizar los avances logrados en materia de Certificaciones ISO 9001, elaborando un itinerario priorizado de mediano plazo que defina las etapas para la certificación de la totalidad de los productos estratégicos del servicio, y asegurando los recursos económicos y humanos necesarios para su materialización.

6. Los encargados de la provisión externalizada de servicios de asistencia técnica y social son las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) y los Prestadores Sociales de Asistencia Técnica (PSAT), las cuales deben suscribir un Convenio Marco con la SEREMI en la que todos los agentes involucrados (SERVIU, SEREMI y EGIS/PSAT) asumen las responsabilidades correspondientes. Sin embargo, la provisión de estos servicios se considera apropiada pero mejorable, ya que se detectan insuficiencias en la relación entre el SERVIU y las EGIS/PSAT durante la etapa de organización de la demanda, particularmente en el periodo anterior al ingreso del proyecto al SERVIU, ya que el Convenio Marco no entrega al SERVIU las herramientas adecuadas para realizar un correcto monitoreo en esta etapa, desconociéndose el actuar de las EGIS/PSAT ante posibles comportamientos oportunistas, tales como la realización de cobros indebidos a los usuarios y la entrega de información incorrecta. Adicionalmente, el Convenio marco no incorpora herramientas de monitoreo, ni mecanismos para evaluar la calidad del servicio entregado y de indicadores o estándares para evaluar el desempeño.

Si bien el contrato incorpora mecanismos que lo hacen exigibles, tales como la suspensión por seis meses, un año, o el término administrativo del contrato, se considera que se debieran incorporar otros mecanismos, tales como la aplicación de multas pequeñas en UF, asociadas al no cumplimiento de actividades de poca gravedad.

Adicionalmente, se deberían generar indicadores objetivos de evaluación en relación al Convenio Marco y las temáticas de Calidad – Cumplimiento – Organización a partir del primer contacto que tenga un ciudadano con una EGIS/PST; y definir mecanismos apropiados de compensación presupuestaria para los SERVIU en los casos en que deban asumir como EGIS producto de la suspensión de un contrato, de manera de equilibrar los desincentivos de ejercer dicha sanción asociados a la sobrecarga de trabajo.

7. La consolidación de los presupuestos de los distintos SERVIU por el nivel central para su discusión en el ejecutivo es un proceso que presenta tanto ventajas como desventajas. La negociación presupuestaria la realiza principalmente la Subsecretaría de Vivienda con la DIPRES, evaluando el presupuesto consolidado del Ministerio<sup>3</sup>. Si bien esa instancia permite asegurar una mirada nacional por parte de la Subsecretaría, no se fomenta la negociación de un presupuesto ajustado a la realidad de cada región, en este caso, la Región Metropolitana.

Se recomienda revisar la factibilidad de fortalecer los mecanismos de negociación entre la DIPRES y cada SERVIU donde la definición del presupuesto pueda tener una mayor correspondencia con las particularidades de la región. Esta modificación se refiere a una forma de realizar la labor de elaboración presupuestaria, más que a un cambio en los roles o funciones que le competen a cada instancia gubernamental.

8. Respecto del desempeño del SERVIU, los subsidios entregados en 2007 fueron 60.209, lo cual casi triplica la cantidad de viviendas contratadas y subsidios de vivienda otorgados en 2004. También existe un mejoramiento en la materialización efectiva de los subsidios de vivienda pasando de 66% en 2005 a un 75% en 2007.

Por otra parte, los indicadores asociados al producto estratégico Programas y Proyectos de Desarrollo Urbano de la Ciudad que miden los porcentajes de gasto efectivo en cuanto a los contratos de vialidad y megaproyectos urbanos, se encuentran todos en torno al 100% de cumplimiento, lo mismo ocurre con los contratos de pavimentos participativos y espacios públicos correspondientes al producto estratégico Programa Barrio, demostrando que se hace un seguimiento de sus compromisos en estas materias.

No existe evidencia que permita afirmar insuficiencia de personal para la provisión de los productos estratégicos. A juicio de la Consultora, los recursos humanos son suficientes y que las mejoras deben ir de la mano de una mejor distribución de los recursos humanos entre departamentos, lo que coincide con la opinión de la Dirección del SERVIU.

9. En lo que se refiere al soporte informático si bien todos los actores reconocen la necesidad de contar con sistemas de información unificados con el nivel central, se reclama por sistemas que se ajusten de mejor manera a sus necesidades, y que se comuniquen entre sí, evitando el tener que ingresar información similar dos veces en distintos sistemas. Estos reclamos se concentran mayormente en lo que se refiere al Rukan<sup>4</sup> y al SIGFE, lo que es coincidente también con un estudio elaborado por el Instituto de Políticas Públicas de la UC donde se consigna:

- “Pudo constatarse que el sistema RUKAN no ha cumplido con las expectativas de sus usuarios a nivel de SERVIU”.
- “El sistema no otorga información que sería pertinente para el trabajo en los SERVIU y tampoco es consistente con los requerimientos de información que exigen otras entidades, como los PMG o convenios de desempeño”.
- “Tampoco existe, a nivel de SERVIU, satisfacción con la interacción del RUKAN con sistemas como el

---

<sup>3</sup> Es la Subsecretaría en coordinación con cada SERVIU a quien le corresponde por Ley la función y proceso de elaboración presupuestaria.

