

INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Programa/Institución: Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano (SERVIU RM)
Ministerio: MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
Servicio: SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
Año: 2008
Calificación: Egresado
Fecha Egreso: 31-12-2012

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>I. DISEÑO</p> <p>1. Coordinar el Programa de Recuperación de Barrios del SERVIU Metropolitano con el programa piloto "Áreas Metropolitanas Vulnerables" a cargo de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), para impedir duplicidades.</p> <p>También, generar instancias de coordinación entre el Programa de Habitabilidad de FOSIS y al Programa de Protección del Patrimonio Familiar Título II: Mejoramiento de la Vivienda.</p>	<p>1. Generar instancias de coordinación entre el Programa de Habitabilidad de FOSIS y el Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF) del MINVU, para analizar potencial colaboración entre ambos programas.</p> <p>Responsabilidad de este compromiso está en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, División de Política Habitacional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>El Ministerio ha generado instancias de Coordinación entre el Programa de Habitabilidad de FOSIS y el PPPF del MINVU, para analizar colaboración entre ambos. Para ello, se ha reunido tanto con el FOSIS como con MIDEPLAN, ya que este último es el encargado del Programa de Habitabilidad, y FOSIS solo desarrolla la Asistencia Técnica del Programa, todo esto principalmente, para evaluar las coincidencias del perfil de beneficiarios en cada caso.</p> <p>Para complementar la información se señala lo siguiente: El Ministerio ha generado instancias de Coordinación entre el Programa de Habitabilidad de FOSIS y el PPPF del MINVU, para analizar colaboración entre ambos. Para ello, se ha reunido tanto con el FOSIS como con MIDEPLAN, ya que este último es el encargado del Programa de Habitabilidad, y FOSIS solo desarrolla la Asistencia Técnica del Programa, todo esto principalmente, para evaluar las coincidencias del perfil de beneficiarios en cada caso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Correo 1 Nominas PPPF 2009</p>

		<p>Correo 2 Nominas PPPF 2009</p> <p>Correo Reunión Fosis</p> <p>Resultados del cruce de información</p> <p>Minuta MINVU - MIDEPLAN Evaluación Programas</p> <p>Correos electrónicos enviados entre SERVIU y MIDEPLAN</p> <p>Minuta MINVU - MIDEPLAN Evaluación duplicidad de beneficios</p>
<p>2. Para los programas de la línea barrios y de ciudad, incorporar mecanismos de selección que consideren la variable territorial. Para esto se debería realizar una medición de brechas para los 11 territorios definidos para la Región Metropolitana e incorporar las brechas detectadas a los criterios de asignación.</p>	<p>1. Revisar la forma de incorporación de la variable territorial considerada en los Reglamentos de los programas señalados para evaluar posibles modificaciones.</p> <p>Responsabilidad de este compromiso está en la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, División de Desarrollo Urbano.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>El Programa de Recuperación de Barrios ha establecido incorporar la variable territorial como metodología de selección para los nuevos barrios a elegir mediante concurso durante este año. Por variable territorial se definirán las zonas priorizadas (en esta primera instancia las regiones de Arica ?Parinacota; Tarapacá; Araucanía; Los Ríos; Aysén y Magallanes.) y los barrios que se encuentren dentro de estas zonas, previamente definidas, tendrán la opción de postular al concurso de nuevos barrios para el Programa Recuperación de Barrios. Existe una propuesta de modificación, que incorpora la variable territorial; la que está siendo revisada por el equipo técnico y autoridades para su aprobación. Las modificaciones serán formalizadas mediante resoluciones que complementan el Decreto Supremo 14, el que establece el Reglamento del Programa. Además las Secretarías Regionales Ministeriales, formalizarán también con resoluciones las zonas prioritarias seleccionadas de acuerdo a las variables definidas.</p> <p>Ya se encuentran en la Dirección Jurídica para firma, las resoluciones que llaman a postulación de nuevos barrios en zonas prioritarias que se definieron mediante información estadística georreferenciada y disponible a una escala territorial adecuada; en virtud de un trabajo</p>

		<p>conjunto de la Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos (CEHU), y la Secretaría Ejecutiva de Desarrollo de Barrios y conforme a criterios objetivos y cuantificables de deterioro urbano y vulnerabilidad social. Por tanto ya se está considerando la variable territorial en las nuevas postulaciones.</p> <p>A diciembre de 2011: Se reitera que este compromiso es responsabilidad de la División de Desarrollo Urbano de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo. Es por esto, que se va a solicitar reunión con el analista DIPRES, para poner en antecedentes acerca de esta situación y generar oficio en conjunto con DIPRES para solicitar la eliminación de este compromiso que no es de responsabilidad del SERVIU RM.</p> <p>A junio 2012: Considerando los siguientes antecedentes, del año 2012, la DIPRES debería dar por cumplido este compromiso, de responsabilidad del MINVU:</p> <p>1.1 El 16.03.12, el Coordinador de E.C.G de SERVIU RM, se reunió con la Srta. Carolina Elizabeth Pizarro González, Analista del Depto. Planificación del MINVU y con Don Juan Leiva Casanova, Analista del Depto. Evaluación de la DIPRES, para solicitar la cancelación de este Compromiso, que es de responsabilidad MINVU. Sin embargo, el Analista de la DIPRES, recomendó monitorear que el MINVU cumpla los dos compromisos pendientes;</p> <p>1.3 Mediante mail del 19.07.12, el Coordinador de E.C.G. SERVIU RM, consulta a la Srta. Alejandra Fuentes Burotto, Abogado del MINVU, ¿si es que el MINVU, ha cumplido con este compromiso adquirido con la DIPRES, de responsabilidad de la Subsecretaría y la DDU y si tenemos algún documento para demostrarlo?;</p>
--	--	--

