

**INFORME FINAL
PROGRAMA DE PROTECCION DEL PATRIMONIO FAMILIAR
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO**

**PANELISTAS:
MARISOL SABORIDO (COORDINADORA)
JORGE LARENAS
HUMBERTO ZAMORANO**

ENERO – JULIO 2011

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	4
I.- ANTECEDENTES DEL PROGRAMA.....	23
1.1.- Descripción general del programa	23
1.2.- Política global y/o sectorial a que pertenece el programa	26
1.3.- Justificación del programa	27
1.3.1.- Caracterización y cuantificación de población potencial.	28
1.3.2.- Caracterización y cuantificación de población objetivo	28
1.4.- Descripción de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el programa	30
1.5.- Antecedentes presupuestarios	34
II.- TEMAS DE EVALUACION.....	36
1.- DISEÑO DEL PROGRAMA	36
1.1.- Justificación del programa	36
1.2.- Relaciones de causalidad de los objetivos del programa (Lógica Vertical)	38
1.3.- Sistema de indicadores del programa (Lógica Horizontal)	40
1.4.- Reformulaciones del programa.....	43
1.5.- Análisis de género	43
2.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA.....	45
2.1.- Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.	45
2.2.- Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago.....	47
2.3.- Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable.....	48
3.- EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA	50
3.1.- Desempeño del programa a nivel de Propósito y Fin (Evaluación del cumplimiento de objetivos).....	50
3.2.- Desempeño del programa en cuanto a la Producción de Componentes	50
3.3.- Beneficiarios Efectivos del programa.....	54
3.3.1.- Análisis de Cobertura	55
3.3.2.- Criterios de focalización y selección de beneficiarios en los componentes (en caso que corresponda).....	56
3.3.3.- Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos.....	57
4.- RECURSOS FINANCIEROS	65
4.1.- Fuentes y Uso de Recursos Financieros	65
4.2.- Eficiencia del Programa	69
4.2.1.- Análisis de eficiencia actividades y/o componentes.....	69
4.2.2.- Gastos de Administración	74

4.2.3.- Análisis de Otros Indicadores de Eficiencia	76
4.3.- Economía.....	76
4.3.1.- Ejecución presupuestaria del Programa	76
4.3.2.- Aportes de Terceros.....	77
4.3.3.- Recuperación de Gastos.....	77
5.- SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA	77
6.- JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD	78
III.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
IV.- BIBLIOGRAFÍA.....	82
V.- ENTREVISTAS REALIZADAS	82
VI.- ANEXOS (VER EN DOCUMENTO APARTE).....	82

I.- ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

1.1.- Descripción general del programa

El Programa de Protección al Patrimonio Familiar (PPPF) forma parte de la batería de subsidios que otorga el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU). Está destinado al financiamiento de obras de Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno, de Mejoramiento de la Vivienda o Ampliación de la Vivienda, para aquellas viviendas que se definen como objeto del Programa.³²

Los objetivos del PPPF son:

Fin: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas o familias, mediante la detención del proceso de obsolescencia y deterioro, en barrios y viviendas, principalmente de sectores vulnerables.

Propósito: Mejorar el patrimonio de las familias, reparando o ampliando la vivienda y/o su entorno. Corresponde a familias propietarias o asignatarias de viviendas preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad.

Los **componentes** del PPPF corresponden a tres clases de subsidios³³, según el tipo de obras de que se trate:

- Título I: Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno;
- Título II: Mejoramiento de la Vivienda; y
- Título III: Ampliación de la Vivienda.

Para estos tres Títulos, el Programa contempla dos líneas de acción: Capítulo I, Programa Regular y Capítulo II, enfocado a los Condominios de Vivienda Social.³⁴

Componente I

Título I - Las familias reciben subsidio para obras de equipamiento comunitario y/o mejoramiento de su entorno (ciclovías, plazas, mobiliario urbano, juegos infantiles, vegetación, sede comunitaria, infocentros, iluminación, rejas perimetrales, porteros eléctricos, etc.). Se trata de proyectos de mejoramiento de espacios públicos; de construcción o mejoramiento de inmuebles destinados a equipamiento comunitario; proyectos de mejoramiento en el terreno de la copropiedad y; obras de innovación de eficiencia energética.

Subcomponente Título I:

Capítulo II: Condominio de Viviendas Sociales, Similar a Capítulo I, en todo aquello que no se contrapongan con éstas, sin embargo este título aplica condiciones específicas, las cuales se especifican en el decreto D.S N°255. Abarca obras en el terreno de la Copropiedad.

³² Viviendas sociales definidas en el D.L. N° 2.552 de 1979; los conjuntos de viviendas a que se refieren los artículos 40 y transitorio de la Ley N° 19.537; y las viviendas cuya tasación fiscal no sea superior a 650 UF.

³³ El programa considera además una denominación que diferencia los subsidios en tres tipos: i) subsidios "regulares" correspondientes a cualquiera de los subsidios que se entregan en los tres títulos, con excepción de los subsidios de mejoramiento térmico (subcomponente del título II), ya que estos pertenecen al segundo tipo: ii) subsidios "térmicos" y iii) subsidios "de reconstrucción" o "sísmicos", correspondientes a aquellos subsidios del título II que se entregaron a los damnificados del terremoto (febrero de 2010). Estos subsidios están consignados en las resoluciones exentas del MINVU N° 2187, 0700 y 0701.

³⁴ Aquellos conjuntos habitacionales a que se refiere el Título IV y el artículo transitorio, de la Ley N° 19.537 sobre Copropiedad Inmobiliaria. Se estima que los condominios de vivienda social constituyen un universo de 1.975 unidades, con una población de 922.000 personas aproximada (MINVU 2009).

Componente II

Título II - Las familias que son propietarias o asignatarias de una vivienda reciben subsidio para obras de mejoramiento de la vivienda (como reparación de cimientos, pilares, vigas, cadenas o estructuras de techumbre y pisos; otros vinculados a mejoramiento de instalaciones sanitarias, eléctricas o de gas, reparación de filtraciones de muros y cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvia, reposición de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques y cielos; otros, que comprenden el mejoramiento de partidas de la vivienda como reposición de ventanas, puertas, pinturas interiores o exteriores, etc. u aquellos vinculados a bienes comunes edificados como escaleras, pasillos comunes, techumbres en circulaciones comunes, protecciones, iluminación u otros) Se trata de proyectos de seguridad, de habitabilidad y de mantención de la vivienda, de bienes comunes edificados y de eficiencia energética.

Subcomponente Título II:

1. Obras de mejoramiento térmico, condicionado por su ubicación (VI a XII regiones) y antigüedad de la vivienda (solo viviendas cuyo certificado de Recepción Final sea anterior al 4 de enero del año 2007).
2. Capítulo II: Condominio de Viviendas Sociales, Similar a Capítulo I, en todo aquello que no se contrapongan con éstas, sin embargo este título aplica condiciones específicas, las cuales se especifican en el D.S. N° 255. Podrán postular a proyectos de mantención de la unidad, de seguridad y de ampliación.

Componente III

Título III - Las familias propietarias o asignatarias de una vivienda reciben subsidio para obras de ampliación de la vivienda (como creación de dormitorio, ampliación de lavadero o loggia, ampliación de estar comedor, ampliación de recinto destinado a baño o cocina o a la ampliación de dormitorio).

Subcomponente Título III:

Capítulo II: Condominio de Viviendas Sociales, Similar a Capítulo I, en todo aquello que no se contrapongan con éstas, sin embargo este título aplica condiciones específicas, las cuales se especifican en el D.S. N°255.