<sup>4</sup> Plataforma del Macro proceso de Subsidios, su función es optimizar la gestión en el ámbito de las políticas habitacionales. Este sistema realiza el proceso completo de entrega de beneficios, comenzando con la inscripción y finalizando con la adjudicación del beneficio por parte del postulante.

SIGFE”.

Se recomienda generar un compromiso permanente por atender oportunamente los problemas y requerimientos reportados por sus usuarios, no sólo de manera reactiva ante desperfectos, sino que buscando también incluir funcionalidades que disminuyan la carga de trabajo de los usuarios poniendo especial énfasis en la interoperabilidad de los distintos sistemas de información existentes, de tal forma que los sistemas no solo alimenten e informen al Ministerio, sino que sean también de utilidad para el propio SERVIU Metropolitano. Por tanto, se debe priorizar la inversión en la interoperabilidad de los sistemas propios del SERVIU RM y su relación con SIGFE. Complementariamente, los encargados de ingresar información a Rukan debiesen poder obtener reportes sobre los resultados generados con su información.

10. En lo que respecta a la estructura institucional y definición de funciones del SERVIU Metropolitano se considera adecuada para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución, ya que en términos generales se han separado las funciones operativas a cargo de la provisión de los productos estratégicos de las funciones de apoyo o de servicio. Además, se destaca como positivo la creación de la Unidad de Gestión Territorial dependiente de la Subdirección de Operaciones Habitacionales (a cargo del subproducto Subsidios Habitacionales del producto estratégico Programas y Proyectos de Vivienda), ya que persigue el objetivo de salir al encuentro de su población objetivo, acercando el SERVIU a la ciudadanía, informando y fortaleciendo la organización social y acompañando el procesos de implementación de las soluciones a sus demandas.

Sin embargo, la actual estructura organizacional del SERVIU Metropolitano debe ser formalizada mediante resolución de la Ministra de Vivienda y Urbanismo para resolver las diferencias existentes con la establecida por el DS 335 (V. y U.) de 1976.

11. En el marco de la evaluación se hizo un análisis para conocer si las recomendaciones que se realizan con respecto al SERVIU Metropolitano son posibles de extrapolar a otros SERVIU, en particular, a los SERVIU de la región de Valparaíso y Aysén, dando como resultado que las recomendaciones replicables a los otros SERVU son la número 3, en cuanto a concentrar en una unidad de perfil gestor los instrumentos y mecanismos de gestión transversales; número 5, en lo que respecta a consolidar y profundizar los avances logrados en materia de Certificaciones ISO 9001; número 6, en lo referente a las evaluaciones de las EGIS/PSAT y a definir mecanismos apropiados de compensación presupuestaria; y número 9, asociadas a los sistemas de información.

ORD. N° 0046 /

DIRECCION DE PRESUPUESTOS OFICINA DE PARTES
25 ENE. 2010 <i>Control de</i>
ENVIADO A: <i>Pensión</i>

**ANT.:** Ord. N° 55 del Director de Presupuesto de fecha 18 de Enero del 2010.

**MAT.:** Respuesta Institucional respecto de los Informes Finales de Evaluación Comprehensiva del Gasto al Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano y Parque Metropolitano de Santiago.

**SANTIAGO, 22 ENE. 2010**

**A : ALBERTO ARENAS DE MESA  
DIRECTOR DE PRESUPUESTOS**

**DE : PAULINA SABALL ASTABURUAGA  
MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO (S)**

En atención a la recepción de los Informes Finales de la Evaluación Comprehensiva del Gasto al Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano y Parque Metropolitano de Santiago, informo a usted que dicha evaluación, para ambos Servicios, ha sido un aporte en el proceso interno de mejoramiento de la gestión de cada Servicio.

Este Ministerio manifiesta su concordancia, en lo general, con las Conclusiones y Recomendaciones incorporadas en los Informes recibidos, valorando altamente las observaciones, en la perspectiva de su corrección y superación.

Se adjunta copia del Ord. N° 59 del 21.01.2010 y Ord. N° 0064 del 22.01.2010 sobre los comentarios al Informe final de la Evaluación Comprehensiva del Gasto de los Directores del Parque Metropolitano de Santiago y del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano, respectivamente.

Finalmente quien suscribe, agradece a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda su permanente disposición al trabajo en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y reitera su voluntad de seguir avanzando en la definición de los compromisos y metas que se asumirán a partir de los resultados de estos Estudios.