		<p>1.4 Mediante mail de fecha 19.07.12, la Srta. Alejandra Fuentes Burotto, Abogado del MINVU, respondió lo siguiente:</p> <p>1.4.1 El compromiso se cumple, no siendo necesaria la modificación del D.S. 14, que señala que la selección de barrios, se efectuará por el MINVU, aplicando como criterio de selección, indicadores propios de deterioro urbano y vulnerabilidad social, que se elaborarán a partir de la experiencia y aplicación del Programa Recuperación de Barrios. Sin perjuicio de ello, estamos modificando el D.S. 14, con el objeto de establecer en forma reglamentaria y fija, la variable territorial. Los documentos de respaldo a lo anterior, son las Resoluciones de los llamados a concurso.</p> <p>1.4.2 Adjunto un modelo de Resolución, como referencia: Ver como ejemplo, la Resolución 3247, de fecha 23.04.12, que llama a formulación de propuestas, para el concurso de nuevos barrios, para la ejecución del programa de recuperación de barrios, en la comuna de Renca;</p> <p>1.5 Mediante mail de fecha 19.07.12, el Coordinador de E.C.G. de SERVIU RM, consultó a la Srta. Emelyn De Los Ríos Bravos, Encargada del Programa de Espacios Públicos del MINVU, si es que se ha cumplido este compromiso en materia de Ciudad;</p> <p>1.6 Mediante mail de fecha 19.07.12, la Srta. Emelyn De Los Ríos Bravos, respondió lo siguiente:</p> <p>1.6.1 El Programa de Espacios Públicos, a través de sus Reglamentos, la Resolución 285/2010, selecciona y prioriza las propuestas presentadas al Concurso, con variables específicas que miden variables sociales, económicas, ambientales y territoriales,</p>
--	--	---

		<p>1.6.2 El capítulo específico donde aparece esta variable territorial, es el III. De la selección de los proyectos, página 5 en adelante.</p> <p><u>Observación:</u> El presente compromiso se evalúa como cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ordinario N° 27: Envío Presentación de análisis de variable territorial para el programa Recuperación de Barrios.</p> <p>MV 1.1</p> <p>MV 1.3</p> <p>MV 1.4</p> <p>MV 1.5</p> <p>MV 1.6</p> <p>MV 1.6.1</p> <p>Resolución 285</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2.a. Modificar la estructura organizacional, buscando atender las debilidades puntuales detectadas, y a la vez, dotando de coherencia a las modificaciones en su conjunto.</p> <p>Unidad de Certificación ISO: Renombrar la actual Unidad de Sistemas de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales y cambiar su dependencia al Departamento de Programación Física</p>	<p>1. Presentar la propuesta de modificación de la estructura organizacional del SERVIU Metropolitano, a la aprobación del MINVU.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>El 08.03.10., la Ministra del MINVU aprobó la nueva Estructura Orgánica de este SERVIU R.M., mediante Resolución N° 1486.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución N° 1486</p>

<p>y Control (DPFC), manteniendo la responsabilidad por el desarrollo futuro de los sistemas asociados a las certificaciones ISO (PMG), de los productos estratégicos, y debiera también transferir la administración de los sistemas que actualmente administra a la Unidad de Informática.</p> <p>Plan de Gestión de Calidad (PGC): Se recomienda trasladar su dependencia al (DPFC).</p> <p>Unidad de Control de Gestión: Crear esta unidad como apoyo al DPFC y agrupar en ella la coordinación de los siguientes sistemas:</p> <p>? Sistema de Información para la Gestión (SIG): Actualmente radicado en Contraloría Interna, requiere de un monitoreo y actualización constante.</p> <p>? Convenios de Desempeño Colectivo (CDC): La elaboración y seguimiento de los CDC actualmente está radicada en una unidad operativa como la Subdirección de Obras Viales y Pavimentación. Debiese ser transversal y estar íntimamente coordinada las metas del PMG, PGC, Matriz de Riesgo.</p> <p>? Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG): Radicado en Contraloría Interna. Podría ser más efectiva al estar coordinada con la elaboración, monitoreo y seguimiento de los CDC.</p> <p>? Matriz de Riesgo: Coordinada por el Jefe de Gabinete del Director. Su gestión sería más efectiva si se asocia con instrumentos como el CDC, el PMG (que poseen incentivos) e instancias como la Unidad de Certificación ISO propuesta anteriormente.</p>		
---	--	--