Actores involucrados en el Programa

Los actores e instituciones involucrados en el PPPF son: La Subsecretaría del MINVU y las Secretarías Regionales Ministeriales, que planifican, definen el Programa y hacen los llamados a postulación; los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU), que implementan y desarrollan el programa; evalúan los proyectos, otorgan y pagan los subsidios cuando corresponda y supervisan los Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT)³⁵ y la correcta ejecución de las obras realizadas; los Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT) que organizan la demanda, elaboran los proyectos y los postulan al SERVIU, ejecutan el Plan de Habilitación Social con las familias, gestionan y apoyan a las familias en la elección de las constructoras y actúan como Inspectores Técnicos de Obras- ITO ; los constructores o contratistas, encargados de la ejecución de las obras; las familias propietarias de las viviendas postulantes a los subsidios, cuya postulación se puede hacer individual o colectivamente; las Municipalidades, que difunden el programa; orientan a las y los interesados y/o, también, actúan como PSAT; además se encargan de la aplicación de la Ficha de Protección Social. En relación con la ejecución de las obras, otorgan el

³⁵ Los PSAT son los encargados de la inspección de obras durante el proceso de construcción; al término de éste los Departamentos de Obras de los SERVIU inspeccionan la correcta ejecución de las obras previo al pago; ésta inspección puede hacerse en un muestra del total de las viviendas o en su totalidad, como ocurre en el caso del SERVIU de la Región Metropolitana (reunión con SERVIU Región Metropolitana, 1/04/2011).

Permiso de Edificación y Recepción Final en los casos que ello se requiera. La dirección del Programa se encuentra a cargo de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, División de Política Habitacional, Departamento de Atención a Grupos Vulnerables, con el apoyo de la División Técnica (DITEC).

Plan de Habilitación Social

El Programa contempla un Plan de Habilitación Social (PHS), para el caso de la postulación colectiva, que tiene como objetivo lograr un mejor proyecto, dando a conocer a las familias los derechos y deberes que tienen al participar en este programa. Consiste en diferentes actividades entre los beneficiarios y el PSAT y contempla dos etapas: una **etapa previa** a la selección del proyecto, que tiene como fin informar de los derechos y deberes de las familias y aprobar el proyecto³⁶; y una **etapa de construcción** que tiene como lógica el informar el avance de la ejecución de los proyectos y abordar diferentes problemáticas que puedan surgir en el transcurso de estos. Comprende las actividades que se deben desarrollar con posterioridad a la selección del proyecto en cualquiera de los Títulos del Programa a los que se postule³⁷.

Según informa la Unidad Responsable, el PHS es una buena herramienta para dar a conocer a las familias sus derechos y deberes al participar en el programa. Sin embargo, la información que reciben los beneficiarios es elaborada y transmitida por los PSAT, por ello, puede ser sesgada³⁸.

Cobertura

El ámbito de acción del PPPF es todo el territorio nacional, tanto en sectores urbanos como rurales. El Programa presenta un horizonte temporal indeterminado, sin embargo, se visualiza que este no debiera terminar a corto plazo debido a que el universo a atender es suficientemente numeroso en función de la población objetivo definida; a ello se suma el deterioro de las viviendas del parque habitacional, como también un incremento en la necesidad de equipamiento y espacios públicos.³⁹

El PPPF incorpora Condominios de Vivienda Social⁴⁰ en los territorios que cuenten con estos conjuntos, aplicando un 20% de los recursos del programa a atender necesidades de estos conjuntos de manera focalizada. Además, el Programa cuenta con un componente específico para acondicionar térmicamente viviendas construidas antes del año 2007 para lograr el estándar térmico definido en la Norma (O.G.U.C.). Se incluye dentro del Título II el acondicionamiento térmico de las viviendas, que es posible postular en las regiones VI a XII. Desde el año 2008 el Ministerio de Energía transfería recursos mediante un convenio generado con el MINVU a modo de poder

³⁶ En esta etapa se deberán realizar, a lo menos, dos reuniones con las familias; la primera tiene como objetivo difundir los distintos aspectos del programa, haciendo hincapié en los derechos y deberes de las familias. En caso que las viviendas del proyecto a postular se encuentren acogidas a la Ley N° 19.537, sobre Copropiedad Inmobiliaria, se deberá informar sobre los aspectos principales de esta ley. En la segunda reunión se deberá presentar el proyecto a ejecutar para su aprobación. En caso que el proyecto se emplace en una copropiedad, la aprobación debe regirse por lo establecido en la ley N° 19.537. Si el proyecto no es aprobado, se deberá hacer una nueva propuesta hasta lograr su aprobación. El proyecto aprobado será el que se contrate con el contratista.

³⁷ Durante esta etapa el PSAT deberá informar permanentemente a las familias sobre el estado de avance de las obras, debiendo realizarse, a lo menos, una reunión mensual para dar a conocer su estado de avance, explicitando los plazos para su ejecución, los problemas presentados y sus posibles soluciones.

³⁸ La Unidad Responsable del programa ha informado que este un aspecto que se está estudiando para modificarse, a fin de lograr que los beneficiarios sean realmente partícipes.

³⁹ Esto fue corroborado con la Unidad Responsable del Programa.

⁴⁰ Conjuntos habitacionales a que se refiere el Título IV y el artículo transitorio, de la Ley N° 19.537 sobre Copropiedad Inmobiliaria. Se estima que los condominios de vivienda social constituyen un universo de 1.975 unidades, con una población de 922.000 personas aproximada (MINVU 2009).

financiar los subsidios térmicos, situación que varía a partir del año 2011, puesto que el financiamiento es sectorial pasando el Ministerio de Energía a apoyar sólo en aspectos técnicos.

1.2.- Política global y/o sectorial a que pertenece el programa

El PPPF, en el marco de la política habitacional del MINVU, se vincula a su misión de: *Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres que habitan el país, especialmente los sectores mas vulnerables , respetando su diversidad, favoreciendo la integración social, reduciendo inequidades y fortaleciendo la participación ciudadana a través de políticas , programas e iniciativas destinadas a asegurar viviendas de mejor calidad, barrios equipados y ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables.*⁴¹ El programa se enfoca a mejorar la calidad de vida de las familias, principalmente vulnerables, mediante el mejoramiento del entorno y/o ampliación y mejoramiento de sus viviendas, brindándoles la posibilidad de optar según sus diferentes necesidades.

De acuerdo a las definiciones estratégicas en la Ficha de Identificación para el año 2011, la Misión Institucional de la Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo es: *Planificar, formular, implementar y ejecutar políticas habitacionales y urbanas que incentiven la construcción de viviendas, barrios y ciudades integradas, seguras y sustentables, especialmente para los sectores más vulnerables, a través de la materialización de planes y programas que permitan a las personas mejorar su calidad de vida, la de sus familias y su entorno.*⁴²

Los objetivos estratégicos a los que responde el Programa son: *Recuperar barrios, con énfasis en los vulnerables, con deterioro habitacional y/o urbano, generando inversiones, que disminuyan el déficit, en los espacios comunes, fortaleciendo las redes sociales y posibilitando una equilibrada inserción de estos en las ciudades; disminuir el déficit habitacional de los sectores mas vulnerables, reduciendo la inequidad y el fomento a la integración social a través de la entrega de soluciones habitacionales.*⁴³

Dentro de los lineamientos del Programa de Gobierno, se plantea que, se ha privilegiado la cantidad de viviendas por sobre la calidad. “Entre los años 1990 y 2006, se construyeron más de 615.000 viviendas de bajo estándar con una superficie entre 18 y 32 m²”. Debido a ello, “la política de vivienda también apoyará la ampliación o reparación de viviendas de 150.000 familias que viven en casas obsoletas, muy pequeñas o de bajo estándar de calidad”⁴⁴.