Saluda atentamente a usted,



*Paulina Saball Astaburuaga*  
**PAULINA SABALL ASTABURUAGA  
MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO (S)**





ORD. N° \_\_\_\_\_ /

**ANT.: 1.-** Informe Final de Evaluación Comprehensiva del Gasto del SERVIU Metropolitano, elaborado durante el año 2009 por la Consultora FOCUS , contratada por la DIPRES.

**2.-** Ord. N° 3120 , del 07.07.09, de esta Dirección a la Jefa del Departamento de Evaluación de la DIPRES, que remitió observaciones al Informe de Evaluación Comprehensiva del Gasto.

**MAT.:** Respuesta de SERVIU Metropolitano al Informe Final de Evaluación Comprehensiva del Gasto realizada a este Servicio por la Consultora FOCUS , contratada por la DIPRES.

**SANTIAGO,**

**A : SEÑORA MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO.**

**DE : DIRECTOR DE SERVIU METROPOLITANO.**

Comunico a usted que en términos generales concordamos con las conclusiones y recomendaciones contenidas en el Informe Final de la Evaluación Comprehensiva del Gasto (ECG) del Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano , que hemos recibido de la DIPRES , porque en el se ha valorado la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la gestión que realiza este SERVIU para cumplir su misión, sus objetivos estratégicos y para gestionar y ejecutar los Programas y Proyectos Habitacionales , de Barrios y de Ciudad , que permiten mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres que habitan la Región Metropolitana.

Cabe hacer notar , que mediante Ord. N° 3120 de fecha 07.07.09 , de esta Dirección, remití al Departamento de Evaluación de la DIPRES nuestra observaciones específicas al Informe de ECG , que había presentado la Consultora FOCUS , las que ha considerado en su Informe Final .

En consecuencia , el día 19.01.10, nos reunimos con la Jefa de la División de Control de Gestión y el Jefe del Sector Presupuestario de la DIPRES y con la Coordinadora de ECG y la Jefa de Presupuesto del MINVU , para responder las recomendaciones contenidas en el Informe Final de ECG y analizar los compromisos que se deben asumir , para continuar con el mejoramiento de la gestión del Servicio durante el año 2010.

Esta Dirección , agradece al MINVU y a la DIPRES la buena disposición y el trabajo en equipo realizado para coordinar la realización de este estudio de ECG y espera que sigamos avanzando en la definición de los compromisos y metas que se asumirán a partir de los resultados del Informe Final.

Saluda atentamente a Ud.



**ANDRÉS SILVA GÁLVEZ**  
**DIRECTOR SERVIU METROPOLITANO**

AAC-MDS.  
Distribución

- Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo
- Dirección SERVIU Metropolitano.
- Sra. Paola Yañez C.-Coordinadora ECG del MINVU.
- Don Abel Aguilera C.-Coordinador de ECG de SERVIU Metropolitano.
- Of. Partes y Archivo.-





ORD. N° 59

ANT.: Ord. N° 55 del Director de Presupuesto de fecha 18 de Enero del 2010.

MAT.: Respuesta Institucional respecto del Informe Final de Evaluación Comprehensiva del Gasto al Parque Metropolitano de Santiago.

SANTIAGO, 21 ENE. 2010

A : ALBERTO ARENAS DE MESA  
DIRECTOR DE PRESUPUESTOS

DE : HERNÁN MERINO ROLLÁN  
DIRECTOR (S) PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO

En relación al informe final de Evaluación Comprehensiva del Gastos realizada a nuestro Servicio, quiero manifestar que dicho proceso ha sido un aporte para realizar mejoras de gestión interna, repensar la estructura del Servicio y proyectar el futuro que tiene nuestra institución.

Manifestamos nuestra concordancia, en lo general, con las Conclusiones y Recomendaciones incorporadas en el informe final, valoramos las observaciones, fundamentalmente aquellas que nos permiten mejorar nuestra gestión y proyectamos al futuro como una institución sólida que contribuye de manera significativa al mejoramiento de la calidad de vida de aquellas familias y organizaciones pertenecientes a grupos con vulnerabilidad social.

Finalmente, agradecemos a la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda su permanente disposición a colaborar y apoyar la gestión de Parque Metropolitano de Santiago. En ésta línea reiteramos nuestra voluntad para seguir avanzando en la definición de los compromisos y metas que asumiremos a partir de los resultados de los Estudios.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

  
  
HERNÁN MERINO ROLLÁN  
Ingeniero Agrónomo  
Director (S)  
Parque Metropolitano de Santiago

  
MMV/MHM/GSM/VC  
Distribución

- Destinatario
- Gabinete Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo
- Gabinete Sra. Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo
- División Finanzas MINVU
- Dpto. de Planificación y Control de Gestión MINVU
- Unidad de Modernización y Control de Gestión PMS
- Archivo