<p>? Sistema de Programación Gubernamental: El monitoreo y seguimiento se vería beneficiado por la coordinación entre el SIG y los CDC.</p> <p>? Otros mecanismos o instrumentos de gestión de carácter transversal y que se verían beneficiados con la sinergia a generar.</p>		
<p>2.b. 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. El sostenido aumento de indicadores monitoreados al interior del servicio, así como las oportunidades que se desprenden de la nueva estructura orgánica, debiese llevar a considerar acciones tendientes a:</p> <p>? Pasar del actual sistema de almacenamiento de datos en base a una planilla Excel y evolucionar hacia un sistema de información computacional.</p> <p>? Revisar los actuales tipos de reportes y analizar la elaboración de nuevos tipos de reportes. Algunos ejemplos de nuevos tipos de reportes a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes por objetivo estratégico (uno para cada uno de los 6 objetivos) que consoliden la totalidad de indicadores asociados. - Reportes personalizados para distintas que permitan visualizar los indicadores que son de su 	<p>1. Presentar al Director del Servicio, el informe del SIG, con los resultados logrados en los Indicadores del Programa de mejoramiento de la Gestión (PMG), Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y Sistema de gestión de Calidad (SGC).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se presentó al Director del Servicio, con fecha 15.07.10 el Informe del SIG con los resultados logrados al 30.06.10 respecto los indicadores de PMG y CDC.</p> <p>En el Informe al 30.09.10, se incorporarán al SIG los avances del SGC.</p> <p>Para complementar la información, se señala lo siguiente:</p> <p>Se presentó al Director del Servicio, con fecha 27.10.10 el Informe del SIG con los resultados logrados al 30.09.10, en los indicadores que están siendo gestionados por los siguientes sistemas:</p> <p>H, de la formulación del presupuesto 2010. PMG, de Sistemas del PMG. CDC, del Convenio de Desempeño Colectivo. SGC, del Sistema de Gestión de Calidad. ECG, solicitados en la Evaluación Comprehensive del Gasto.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe SIG 1 30.06.10 Informe SIG 2 30.06.10</p> <p>Ordinario N° 27: Envío Presentación de análisis de variable territorial para el programa Recuperación</p>

<p>responsabilidad directa, así como aquellos indicadores transversales en los cuales tienen responsabilidad indirecta, tales como los indicadores de siniestralidad, capacitación y satisfacción de los ambientes laborales.</p> <p>? Incorporar reportes gráficos, que permitan observar tendencias o ciclos en los indicadores.</p> <p>Toda evolución del SIG debe siempre procurar mantener la atención en que:</p> <p>? La información proporcionada en el reporte debe ser de relevancia para la persona que lo recibe. Debe evitarse incorporar exceso de información, o información demasiado compleja para su análisis.</p> <p>? Ha de poder funcionar como herramienta de diagnóstico, especificando que no está marchando según lo presupuestado.</p> <p>? Facilitar el análisis de las causas de las desviaciones.</p> <p>? Proporcionar los medios para solucionar los problemas detectados.</p>		<p>de Barrios.</p>
<p>2.b. 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. El sostenido aumento de indicadores monitoreados al interior del servicio, así como las oportunidades que se desprenden de la nueva estructura orgánica, debiese llevar a considerar</p>	<p>2. Presentar al Director del Servicio un Informe de factibilidad para evolucionar del actual sistema de almacenamiento de datos en basado en una Planilla Excel a un Sistema Computacional, para el Sistema de Información para la Gestión (SIG).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se presentó con fecha 29.06.10., al Director del Servicio, el informe de Factibilidad para evolucionar del actual sistema de almacenamiento de datos en basado en una Planilla Excel a un Sistema Computacional, para el Sistema de Información para la Gestión (SIG).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ord. N° 44</p>

<p>acciones tendientes a:</p> <p>? Pasar del actual sistema de de almacenamiento de datos en base a una planilla Excel y evolucionar hacia un sistema de información computacional.</p> <p>? Revisar los actuales tipos de reportes y analizar la elaboración de nuevos tipos de reportes. Algunos ejemplos de nuevos tipos de reportes a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes por objetivo estratégico (uno para cada uno de los 6 objetivos) que consoliden la totalidad de indicadores asociados. - Reportes personalizados para distintas que permitan visualizar los indicadores que son de su responsabilidad directa, así como aquellos indicadores transversales en los cuales tienen responsabilidad indirecta, tales como los indicadores de siniestralidad, capacitación y satisfacción de los ambientes laborales. <p>? Incorporar reportes gráficos, que permitan observar tendencias o ciclos en los indicadores.</p> <p>Toda evolución del SIG debe siempre procurar mantener la atención en que:</p> <p>? La información proporcionada en el reporte debe ser de relevancia para la persona que lo recibe. Debe evitarse incorporar exceso de información, o información demasiado compleja para su análisis.</p> <p>? Ha de poder funcionar como herramienta de diagnóstico, especificando que no está marchando según lo presupuestado.</p> <p>? Facilitar el análisis de las causas de las desviaciones.</p>		
--	--	--

<p>? Proporcionar los medios para solucionar los problemas detectados.</p>		
<p>2.b. 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. El sostenido aumento de indicadores monitoreados al interior del servicio, así como las oportunidades que se desprenden de la nueva estructura orgánica, debiese llevar a considerar acciones tendientes a:</p> <p>? Pasar del actual sistema de de almacenamiento de datos en base a una planilla Excel y evolucionar hacia un sistema de información computacional.</p> <p>? Revisar los actuales tipos de reportes y analizar la elaboración de nuevos tipos de reportes. Algunos ejemplos de nuevos tipos de reportes a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes por objetivo estratégico (uno para cada uno de los 6 objetivos) que consoliden la totalidad de indicadores asociados. - Reportes personalizados para distintas que permitan visualizar los indicadores que son de su responsabilidad directa, así como aquellos indicadores transversales en los cuales tienen responsabilidad indirecta, tales como los indicadores de siniestralidad, capacitación y satisfacción de los ambientes 	<p>3. Incorporar nuevos tipos de reportes en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) con el fin de que los Encargados de Centros de Responsabilidad informen los avances logrados en sus respectivos Indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se presentó al Director del Servicio, con fecha 27.10.10 el Informe del SIG con los resultados logrados al 30.09.10, en los indicadores que están siendo gestionados por los siguientes sistemas:</p> <p>H, de la formulación del presupuesto 2010. PMG, de Sistemas del PMG. CDC, del Convenio de Desempeño Colectivo. SGC, del Sistema de Gestión de Calidad. ECG, solicitados en la Evaluación Comprehensiva del Gasto.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio SIG del 30.09.10</p>