El PPPF se asocia al punto 3 del Programa de Gobierno que señala: *Mejorar progresivamente la calidad de las viviendas construidas y su tamaño, alcanzando un promedio de 50 metros cuadrados.*⁴⁵ De acuerdo a la definición de Productos Estratégicos se vincula a los objetivos estratégicos 1, 2, y 5 que se describen a continuación.

⁴¹ Misión, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, www.minvu.cl

⁴² Formulario A-1, 2011, Ficha de Identificación, Definiciones Estratégicas, Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo.

⁴³ Objetivos estratégicos, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, www.minvu.cl

⁴⁴ Fuente: Programa de Gobierno 2010-2014. www.gob.cl

⁴⁵ Formulario A-1, 2011.

Objetivos Estratégicos		
Número	Descripción	Prioridades Gubernamentales a los cuáles se vincula
1	Entregar soluciones habitacionales de calidad a través de la definición de políticas, normativas y estándares apropiados, poniendo especial atención en los sectores vulnerables.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
2	Proporcionar a las Familias de zonas afectadas por catástrofes, atención eficaz y oportuna, en la provisión de viviendas de calidad; barrios seguros y equipados; y ciudades sustentables	1, 2, 3, 5, 10
5	Mejorar la calidad y estándar de los productos y servicios en vivienda, barrio y ciudad, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25

Fuente: Formulario A-1 Ficha de Identificación 2011, Definiciones Estratégicas.

Los instrumentos legales que regulan el PPPF son: el Decreto Supremo N° 255, (V.y U.), de 2006 D.O de 25.01.2007 y resoluciones, N°533 que fija procedimientos para la prestación de servicios de Asistencia Técnica a Programas de Vivienda, N° 7080 de 2008 que determina metodología para definir puntaje de corte para calificar a programas habitacionales, N° 2070 que aprueba el itemizado técnico de construcción para proyectos del Programa Fondo Solidario de la Vivienda, Subsidio Habitacional Rural y PPPF.

1.3.- Justificación del programa

El problema que se espera resolver con la ejecución del PPPF se refiere al proceso de obsolescencia y deterioro del parque habitacional existente, principalmente de los sectores más pobres o vulnerables. El programa entrega subsidios para mejorar y/o ampliar las viviendas, como también mejorar su entorno inmediato.

El Programa busca contribuir a la conservación de las viviendas, como patrimonio familiar y urbano, a fin de evitar que su pérdida de calidad termine por generar un deterioro total de los barrios y viviendas, y con ello, provocar un segundo déficit habitacional con impacto urbano y rural negativo, y una mayor demanda en los Sistemas de Subsidio Habitacional. El PPPF asume que son preferentemente las familias más vulnerables – quintiles I, II y III de vulnerabilidad – quienes tienen mayores necesidades de mejorar o ampliar sus viviendas y entornos y que no cuentan con los recursos necesarios para ello.

El SERVIU paga honorarios a un Prestador de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT), para que organice, gestione y apoye el trabajo con las familias y desarrolle el proyecto a ejecutar, para su posterior postulación a subsidio.

Los PSAT cumplen tres roles principales de asistencia técnica: Organizan la demanda y generan el proyecto de intervención en las viviendas, supervisan la ejecución de las obras como ITO y acompañan a las familias⁴⁶. Según la Unidad Responsable, la justificación de su participación en el Programa se debe al gran número de familias a atender que ellos no podrían abarcar.

⁴⁶ Los resultados de las obras, que deben aprobar los SERVIU tienen que ser satisfactorios, de lo contrario éstas no cuentan con su aprobación y V°B°, acto con el cual se procede al pago final.

Cabe destacar que la externalización de estos servicios corresponde a una decisión del MINVU, la cual se aplica a un conjunto más amplio de subsidios habitacionales que incluye el Fondo Solidario de la Vivienda y el Subsidio Habitacional Rural, además del PPPF. Este constituye un modelo de operación en la política habitacional que ha significado la pérdida del control de la demanda por parte del MINVU, dado que, a través de esta modalidad, se hace entrega de los subsidios a una demanda que no se conoce ni se controla directamente sino que se encuentra mediada por la acción de los PSAT.

1.3.1.- Caracterización y cuantificación de población potencial.

La población potencial corresponde al conjunto de familias beneficiadas en años anteriores con viviendas sociales definidas en el D.L N°2.552, de 1979; los conjuntos de viviendas a que se refieren los artículos 40 y transitorio de la Ley N°19.537; las viviendas cuya tasación no sea superior a 650 UF, que debido a su bajo metraje (menos de 55 m²) y su antigüedad presentan un deterioro que no ha sido posible de detener por parte de los propietarios y/o asignatarios.

El universo macro que se pretende abarcar corresponde al 70,4% del parque habitacional⁴⁷ actual, que posee vivienda avaluada bajo las 650 UF, lo cual arroja una cifra estimada de 2.951.320 viviendas en el supuesto que éstas son las viviendas que poseen mayor necesidad. Para esta estimación se utilizó el avalúo fiscal (SII) como mecanismo de aproximación.

El programa no ha realizado un diagnóstico preciso que permita verificar que el 70,4% del parque habitacional se corresponde con el supuesto de baja mantención y condiciones de deterioro.

1.3.2.- Caracterización y cuantificación de población objetivo

En un principio, la definición de la población objetivo del programa correspondía, para el Título I, *"a las viviendas de avalúo fiscal hasta 650 UF o viviendas construidas por el Estado, que contemplen barrios deficitarios y/o que tengan necesidad de equipamiento"* y para los Títulos II y III correspondía *"a propietarios de viviendas de avalúo fiscal hasta 650 UF o viviendas construidas por el Estado, que tengan algún grado de deterioro o que el grupo familiar se encuentre hacinado en ella y que correspondan preferentemente hasta el 3° quintil de vulnerabilidad"*.

Dicha forma de estimación de la población objetivo (cuya cantidad era igual a 2.951.320 viviendas) presentaba cierta distorsión en las cifras -que no es posible controlar-, debido a que se realizaba según avalúo fiscal y, por tanto, se incluía viviendas que no necesariamente son sociales, no presentan necesariamente problemas de deterioro y/o cuyos propietarios no corresponden -por los criterios de focalización utilizados- a la población destinataria del programa.

Como consecuencia de esta evaluación, con base en las sugerencias del Panel respecto a las dificultades que presentaba el recurrir a la base catastral del SII para la definición de la población objetivo, la Unidad Responsable del PPPF realizó modificaciones a partir de un nuevo cálculo en base a la Encuesta CASEN 2009.

Recurrir a los datos de la Encuesta CASEN 2009, aporta dos elementos sustantivos: i) permite referenciar la población objetivo según quintiles de ingreso, dando indicios sobre la focalización del programa; ii) otorga señales respecto a la problemática que el

⁴⁷ Bienes raíces con destino habitacional.

programa debe resolver al disponer de datos sobre la *materialidad de las viviendas* y grado de *hacinamiento* que en su ocupación.

En cuanto a la materialidad de las viviendas, ésta se evalúa como *recuperable* (viviendas que presentan problemas pero que es factible intervenir con obras de mejoramiento) cuando presenta muros recuperables y pisos y techo aceptables o bien cuando esos tres componentes son recuperables. Al respecto, la Encuesta CASEN 2009 arroja que hay 931.853 familias pertenecientes a los tres primeros quintiles, y que habitan en viviendas recuperables. Estas familias serían aquellas cuyas viviendas serían objeto del Título I y II del PPPF. El detalle por región se desglosa en la siguiente tabla:

Tabla N° 1
Indicador materialidad PPPF por región

Región	Viviendas Recuperables
Arica y Parinacota	6.653
Tarapacá	16.685
Antofagasta	20.588
Atacama	14.901
Coquimbo	43.969
Valparaíso	92.309
Libertador Bernardo O'Higgins	55.653
Maule	69.453
Bío-Bío	154.574
La Araucanía	95.537
Los Ríos	31.883
Los Lagos	68.936
Aysén	5.725
Magallanes Y La Antártica Chilena	5.412
Región Metropolitana	249.575
Total	931.853

Respecto de las condiciones de hacinamiento, se entiende que una familia vive en condiciones de hacinamiento cuando hay un promedio igual o superior a 2,5 personas por dormitorio (igual o superior a 5 personas equivale a hacinamiento crítico). Las cifras señalan que hay 370.820 familias correspondientes a los tres primeros quintiles que viven en condiciones de hacinamiento (30.331 de las cuales corresponden a hacinamiento crítico). Estas familias serían aquellas cuyas viviendas serían objeto del Título III del PPPF. A continuación el detalle por región:

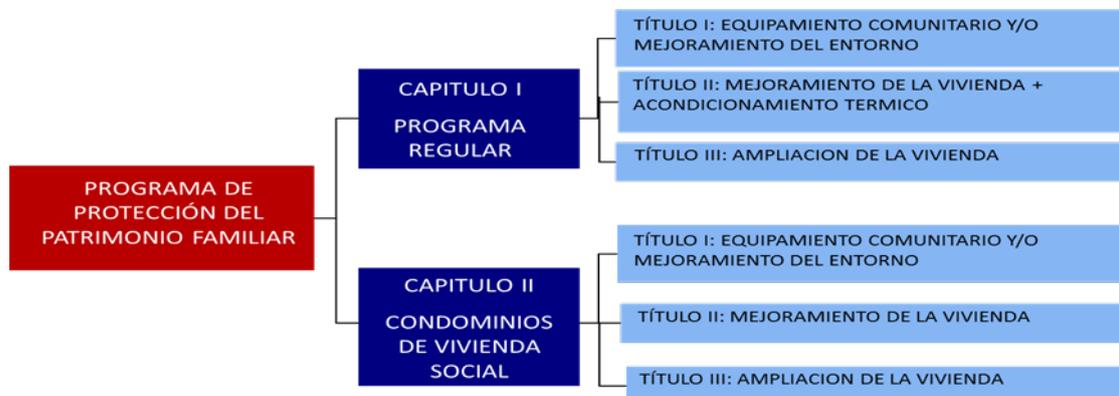
Tabla N° 2
Hacinamiento por región

Región	Con hacinamiento
Arica y Parinacota	4.192
Tarapacá	8.124
Antofagasta	11.735
Atacama	7.287
Coquimbo	17.199
Valparaíso	34.873
Libertador Bernardo O'Higgins	18.463
Maule	24.588
Bío-Bío	49.032
La Araucanía	28.642
Los Ríos	10.654
Los Lagos	20.129
Aysén	2.760
Magallanes Y La Antártica Chilena	2.075
Región Metropolitana	131.067
Total	370.820

Fuente: Encuesta CASEN 2009

1.4.- Descripción de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el programa

El PPPF otorga subsidios a familias para el mejoramiento y ampliación de su vivienda y/o entorno y equipamiento comunitario. Contempla dos líneas de acción, Capítulo I: Programa Regular y Capítulo II enfocado a Condominios de Vivienda Social, como se muestra en el siguiente esquema.



Fuente: Equipo PPPF. MINVU. Presentación del Programa de Protección del Patrimonio Familiar

Los proyectos a los que se postulan ambos Capítulos, deberán corresponder a alguno de los tipos de obras respectivos:

Título I: Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno

1. Proyectos de Mejoramiento de Espacios Públicos.
2. Proyectos de Construcción o Mejoramiento de Inmuebles Destinados a Equipamiento Comunitario.
3. Proyectos de Mejoramiento en el Terreno de la Copropiedad.
4. Obras de Innovaciones de Eficiencia Energética: Obras que aborden proyectos de innovaciones tecnológicas que contribuyan a mejorar la eficiencia energética del espacio público, del equipamiento o de bienes comunes no construidos, de manera de mejorar la sustentabilidad del barrio o de la copropiedad, rebajando sus gastos generales o costos de mantención. Los proyectos a financiar pueden ser, entre otros, colectores solares, iluminación solar, tratamientos de separación de aguas u otros similares.

Título II: Mejoramiento de la Vivienda.

1. Proyecto de Seguridad de la Vivienda: Obras que aborden la seguridad estructural de la construcción, tales como la reparación de cimientos, pilares, vigas, cadenas o estructura de techumbre y pisos u otros similares.
2. Proyecto de Habitabilidad de la Vivienda: Obras que aborden el mejoramiento de instalaciones sanitarias, eléctricas o de gas, reparación de filtraciones de muros y cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvia, reposición de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques, cielos u otros similares que afecten la habitabilidad de la vivienda.
3. Proyecto de Mantención de la Vivienda: Obras que aborden el mejoramiento de partidas de la vivienda, tales como reposición de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques, cielos, pinturas interiores o exteriores u otros similares.
4. Proyecto de Mejoramiento de Bienes Comunes Edificados: Obras que aborden partidas tales como el mejoramiento de escaleras, pasillos comunes, techumbres en circulaciones comunes, protecciones, iluminación u otras similares, así como obras de los tipos señalados en los puntos 1, 2 y 3 de este título, pero que correspondan a bienes comunes edificados.

5. Obras de Innovaciones de Eficiencia Energética: Obras que aborden proyectos de innovaciones tecnológicas que contribuyan a mejorar la eficiencia energética de la vivienda o en bienes comunes construidos de una copropiedad a intervenir, de manera de rebajar los gastos generales, costos de mantención y/o los cobros por servicios básicos. Los proyectos a financiar pueden ser, entre otros, colectores solares, iluminación solar, tratamientos de separación de aguas u otros similares.

Título III: Ampliación de la Vivienda

1. Proyecto de Dormitorio: Obras de ampliación destinadas a dotar de uno o más nuevos dormitorios a la vivienda que se interviene.
2. Proyecto de Lavadero o loggia: Obras de ampliación destinadas a dotar de lavadero o loggia o a aumentar la superficie del recinto existente destinado a este fin.
3. Proyecto de Estar-Comedor: Obras de ampliación destinadas a construir un recinto destinado a estar-comedor o a aumentar la superficie del recinto existente destinado a este fin.
4. Proyecto de Baño o Cocina: Obras de ampliación destinadas a dotar de un nuevo baño o cocina a la vivienda o a aumentar la superficie de los recintos existentes destinados a estos fines.
5. Proyecto de Ampliación de Dormitorio: Obras de ampliación destinadas a aumentar la superficie de un recinto existente destinado a este fin.

Podrán postular al Programa personas naturales mayores de edad o su cónyuge, que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser propietarios o asignatarios (o sus cónyuges) de una vivienda objeto del programa (detallado en punto 1.3.1) que integre el proyecto (salvo título I)
- Contar con ficha de protección social
- No poseer una segunda vivienda (títulos II y III)
- No estar afecto a incompatibilidades⁴⁸
- Contar con aportes adicionales en el caso que el monto final del proyecto sea superior al obtenido por el ahorro más el subsidio
- Contar con la asesoría de un Prestador de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT)
- Contar con un proyecto acorde al Título que se postule elaborado por un PSAT
- Contar con un constructor o contratista para la ejecución de la obras
- Cumplir con los estándares mínimos de habitabilidad
- Contar con el Permiso de Edificación respectivo
- Contar con un Plan de Habilitación Social y estar constituido como grupo organizado en el caso de postulación colectiva

Para la obtención del subsidio se postula en oficinas de los SERVIU de todo el país, en los Municipios o en las oficinas de entidades receptoras acreditadas por el MINVU o SERVIU. Esta puede realizarse en forma individual o en grupo.