<p>laborales. ? Incorporar reportes gráficos, que permitan observar tendencias o ciclos en los indicadores. Toda evolución del SIG debe siempre procurar mantener la atención en que: ? La información proporcionada en el reporte debe ser de relevancia para la persona que lo recibe. Debe evitarse incorporar exceso de información, o información demasiado compleja para su análisis. ? Ha de poder funcionar como herramienta de diagnóstico, especificando que no está marchando según lo presupuestado. ? Facilitar el análisis de las causas de las desviaciones. ? Proporcionar los medios para solucionar los problemas detectados.</p>		
<p>3. Teniendo como ejes los Programas y Proyectos de Vivienda y de Desarrollo Urbano de la Ciudad, y los Programas Barrio, el SERVIU Metropolitano deberá contabilizar toda la información de ingresos y gastos por producto estratégico, subproducto y sus respectivos componentes, en virtud de los siguientes factores: a) La necesidad de evaluar en la eficiencia y rentabilidad de los programas vigentes del Servicio sobre los productos estratégicos y proyectar los efectos de programas en estudio. b) La dificultad de asignar los gastos e ingresos indirectos a los productos estratégicos, y la dificultad de estudiar la eficiencia de la planificación financiera por producto estratégico, así como la responsabilidad de cada</p>	<p>1. Informar por parte de la Subdirección de Finanzas al Encargado del Sistema de Planificación y Control de Gestión y al Director del Servicio los ingresos y gastos clasificados del 1º trimestre del año 2010, correspondientes a los siguientes productos estratégicos y sus subproductos: 1.- Ejecución y Gestión de Programas y Proyectos Habitacionales. 2.- Ejecución y Gestión de Programas y Proyectos de Barrio. 3.- Ejecución y Gestión de Programas y Proyectos de Ciudad. <u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>La Encargada del SubDepto de Presupuesto del la Subdirección de Finanzas de SERVIU RM. informó al Encargado del Sistema de Planificación y Control de Gestión el gasto realizado desde el 01.01.10 al 30.06.10, clasificado por los 3 Productos Estratégicos y sus subproductos, señalados en el formulario A1 del año 2010. <u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010) <u>Medios de Verificación:</u> Informe de los ingresos y gastos clasificados del 1º trimestre del año 2010</p>

<p>uno sobre los eventuales saldos de caja mensuales.</p> <p>c) La necesidad de contar con información en línea de los estados y evolución de todos los indicadores de gestión usados en el Servicio.</p>		
<p>4. Dado que se han detectado carencias en aspectos como fiscalización, disciplina financiera, incentivos para el autofinanciamiento, enfoques de focalización, evaluación de los programas y servicios por parte de la población, se detecta la necesidad de incorporar nuevos indicadores que permitan evaluar estos aspectos.</p> <p>Se requiere asegurar la calidad de la Asistencia Técnica, lo que permitirá alcanzar buenos resultados en las soluciones habitacionales. Por tanto, es pertinente un indicador de calidad asociado a este proceso.</p> <p>Falta un indicador que haga referencia al porcentaje de subsidios DS 40, PPF y Localización pagados durante el período de vigencia, del total de subsidios otorgados en el año t o t-1, según corresponda. Se debe complementar con medidas sobre el plazo promedio de pago de los subsidios. Este indicador permitirá ver cuántos subsidios van quedando rezagados respecto del total de subsidios.</p> <p>No existe seguimiento y control a nivel de indicadores en términos de la calidad de las soluciones habitacionales con posterioridad a su entrega, por tanto es pertinente un indicador que evalué este aspecto.</p>	<p>1. Incluir en el Informe del Sistema de Información para la Gestión (SIG), los nuevos indicadores recomendados, con las mediciones del 1º trimestre del 2010, para la aprobación del Director del Servicio.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se incluirán en el Informe del SIG con los avances al 30.09.10.</p> <p>Efectivamente fueron incorporados al Informe del SIG al 30 de Septiembre del 2010 , los tipos de indicadores sugeridos , que estimó pertinente la Dirección del Servicio.</p> <p><u>Observación:</u> En función de los antecedentes expuestos, se califica como cumplido el compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe SIG del 30.09.2010</p> <p>Correo remite Informe SIG</p>