Para la postulación a los subsidios es necesario contar con un ahorro previo que se detalla en la siguiente tabla según el Título.

⁴⁸Art. 15 D.S. 255 (V. y U), de 2006 D.O de 25.01.2007

Tabla N° 3
Ahorro previo mínimo por Título

Título	Ahorro Mínimo (en UF)
Título I: Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno	1
Título II: Mejoramiento de la Vivienda	3
Título II: Ampliación de la Vivienda	5

Fuente: DS.255 (V. y U.), de 2006 D.O de 25.01.2007. pág.18

El ahorro previo deberá estar depositado en una cuenta de ahorro⁴⁹, y se acreditará mediante certificación del banco, sociedad financiera o entidad que corresponda o bien otorgando autorización al SERVIU para solicitar la información correspondiente a la respectiva entidad.

Podrán eximirse del ahorro a los grupos que acrediten tener aportes de terceros enterados con anterioridad a la postulación, que sean equivalentes, a lo menos, al monto exigido como ahorro mínimo, (sólo en Título I).

La cobertura del Programa es a nivel de todo el territorio nacional, sin embargo para definir el monto de subsidio a entregar se genera una zonificación, definida en 4 tramos, basada en las necesidades de cada comuna. Estos tramos definen una cantidad de UF, específica para cada subsidio.

El siguiente cuadro muestra los valores asociados a cada Título según el Tramo correspondiente.

Tabla N° 4
Montos máximos de subsidio, según tramo⁵⁰ y título (en UF)

Tramo	Título I	Título II	Título III					
	Proyecto de Equipamiento Comunitario y/o Mejoramiento del Entorno	Proyecto de Mejoramiento de la Vivienda	Proyecto de Ampliación de la Vivienda (Casa)			Proyecto de Ampliación de la Vivienda en altura (Departamento)		
			Viviendas de hasta 8 m ²	Viviendas de más de 8 m ² y hasta 28 m ²	Viviendas de más de 28 m ²	Viviendas de menos de 25 m ²	Viviendas de entre 25 m ² hasta 45 m ²	Viviendas de más de 45 m ²
1	12	50	225	279 – (m ² Vivienda x 6,75)	90	295	545-(m ² construidos x 10)	95
2	13	55	235	289 – (m ² Vivienda x 6,75)	100	310	560-(m ² construidos x 10)	110
3	14	60	255	309 – (m ² Vivienda x 6,75)	120	330	580-(m ² construidos x 10)	130
4	16	65	270	324 – (m ² Vivienda x 6,75)	135	350	600-(m ² construidos x10)	150

Fuente: DS.255 (V. y U.), de 2006 D.O de 25.01.2007. pág.8

Con respecto a las instituciones involucradas en el programa, El MINVU, es el encargado de regular y operar el Programa, los SERVIU tiene a su cargo la implementación y desarrollo del programa, los Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT) son los encargados de la ejecución del proyecto y las Municipalidades a través de la Dirección de Obras respectiva son las responsables de aprobar los Permisos de Edificación y Recepción Final de las Obras, en el caso del Título III.

⁴⁹ Según lo estipulado en el Art. 10° del D.S 255 (V. y U), de 2006 D.O de 25.01.2007

⁵⁰ Los cuatro tramos definidos corresponden a una categorización según emplazamiento de las comunas con el objetivo de distribuir los subsidios de manera equitativa en el territorio nacional, disminuyendo diferencias relativas al acceso a mano de obra y materiales, entre otras (aislamiento, dificultad de acceso, zonas extremas, vulnerabilidad, acceso a equipamiento y servicios); así, el tramo 1, de menor monto de subsidio, corresponde a comunas preponderantemente urbanas; mientras en el tramo 4 el monto de subsidio aumenta.

El periodo de ejecución del Programa es anual, y la meta a cumplir es acorde al presupuesto otorgado.

Participan del proceso de selección (responsabilidad del MINVU) los proyectos aprobados previamente por el SERVIU como Proyectos Calificados, lo que son revisados por la Comisión Técnica Evaluadora, quienes tienen a cargo la evaluación técnica, económica, social y legal de los proyectos. El PSAT debe subsanar las observaciones y/o completar los antecedentes en un solo acto.

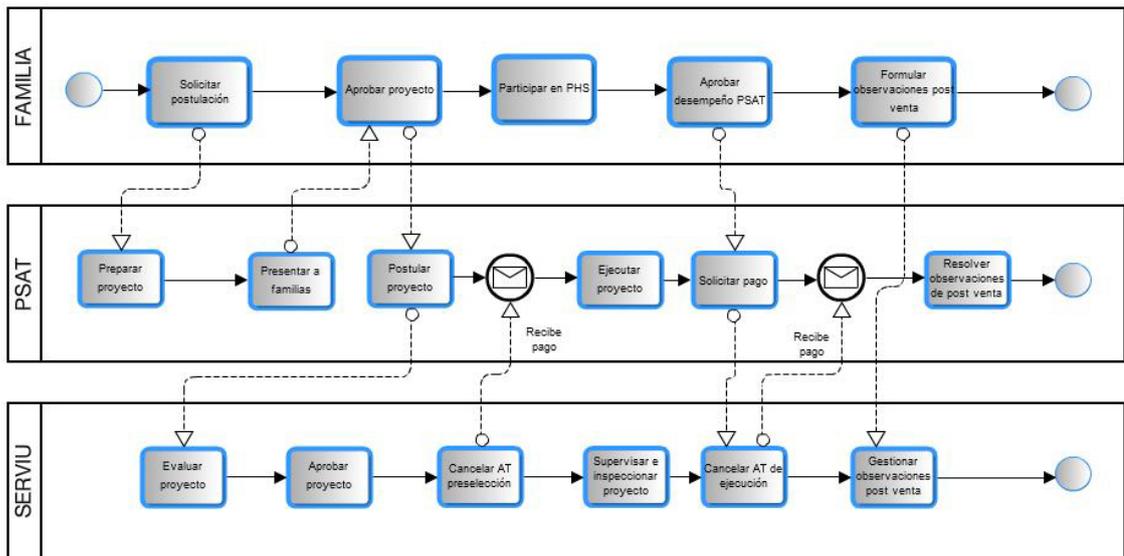
La selección se realiza para cada Título por separado y es por estricto orden de prelación según los puntajes que obtiene cada postulante. En esta etapa el MINVU se encarga de asignar los subsidios, acorde a los puntajes finales de cada postulante. Además, en caso de permanecer recursos disponibles el MINVU puede destinar dichos remanentes, mediante resolución, a otro Título, Región, Provincia, Comuna, Localidad, sector y/o a otro llamado. El financiamiento disponible para el programa no está asignado para cada título, sino que compiten todos por el monto presupuestario disponible.

La nómina de los postulantes seleccionados y los respectivos proyectos son aprobados por resoluciones del Ministro de Vivienda y Urbanismo quien puede delegar esta facultad al SEREMI. El SERVIU otorga un certificado de subsidio a los postulantes seleccionados y este tiene una vigencia de 12 meses.