<p>Se debe ser capaz de monitorear de manera efectiva la reducción del déficit habitacional en la región, de tal forma que exista en los sistemas de información de gestión un indicador que permita monitorear los avances y aportes del SERVIU en esta materia.</p> <p>Crear un indicador que permita evaluar el total de proyectos de pavimentos participativos que realmente inicial su operación respecto del total de seleccionados. También, falta un indicador sobre el porcentaje de proyectos de Condominios Sociales finalizados respecto de los proyectos seleccionados.</p> <p>Incorporar un indicador que mida el porcentaje de los gastos que se destinan a los dos primeros quintiles de vulnerabilidad, respecto del total de transferencias para subsidios o respecto del total de egresos del SERVIU.</p> <p>Incorporar un indicador asociado a los resultados de los procesos de auditoría asociados a la Matriz de riesgo en cuanto a los resultados del seguimiento y mejoras en los procesos.</p> <p>Incluir dentro de los Indicadores del SIG un indicador que mida el porcentaje de recomendaciones implementadas del total de recomendaciones comprometidas en informes de compromiso de seguimiento.</p> <p>Se deben incorporar sistemáticamente Indicadores que midan la satisfacción de usuarios para los diferentes programas, lo que permitiría realizar mejoras a los proyectos de acuerdo a</p>		
--	--	--

<p>los requerimientos y falencias percibidas por los propios clientes. Es relevante mencionar que algunos de los indicadores que se proponen algunos son de gestión o desempeño propio del SERVIU Metropolitano y otros son para que el SERVIU provea de información a otras instituciones o a la ciudadanía.</p>		
<p>5. Consolidar y profundizar los avances logrados en materia de Certificaciones ISO 9001. Para esto se estima conveniente elaborar un itinerario priorizado de mediano plazo que defina las etapas para la certificación de la totalidad de los productos estratégicos del servicio, y asegurar los recursos económicos y humanos necesarios para asegurar su materialización.</p> <p>Se considera prioritario comenzar con la certificación de las áreas de negocio asociadas al D.S. 40, al PPPF, Condominios Sociales y el Sistema de Pagos.</p> <p>En la misma línea, se sugiere no descuidar la debida actualización y potencial optimización de procesos de negocios ya certificados. Uno de los riesgos asociados a la formalización y sistematización de los procesos de negocio es que pueden perderse los incentivos a su constante revisión. Por esta razón se sugiere buscar los mecanismos necesarios para incentivar la mejora continua de los procesos ya certificados.</p>	<p>1. Presentar al Director del Servicio un Informe con el cronograma para obtener la certificación de la totalidad de los productos estratégicos del Servicio y los recursos financieros y humanos necesarios para asegurar su materialización.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se presentó al Director de Servicio con fecha 30.06.10, el Informe con el cronograma para obtener la certificación de la totalidad de los productos estratégicos del Servicio y los recursos financieros y humanos necesarios para asegurar su materialización.</p> <p>Para complementar la información se señala lo siguiente:</p> <p>El 27.08.10, mediante el Ord. 6140, el Director de este SERVIU RM envió a la Jefa del Departamento de Gestión de la DIPRES el Diagnostico Institucional, el Plan Trienal y Programa de Trabajo correspondiente a la Etapa 1, del Marco de la Calidad del PMG 2010, que contiene en su pagina 42, el cuadro N° 25, con el Cronograma de Certificación de la Norma ISO 9001, de los procesos de provisión de los productos que genera este Servicio.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con el cronograma</p> <p>Ord. 6140, de fecha 27.08.10, del Director de SERVIU RM a la Jefa del Departamento de Gestión</p>

		de la DIPRES, con el informe que incluye el Cronograma de Certificación de la Norma ISO 9001, de los procesos de provisión de los productos que genera este Servicio.
<p>6. 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.</p> <p>En la temática de calidad, se estima clave poder medir de manera objetiva la calidad de la información entregada por la EGIS/PSAT y la calidad de la atención al usuario, para lo que se hace necesario definir un protocolo de atención y la entrega de material informativo estandarizado básico de manera obligatoria.</p> <p>El protocolo debiese definir entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Horarios mínimos de atención. ? Entrega de material informativo estandarizado, sin perjuicio de otro material que desee distribuir la EGIS/PSAT ? Establecer la obligatoriedad de mantener presente y a la vista documento que certifique vigencia del convenio marco. ? Especificación detallada de los requerimientos necesarios para cumplir el requisito de contar con oficinas adecuadas establecido por el convenio marco. ? Libro de reclamos a la vista. ? Registro de usuarios atendidos y entrega de comprobante de atención. <p>Una herramienta interesante a considerar para la generación de los</p>	<p>1. Presentar al Director del Servicio Informe del Sistema de Información para la Gestión (SIG), que incluya los nuevos indicadores que complementen la medición de la calidad del servicio que hayan prestado las EGIS y PSAT, durante el 1º trimestre del 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se cumplirá en el Informe al 30.09.10, en el que la Subdirección de Vivienda y Equipamiento del SERVIU RM incorporará mediciones sobre la labor de las EGIS ,que está realizando la SEREMI Metropolitana del MINVU.</p> <p>Oficio N°027 adjunta SIG que incluye indicadores que miden la calidad del servicio de las EGIS y PSAT</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ordinario N° 27: Envío Presentación de análisis de variable territorial para el programa Recuperación de Barrios.</p>