El SERVIU paga al PSAT los honorarios correspondientes por los servicios prestados y ellos no pueden hacer cobros extras. El beneficiario o representante legal del grupo, suscribe ante Notario un contrato para el desarrollo del proyecto, que indica los derechos y deberes de cada uno.

El SERVIU es el encargado de generar los pagos correspondientes a los constructores y/o contratistas. Para el pago final se exige el certificado de Subsidio, Certificado de Recepción Final, Informe final de PSAT visado por SERVIU, boleta bancaria de garantía y carta de los beneficiarios que señale que los trabajos se encuentran terminados conforme al contrato suscrito.

A continuación se muestra un diagrama de flujos que expresa los pasos a seguir desde la organización de la demanda, postulación y selección, ejecución de las obras hasta recepción final y pago del subsidio.



Fuente: Elaboración propia en base a antecedentes aportados por el programa.

Como señala el diagrama, el programa considera para el caso de las postulaciones colectivas que el Prestador de Asistencia Técnica elabore un Plan de Habilitación Social, el cual tiene como objetivo lograr un mejor proyecto, dando a conocer a las familias los derechos y deberes que tienen al participar en este Programa, fortaleciendo su participación durante el desarrollo del mismo.

El programa no considera disposiciones específicas y/o distintivas para los casos de postulaciones individuales, con la sola excepción de que se trata de grupos no constituidos formalmente como tal.

1.5.- Antecedentes presupuestarios

Los antecedentes presupuestarios del PPPF se presentan en el cuadro siguiente. El presupuesto del programa está compuesto por las asignaciones específicas del MINVU al programa PPF, las asignaciones que realiza el MINVU desde el Programa de Asistencia Técnica, las asignaciones del MINVU para soporte administrativo, los aportes en presupuesto que realiza el Ministerio de Energía (antes Comisión Nacional de Energía) para proyectos térmicos y los aportes que realizan los beneficiarios según lo establecido en los reglamentos del programa.

El presupuesto para asistencia técnica está incluido en el presupuesto del programa en la glosa presupuestaria. La información que se presenta a continuación incluye los gastos de administración estimados.

Tabla N° 5					
Fuentes de Financiamiento del Programa 2007 - 2011 (Miles de \$ 2011)					
Fuentes de Financiamiento	2007	2008	2009	2010	2011
	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto
1. Asignación específica del MINVU al programa PPF	28.384.135	74.988.091	76.310.857	88.645.420	116.115.000
2. Aportes en presupuesto que realiza el Ministerio de Energía (antes Comisión Nacional de Energía) para proyectos térmicos	0	0	5.908.962	21.111.710	1.048.495
3. Aportes que realizan los beneficiarios	5.611.068	4.545.731	5.836.446	2.534.105	10.834.502
Total	33.995.203	79.533.823	88.056.265	112.291.235	127.997.997

Fuente: MINVU.

De acuerdo a lo indicado, el presupuesto promedio en el período comprendido entre los años 2007 – 2011 ha sido de 88.374 millones de pesos anuales, con un incremento de 277% en el período indicado y con un incremento de 328% para el último año 2011.

En relación al presupuesto del MINVU, la asignación presupuestaria ascendió en promedio a 76.888 millones de pesos en el período 2007-2011. El presupuesto tuvo un incremento significativo en el año 2008, pasando de un 3,5% de participación en el presupuesto global del MINVU en el año 2007 a un 7,6% en el año 2008. En el último año 2011 la participación del programa en el presupuesto total el MINVU fue de 7%.

Tabla N° 6			
Presupuesto MINVU Total del Programa 2007-2011			
(miles de \$ año 2011)			
Año	Presupuesto Servicio responsable	Presupuesto Programa	%
2007	802.824.482	28.384.135	3,5%
2008	992.899.731	74.988.091	7,6%
2009	1.294.655.429	76.310.857	5,9%
2010	1.112.464.999	88.645.420	8,0%
2011	1.594.639.770	112.416.244	7,0%

Fuente: MINVU.

II.- TEMAS DE EVALUACION

1.- DISEÑO DEL PROGRAMA

1.1.- Justificación del programa

Inicialmente, el problema que origina el programa *-viviendas y barrios de sectores vulnerables en proceso de obsolescencia y deterioro que requieren ampliación o mejoramiento-* no había sido plenamente identificado. La estimación de la población objetivo presentaba una distorsión en las cifras debido a que se realizaba según avalúo fiscal y por tanto: incluía viviendas que no necesariamente son sociales, que no presentan problemas de deterioro y/o cuyos propietarios no corresponden a la población destinataria del programa conforme a los criterios de focalización utilizados.

Como consecuencia de esta evaluación y con base en las sugerencias del Panel respecto a las dificultades que presentaba el recurrir a la base catastral del SII para la definición de la población objetivo, la Unidad Responsable del programa realizó modificaciones a partir de un nuevo cálculo en base a la Encuesta CASEN 2009.

Recurrir a los datos de la Encuesta CASEN 2009, aporta dos elementos sustantivos: i) permite referenciar la población objetivo según quintiles de ingreso, dando indicios sobre la focalización del programa; ii) otorga señales respecto a la problemática que el programa debe resolver al disponer de datos sobre la *materialidad* de las viviendas y grado de *hacinamiento* que existe en su ocupación.

De acuerdo a lo anterior, la Encuesta CASEN 2009 arroja que hay 931.853 familias pertenecientes a los tres primeros quintiles que habitan en *viviendas recuperables*⁵¹. Estas serían las familias cuyas viviendas serían objeto del Título I y II del PPPF.

Por otro lado, las cifras señalan que hay 370.820 familias (máximo) correspondientes a los tres primeros quintiles que viven en condiciones de *hacinamiento* (30.331 de las cuales corresponden a hacinamiento crítico). Estas serían las familias cuyas viviendas serían objeto del Título III del PPPF.

Sin embargo, se debe tener en cuenta las limitantes de esta nueva estimación ya que dichas cantidades no discriminan si se trata de viviendas construidas por el Estado, tampoco distinguen el valor de las viviendas, por lo que es muy posible de que se consideren viviendas cuyo avalúo es superior a las 650 UF. Si bien el nuevo cálculo presenta cifras más acotadas, estas cifras sobreestiman la población objetivo del programa.

La obligatoriedad de operar siempre a través de los PSAT y empresas constructoras, especialmente en el Título II, donde los beneficiarios disponen de las habilidades suficientes para realizar por si mismos los mejoramientos debido a la baja complejidad de estos⁵², no queda suficientemente justificada según la información disponible.

El problema que atiende el programa, *proceso de obsolescencia y deterioro que afecta a las viviendas y barrios*, constituye un universo muy amplio y heterogéneo de

⁵¹ Este dato no es posible cruzarlo con aquel que refiere al valor de las viviendas, por lo tanto el análisis solo se focaliza en quintiles cruzados por índice de materialidad y condición de hacinamiento, sin considerar el valor de la vivienda. Además, los datos disponibles no permiten distinguir con exactitud si se trata de viviendas construidas en el marco de políticas públicas o si las viviendas intervenidas son resultado de autoconstrucción u otra modalidad no-estatal.

⁵² Los mejoramientos se refieren a partidas menores tales como pintura exterior e interior, reparación de filtraciones, reposición de puertas y ventanas, reposición de pisos y otras de similar complejidad.

necesidades de intervención en las viviendas que hace necesario un diseño flexible, que provea diferentes alternativas de operación.

En muchos casos, las intervenciones de mejoramiento en las viviendas corresponden a obras menores, situación que permitiría que los mismos beneficiarios, junto con postular sin intermediarios, puedan ejecutar directamente o contratar maestros para la materialización de las obras. Para asegurar la calidad de lo construido, los SERVIU deben contar con los mecanismos adecuados de supervisión y control. Esto permitiría ahorrar costos administrativos y de operación de los PSAT y empresas constructoras disponiéndose de mayor financiamiento para ejecutar una mayor cantidad de obras.