<p>indicadores recomendados, es la técnica del cliente incógnito. Esta técnica permite evaluar la atención al ciudadano, a través de un analista que se hace pasar por cliente. La existencia de un protocolo de atención como el que se propone permitiría una evaluación más objetiva.</p> <p>Otro elemento interesante de evaluar en lo relativo a la calidad de los resultados en esta etapa, tiene relación con la medición del tiempo entre que el usuario establece su voluntad de postular a un subsidio hasta que finalmente se materializa el ingreso de su postulación al SERVIU. Este indicador podría obtenerse a partir de un documento que formalice las intenciones de postulación que se han puesto en conocimiento del SERVIU.</p>		
<p>7. Dar seguimiento y monitoreo a las recomendaciones y a los compromisos en materia de género que se desprenden del PMG de Género y de los avances logrados últimamente.</p>	<p>1. Incluir en el Informe del Sistema de Información para la Gestión (SIG) los indicadores de seguimiento del PMG de Género, que se midan en el 1º trimestre del 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se incluirán en el Informe que deberán realizar los nuevos Encargados del Sistema de Género del PMG, al 30.09.10.</p> <p>En oficio N° 027 se adjunta SIG que contiene indicadores de seguimiento del PMG de Género.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ordinario N° 27: Envío Presentación de análisis de variable territorial para el programa Recuperación de Barrios.</p>
<p>8. Formalizar la actual estructura organizacional del SERVIU Metropolitano mediante resolución de la Ministra de Vivienda y Urbanismo para resolver las diferencias</p>	<p>1. Presentar la propuesta de modificación de la Estructura Organizacional del SERVIU Metropolitano a la aprobación del MINVU.</p>	<p>El 08.03.10., se dictó la Resolución N° 1486 de la Ministra del MINVU , que aprobó el nuevo Organigrama.</p> <p>Además, el Director del Servicio está preparando una nueva propuesta de Organigrama.</p>

<p>existentes entre las estructuras formales y las reales.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución N° 1486</p>
<p>9. Para mejorar la coordinación del Consejo Asesor, se considera recomendable la realización de reuniones de manera periódica, con fechas preestablecidas con antelación, de duración acotadas y con agendas conocidas con antelación por los participantes. Esto permite una coordinación más eficaz y eficiente en el mediano plazo al permitir a los distintos actores que concurren a la reunión organizar de mejor manera su agenda y preparar con antelación los temas a tratar.</p>	<p>1. Establecer en la Dirección del Servicio una agenda de las reuniones periódicas del Comité Directivo, a partir de marzo 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>El Director del Servicio estableció en su Agenda que realizará como mínimo una reunión de Comité Directivo en la primera semana de cada mes</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de Reunión de fecha 19 de Mayo Acta de Reunión de fecha 31 de Mayo Acta de Reunión de fecha 14 de Junio Acta de Reunión de fecha 29 de Junio</p>
<p>10. Se recomienda llamar a licitación y adjudicación de al menos un 60% de las actividades de capacitación antes del 31 de junio. A su vez, se recomienda realizar las actividades de capacitación, en su mayoría (90%) hasta el mes de noviembre. Esto debiera plasmarse en los indicadores de gestión asociados al Plan Anual de Capacitación y en las metas que se comprometen.</p>	<p>1. Licitación y adjudicación antes de Julio 2010, como mínimo el 50% de las actividades aprobadas en el Plan de Capacitación del año 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se ha logrado licitar y adjudicar el 47,97 % de las actividades de capacitación del Plan de Capacitación del año 2010. Durante el mes de Julio se superará el 50 %.</p> <p>Para complementar la información se señala lo siguiente:</p> <p>Al 31.07.2010, se logró licitar y adjudicar el 70,79 % de las actividades de capacitación del Plan de Capacitación de Funcionarios (as) de este SERVIU RM.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Correo Electronico con Informe</p>

		Informe de fecha 04.03.2011, de la Señorita Paulina Martínez, Encargada de la Unidad de Capacitación de SERVIU RM.
10. Se recomienda llamar a licitación y adjudicación de al menos un 60% de las actividades de capacitación antes del 31 de junio. A su vez, se recomienda realizar las actividades de capacitación, en su mayoría (90%) hasta el mes de noviembre. Esto debiera plasmarse en los indicadores de gestión asociados al Plan Anual de Capacitación y en las metas que se comprometen.	2. Realizar como mínimo un 90% de las actividades del Plan de Capacitación, antes de Diciembre del 2010. <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010	Este compromiso se cumplió con un 95,24% de actividades del Plan de Capacitación, realizadas al 30.11.10. A diciembre de 2011: Este compromiso se cumplió totalmente al 30 de noviembre del año 2010, con un avance de 95,24 % de actividades realizadas del Plan de Capacitación 2010 de SERVIU RM. Se adjunta el Informe Oficial del SERVIU RM , como medio de verificación en el que consta que al 30.11.10 se habían realizado 80 actividades de capacitación del total de 84 actividades que consta el Plan de Capacitación del año 2010. <u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011) <u>Medios de Verificación:</u> Resumen Capacitación realizada al 30.11.10 Informe Oficial de Capacitación del SERVIU RM
11. Se recomienda estudiar tanto la factibilidad técnica, jurídica y económica de externalizar los servicios de movilización del servicio, principalmente en lo que se refiere a automóviles de transporte, pero sin descartar los vehículos de carga como camionetas o camiones.	1. Presentar al Director de SERVIU Metropolitano un Informe con la factibilidad de externalizar los servicios de movilización de este Servicio. <u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010	Se presentó mediante ORD N° 092 de fecha 30 de Junio, al Director de Servicio el Informe de factibilidad de externalizar los servicios de movilización de este Servicio. <u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010) <u>Medios de Verificación:</u> ORD N° 092 de fecha 30 de Junio
12. Con respecto a los sistemas de información, priorizar la inversión en interoperabilidad de los sistemas en particular entre el Rukan y el SIGFE. Complementariamente, los	1. Solicitar por parte del Director del Servicio a la División de Política Habitacional la evaluación por parte de ellos y de la División de Informática del MINVU la priorización	El 29.06.10., mediante Oficio 473 del Director del Servicio, se solicitó a los Jefes de División Política Habitacional y de la División de Informática del MINVU, realizar una evaluación en conjunto, de la priorización de la inversión en interoperabilidad

<p>encargados de ingresar información a Rukan debiesen poder obtener reportes sobre los resultados generados con su información. La retroalimentación de la información dirigida al personal responsable de ingresar información representa un incentivo clave para todos los actores y usuarios.</p>	<p>de la inversión en interoperabilidad del Sistema RUKAN con sus sistemas propios necesarios para la gestión del Servicio y su relación con SIGFE.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>entre el Sistema RUKAN y el Sistema SIGFE.</p> <p>Para complementar la observación se señala lo siguiente:</p> <p>Mediante Ord. 130, de fecha 12.08.10, el Jefe de la División de Informática del MINVU, respondió al Director de este SERVIU RM que:</p> <p>"De acuerdo a lo solicitado en el Oficio N° 473, y analizados los antecedentes no se logra identificar los puntos de integración que tendrían los Sistemas SIGFE y RUKAN, toda vez que el sistema RUKAN maneja los procesos de postulación, selección y asignación de subsidios, en los cuales no existe una componente directa asociada a los procesos financieros/contables (devengos, pagos) o de control presupuestario (Ley de Presupuesto, modificaciones, disponibilidades, etc.)</p> <p>Distinto es el caso de la integración de SIGFE con el Sistema de Pago de Subsidios, Certificado por DIPRES para todos los Servicios que componen el Sector Vivienda, donde se han desplegado importantes esfuerzos por parte de esta División, en conjunto con la División de Política Habitacional y de Finanzas, el cual entrega al Área de Finanzas Regionales en formato XML, el asiento contable para el registro automático del devengo de éste en SIGFE mediante la funcionalidad de Interfaz vertical.</p> <p>Además, es importante destacar que el Sistema Pago Subsidio alcanzó su mayor utilización en el Sector Vivienda en el año 2009, mismo periodo en que se realizó la evaluación comprehensiva del gasto y durante el presente año, el respaldo de la solicitud de aporte fiscal se obtiene directamente de las Órdenes de Pago aprobadas por Finanzas en SPS.</p> <p>Por otra parte, es importante señalar que el Sistema SIGFE actualmente no dispone de una interfaz que permita la integración directa con otros</p>
---	--	--

		<p>Sistemas del Estado, es decir, sin requerir de intervención humana. Sin embargo se prevé que el Sistema SIGFE 2, el cual tiene como plazo de implantación para fines del 2011, cuente con esta funcionalidad. A pesar de esto, no se justifica su integración con RUKAN, por los motivos anteriormente indicados."</p> <p>SERVIU RM, propone cancelar este compromiso, ya que la solicitud ya fue presentada a las Divisiones correspondientes, sin embargo la respuesta a esta solicitud queda expresada en los estados de avance reportados anteriormente a DIPRES (y que se encuentra más arriba), no considerándose pertinente integrar los sistemas.</p> <p>A diciembre de 2011: SERVIU RM insiste en que cumplió totalmente este compromiso , porque el Director del Servicio solicitó mediante Ord. 473, de fecha 29.06.10, a los Jefes de la División Política Habitacional y de la División de Informática del MINVU que realizaran la evaluación en conjunto , de la priorización de la inversión en interoperabilidad entre el Sistema RUKAN que es de propiedad del MINVU y el Sistema SIGFE , que ha implementado la DIPRES.</p> <p>Además , en el Informe de Avance anterior , se ajuntó, entre los medios de verificación, el Ord.130 de fecha 12.08.10 , con la respuesta del Jefe de la División de informática del MINVU, en el que comunica que " no se logra identificar los puntos de integración que tendrían los Sistemas SIGFE y RUKAN , toda vez que el Sistema RUKAN maneja los procesos de postulación , selección y asignación de subsidios, en los cuales no existe una componente directa asociada a los procesos financieros /contables. Pero se ha logrado integrar el SIGFE con el Sistema de Pago de Subsidios.</p> <p>Como el SIGFE utilizado hasta el 31.12.11., no dispone de una interfaz que permita la integración directa con otros Sistemas del Estado , se espera que el Sistema SIGFE 2 , cuyo plazo de implementación se ha prolongado hasta el año 2012</p>
--	--	--