Una alternativa interesante es la “auto reparación asistida” donde los mismos beneficiarios, o maestros que ellos puedan contratar, realizan reparaciones. Esta modalidad resulta especialmente adecuada para el mejoramiento o reparación de daños no estructurales, que no afecten a la estabilidad de la vivienda ni su seguridad (estucos, fisuras en tabiques o cielos, grietas en radieres o muros, techumbres, etc.)⁵³

El programa opera de manera reactiva con la única meta de otorgar subsidios en función de una demanda que no conoce ni controla, sino que se encuentra mediada por la acción de los PSAT. Es necesario que el PPPF fortalezca la relación con y control de los PSAT y empresas constructoras. Esto es importante ya que, como se sabe, la oferta de PSAT y de empresas constructoras para abordar los tipos de obras que se ejecutan a través del PPPF no siempre es amplia en las regiones y comunas más alejadas.⁵⁴

Por otra parte, es interesante analizar los datos de vivienda de la Encuesta Casen 2009, para los tres primeros quintiles. (Ver cuadros en Anexo). Respecto del financiamiento de los mejoramientos⁵⁵ realizados en las viviendas, llama la atención que entre un 74% y 78% lo ha hecho con recursos propios y sólo entre un 10% y 15% ha utilizado subsidio estatal. Además:

- Respecto del estado de conservación de los muros, piso y techo, más de un 50% se considera bueno.
- La realización de mejoramientos en la vivienda, para los tres primeros quintiles, es en general baja; entre un 67% y 74% no ha hecho mejoramientos; entre un 16% y 19% ha hecho reparaciones de muros, techo o pisos y sólo un 9% a 11% ha realizado ampliaciones.

A partir de lo anterior, es posible plantear que en los tres primeros quintiles de la población existiría una necesidad mayor de subsidios del PPPF para ampliaciones (Título III) que para mejoramientos (Título II). Sin embargo, de acuerdo a la información proporcionada por la Unidad Responsable el mayor porcentaje de subsidios del Programa va a obras de terminaciones en el Título II, lo que puede

⁵³ Al respecto cabe mencionar la experiencia del Banco de Materiales, implementada por el PPPF para la reparación de viviendas de familias damnificadas por el terremoto (27/02/2010) cuya condición sea “recuperable”. Este subsidio opera con auto-reparación asistida; aunque mantiene la supervisión técnica del PSAT, atiende aquellos sectores y comunas donde las Empresas Constructoras no llegan; esta modalidad debiera ser más rápida ya que no se requiere desarrollar un “proyecto de reparación” propiamente tal sino que opera con reparaciones “tipo” que se inician de inmediato, (no se cuenta con mayores antecedentes ni datos estadísticos en relación al tiempo real de la ejecución de las obras, dado que esta es una experiencia nueva).

⁵⁴ Según lo indicado por la Unidad Responsable y en entrevista con el SERVIU Región Metropolitana, no se dispone de antecedentes sistematizados al respecto.

⁵⁵ No se define el concepto de mejoramiento en el manual del usuario ni en cuestionario CASEN, éste queda explicado en función de las alternativas que indica la pregunta (mejoramiento o transformación en muros, techo ó piso, urbanización – agua potable, alcantarillado, energía eléctrica – tabiques, y ampliación en las viviendas).

deberse al hecho que las obras de ampliación resultan más complejas y requieren permiso de edificación municipal. Este es un aspecto a revisar en el Programa; resulta necesario establecer metas que permitan definir un horizonte de inversión en vez de operar de manera simplemente reactiva a la demanda.

Otra variable a considerar se refiere a la antigüedad de las viviendas, lo que actualmente no se considera. Es posible suponer que las viviendas más antiguas presenten mayor deterioro y necesidad de intervención, por tanto, resulta necesario atender este aspecto a la hora de establecer prioridades y criterios para la entrega de los subsidios de mejoramiento.

El PPPF responde a la provisión de bienes meritorios, ya que si bien los bienes son provistos por el mercado, el estado a través de sus políticas públicas considera que es relevante que las familias conserven el valor de sus viviendas en el tiempo. Por este motivo, su satisfacción se hace a través del presupuesto público, mediante este programa.

1.2.- Relaciones de causalidad de los objetivos del programa (Lógica Vertical)

Las actividades diseñadas en el PPPF son necesarias pero insuficientes para producir los distintos componentes del Programa porque que no se diferencia actividades para cada uno de ellos, lo que debería incorporarse siendo éstos distintos entre sí. Por ejemplo, en el caso del Título I, es necesario desarrollar actividades para tomar decisiones colectivas respecto del proyecto y obras a ejecutar que deberían considerarse en la relación de los beneficiarios con los PSAT y las Municipalidades. En particular, en el caso de las Municipalidades, es necesario definir actividades para asegurar la mantención de los espacios comunes y equipamientos. Además, debería distinguirse la postulación individual, que no considera Plan de Habilitación Social; para este caso no se detallan actividades.⁵⁶

Los componentes diseñados son suficientes para el logro del propósito. No se identifican componentes adicionales que podrían mejorar la eficacia o eficiencia del PPPF.

En relación al Título I, el Panel considera que éste debería concentrarse en el mejoramiento de los entornos de las viviendas que son de propiedad compartida, como es el caso de los Condominios de Vivienda Social. Esto permite mejorar los entornos en la escala inmediata a la vivienda – por ejemplo, pintura de fachadas, mejoramiento de cajas de escalera y espacios de circulación – que no atienden otros programas, actuando así de manera complementaria y evitando duplicidades con otras alternativas programáticas. Existen otros programas dirigidos al mejoramiento del entorno y equipamiento comunitario, entre éstos el Programa de Recuperación de Barrios⁵⁷ y el Programa de Espacios Públicos del MINVU y el Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal de la SUBDERE. Adicionalmente, existe el Programa de Habitabilidad Chile Solidario.⁵⁸

⁵⁶ Con la información disponible, no queda claro cuál es la justificación de la postulación colectiva si finalmente todos los proyectos son individuales.

⁵⁷ Cabe notar que este programa terminará en el 2014.

⁵⁸ El Programa Habitabilidad, perteneciente al Sistema Chile Solidario, tiene como objetivo trabajar y solucionar las condiciones mínimas pendientes de “habitabilidad” que poseen los beneficiarios Chile Solidario; se trabaja en mejorar las condiciones básicas de los hogares que habitan las familias beneficiarias (acceso a agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, ampliación de superficie mínima, etc.). A la fecha, correspondiente a las convocatorias 2009-2010, son 33 los municipios que se encuentran ejecutando sus proyectos; en: <http://www.proteccionsocialbiobio.cl/index.php/programas-serplac-region-del-bio-bioofert/programa-habitabilidad.html>

No se identifica actividades o componentes que puedan ser ejecutados por el sector privado. Actualmente las actividades de producción de los servicios del programa ya se encuentran realizadas por entidades privadas – PSAT.

De acuerdo a lo anterior, se considera que el diseño del PPPF es parcialmente apropiado para abordar el problema que lo origina. En opinión del Panel este debería concentrarse fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento y ampliación de las viviendas objeto del Programa y, en el caso del Título I, restringirse al mejoramiento de los entornos de las viviendas que son de propiedad compartida, como ya se señaló. Para otras obras a escala del barrio y escala urbana, puede complementarse con otros programas existentes en el ámbito del mejoramiento urbano y equipamiento comunitario.