		<p>, pueda contar con dicha funcionalidad, para volver a evaluar la posibilidad de integrarlo con el RUKAN .</p> <p>En el evento de que ello no sea posible se insistirá en la cancelación de este compromiso , mediante reunión con el analista DIPRES y Oficio del Director del Servicio a la DIPRES.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio 473 del 29.06.10.</p> <p>Ord. 130, del 12.08.10, de Jefe de la División de Informática del MINVU al Director de SERVIU RM.</p>
<p>13. 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 atañe más 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.</p>	<p>1. Elaborar propuesta, en conjunto con DIPRES, para fortalecer los mecanismos de negociación entre DIPRES y cada SERVIU en las Comisiones Técnicas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>En atención al compromiso, Dipres y Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en el contexto de las Comisiones Técnicas Presupuestarias para la discusión del Presupuesto 2011, incorporaron al SERVIU de la Región Metropolitana, con el fin de fortalecer los mecanismos de revisión y análisis de estas materias. Dicha instancia se realizó el día Jueves 29 de Julio.</p> <p>Medio de Verificación: Calendario de Comisiones Técnicas. Presentación Presupuesto SERVIU RM. Invitación a Comisión Técnica.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Calendario de Comisiones Técnicas. Presentación Presupuesto SERVIU RM. Invitación a Comisión Técnica.</p>
<p>13. Revisar la factibilidad de fortalecer los mecanismos de negociación entre la DIPRES y cada SERVIU donde la</p>	<p>2. Evaluar la implementación de la propuesta de fortalecer los mecanismos de negociación entre</p>	<p>Se realizó reunión Comisión Técnica Serviu Metropolitano con fecha 28 de julio del 2010. Se anexa citación.</p>

<p>definición del presupuesto pueda tener una mayor correspondencia con las particularidades de la región. Esta modificación atañe más 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.</p>	<p>DIPRES y cada SERVIU en las Comisiones Técnicas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>A diciembre de 2011: EL SERVIU RM ha cumplido este compromiso, porque el Director de SERVIU RM , los Subdirectores de Administración y Finanzas, de Pavimentación y Obras Viales, de Vivienda y Equipamiento , de Operaciones Habitacionales, Jurídico y la Jefa del Departamento de Programación Física y Control , de este Servicio han participado activamente durante el año 2011, en las reuniones de trabajo de las Comisiones Técnicas, que han elaborado el Proyecto de Presupuesto del año 2012, en conjunto con las autoridades de la SEREMI Metropolitana de V.y U., , con los (as) Jefes de las Divisiones Técnica , de Política Habitacional de Desarrollo Urbano y de Finanzas del MINVU, y con los Sectorialistas del Área de Presupuesto de la DIPRES .</p> <p>La evaluación del fortalecimiento de los mecanismos de negociación entre la DIPRES y los SERVIU , la debe hacer la DIFIN del MINVU, en coordinación con la DIPRES, de acuerdo a los señalado en el mail de fecha 15.06.11., de la Jefa del Depto. de Presupuesto del MINVU dirigido a la Señora Paola Yañez del Depto. Planificación del MINVU.</p> <p>A junio 2012: La evaluación del cumplimiento de este compromiso se considera cumplido, considerando que desde el 28.07.10, se están realizando reuniones de Comisión Técnica, donde participan directivos del SERVIU RM, de la SEREMI Metropolitana de V. y U. y del MINVU, con los Sectorialistas del Área de Presupuesto de la DIPRES.</p> <p>A diciembre 2012:Se considera cumplido el compromiso, ya que el proceso de ha desarrollado de la siguiente forma: El Serviu Metropolitano inicia la Planificación y Formulación Presupuestaria con las instrucciones que emanan mediante oficio del MINVU a los Servicios, donde define el calendario</p>
---	--	--

		<p>de gestión del periodo.</p> <p>Las Planificaciones de los años 2009, 2010, 2011 y 2012 este Servicio las ha realizado en un trabajo en conjunto con DIFIN a través de jornadas establecidas en el calendario de gestión mencionado (se anexa ord. correspondientes a cada año).</p> <p>Complementariamente éste Servicio ha modelado todo el proceso interno referido a la Formulación Presupuestaria, que ha tenido de base conceptual la "gestión de procesos", teniendo como resultado la identificación completa del proceso "Elaboración y Seguimiento Presupuestario de Inversión, Subt. 31 y 33" para SERVIU Metropolitano, que a fines del año 2012 se certificó según estándares de la norma ISO 9001-2008, en el cual la DIFIN y DIPRES se comportan como clientes o proveedores dependiendo de la instancia en la que se encuentren dentro del proceso. En consideración a lo anterior, se están desarrollando las vinculaciones correspondientes de la relación cliente ? proveedor.</p> <p>Medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficio 539 Proceso Planificación y formulación 2010 - Oficio 131 Proceso Planificación y Formulación 2011 - Oficio 436 Proceso Planificación y formulación 2012 - Oficio 269 proceso de Planificación y formulación 2013 - Procedimiento formulación presupuestaria - Minita evaluación d ela implementación de la propuesta de fortalecer los mecanismos de negociación entre DIPRES uy cada SERVIU en Comisiones Técnicas <p><u>Observación:</u> Se califica como cumplido el presente compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>
--	--	--

		<p>Citación Comisiones Técnicas Proyecto de Presupuesto 2011 SERVIU Metropolitano</p> <p>Reuniones Mesa Técnica 2° semestre</p> <p>Reuniones Mesa Técnica 2012</p> <p>Reuniones 2011 Ministro V. y U. Ministro Hacienda y Subsecretario - Presupuesto</p> <p>Oficio 539 Proceso Planificación y formulación 2010</p> <p>Oficio 131 Proceso Planificación y Formulación 2011</p> <p>Oficio 436 Proceso Planificación y formulación 2012</p> <p>Oficio 269 proceso de Planificación y formulación 2013</p> <p>Procedimiento formulación presupuestaria</p> <p>Minuta evaluación d ela implementación de la propuesta de fortalecer los mecanismos de negociación entre DIPRES uy cada SERVIU en Comisiones Técnicas</p>
--	--	---