El PPPF se encuentra en línea con las definiciones estratégicas institucionales.

El Fin *-contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias ó personas, mediante la detención del proceso de obsolescencia y deterioro, en barrios y viviendas, principalmente de sectores vulnerables-* da cuenta del problema que da origen al Programa.

El Propósito – *Mejorar el patrimonio de las familias, reparando o ampliando la vivienda y/o su entorno. Correspondiente a familias propietarias o asignatarias de viviendas de hasta 650 UF de tasación fiscal, o construidas por el Estado (viviendas objetivo del programa) y que correspondan preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad* debiera enfatizar el mejoramiento del parque habitacional correspondiente a las viviendas objetivo del programa, dado que el PPPF proporciona subsídios para obras. Es a partir de lo anterior que mejora el patrimonio, habitacional y económico, de las familias.

De acuerdo al análisis de los componentes, este Panel propone reformular el enunciado del Propósito como se indica a continuación: *Mejorar el parque habitacional existente -correspondiente a las viviendas objetivo del programa- cuyos propietarios o asignatarios son familias vulnerables, preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad.*

En relación con los supuestos:

El supuesto 2, asociado al Fin, *las familias evalúan los proyectos siendo aprobados aquellos que cumplen con las características del proyecto postulado*, se considera confuso en su enunciado, es necesario especificar cuáles son los proyectos que se evalúan y aprueban y quiénes son los encargados de hacerlo en qué momento.

El supuesto 2, asociado al Propósito, *el 70,4% del Parque Habitacional corresponde a viviendas cuyo valor es igual o inferior a 650UF*, no resulta pertinente dado que se modificó la definición de la población objetivo del Programa a partir de un nuevo cálculo en base a la Encuesta CASEN 2009, a sugerencia del Panel.

Además, se sugiere incorporar indicadores respecto de tipos de mejoramiento y ampliación de las viviendas, para su seguimiento y monitoreo.

El supuesto 2, asociado al Componente 1, *se espera que la Municipalidad, mantenga la responsabilidad sobre los espacios comunes y equipamientos, intervenidos por el programa*, no se considera pertinente; si el PPPF se propone mejorar el parque habitacional existente debe controlar la mantención de los mejoramientos realizados por parte de las Municipalidades.

El supuesto 2, asociado al Componente 2, se estima que los propietarios o asignatarios de las viviendas objeto del programa son personas con mayor vulnerabilidad social, por lo cual no es su prioridad arreglar la vivienda, se considera sólo parcialmente pertinente; puede que si sea prioritario el arreglo de la vivienda (sobretudo en grupos familiares numerosos y/o con condiciones de alto deterioro en la vivienda), sin embargo, puede que no se cuente con los recursos necesarios para ello.⁵⁹

El supuesto asociado al Componente 3, las viviendas con 55 M² o más, no debieran requerir una ampliación en forma tan urgente como aquellas más pequeñas ya que por lo general para este rango de superficie se consideran 3 dormitorios por lo que su nivel de hacinamiento disminuye, se considera parcialmente pertinente; en rigor, ello depende del tamaño y composición del grupo familiar habitante y es esto lo que determina también el grado de hacinamiento.⁶⁰

Respecto de las medidas que considera el Programa para enfrentar o minimizar los riesgos se menciona el Plan de Habilitación Social en relación con los siguientes supuestos:

Supuesto 2, asociado al Fin: Las familias evalúan los proyectos siendo aprobados aquellos que cumplen con las características del proyecto postulado. Se considera válido.

Supuesto 3, asociado al Componente 1: Se espera que las familias, por su parte, cuiden los espacios comunes intervenidos por el programa, en el barrio. Se considera parcialmente válido, requiere complementarse con la responsabilidad de la Municipalidad, lo que debería incluirse como parte de las actividades, como antes se señaló.

De acuerdo al análisis y evaluación del diseño de los objetivos del PPPF, éste se considera parcialmente válido. Para su plena validez se requiere: ajustar las actividades diferenciándolas según los distintos componentes y distinguir actividades para el caso de las postulaciones individuales; restringir el componente 1 a las viviendas de propiedad compartida, concentrando la acción del Programa principalmente en el mejoramiento y ampliación de las viviendas; ajustar la definición del propósito enfatizando el mejoramiento del parque habitacional (de viviendas objeto del PPPF) y ajustar la definición de los supuestos.

1.3.- Sistema de indicadores del programa (Lógica Horizontal)

La matriz de evaluación propuesta, en su lógica horizontal adolece de insuficiencias para la medición del desempeño del programa. Las principales deficiencias son las siguientes:

- *Indicadores de cobertura*

No se incorporan indicadores que permitan comparar apropiadamente a la población potencial, objetivo y beneficiarios efectivos. En las mediciones no se mide apropiadamente el número de beneficiarios, ya que no es una variable que se esté monitoreando en los procesos de gestión. No se controla el paso de los beneficiarios por los distintos componentes y se confunde beneficiarios con número de subsidios.

- *Nivel de producción, a nivel de propósito*

⁵⁹ No se cuenta con evidencia que de sustento a este supuesto.

⁶⁰ No se cuenta con evidencia que de sustento a este supuesto.

Se requiere incorporar indicadores de producción del programa a nivel de propósito, en número de subsidios y en variación anual.

- *Calidad del servicio, según beneficiarios*

No se consideran indicadores para medir el desempeño de los componentes en la dimensión calidad desde el punto de vista de los beneficiarios.

- *Eficacia y calidad, a nivel de producto*

La Matriz no cuenta con indicadores que permitan evaluar si la producción de los componentes se ajusta a estándares de calidad del programa. Tampoco se evalúan cuáles son los servicios más demandados por los beneficiarios al interior de cada componente.

- *Medición de la eficiencia del programa*

Faltan indicadores para medir el costo de los componentes. No es posible establecer si es necesario presentar mediciones de costo por actividades diferenciadas del programa (tipos de mejoramiento y tipos de ampliaciones).

- *Economía*

Se requiere aclarar cómo interpretar el porcentaje de aporte de los beneficiarios en función de los aportes establecidos en los reglamentos del programa.

El Panel incluye en este informe una MML con sistema de indicadores que dan solución a las deficiencias indicadas, la cual se presenta en los anexos, y se indican a continuación.

Indicadores a nivel de Propósito

- Eficacia/Focalización. Porcentaje de beneficiarios 3 primeros quintiles.
- Eficacia/Focalización: Porcentaje de beneficiarios jefas de hogar mujeres 3 primeros quintiles.
- Eficacia/Focalización: Porcentaje de beneficiarios jefes de hogar hombres 3 primeros quintiles.
- Eficacia/Producto: Variación anual de proyectos PPPF
- Eficacia/Proceso: Tiempo promedio que transcurre entre la entrega del subsidio y el pago de este
- Eficacia/Proceso: Porcentaje de proyectos terminados por año
- Eficacia / Cobertura: Porcentaje de la demanda atendida según número de proyectos seleccionados
- Eficacia / Cobertura: Porcentaje de población objetivo atendida
- Calidad / Producto: Tiempo de espera de una familia por solución PPPF
- Calidad/Proceso : Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con la prestación del servicio de PSAT
- Calidad/Proceso: Porcentaje de PSAT con reclamos presentados en función de su desempeño.
- Economía/Producto: Porcentaje anual de ejecución presupuestaria
- Economía/Producto: Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del presupuesto del programa
- Eficiencia/Proceso: Porcentaje de gastos de administración con respecto al gasto total del programa

Indicadores a nivel de Componentes

- Eficacia/Producto: Total de subsidios entregados
- Eficacia/Producto: Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina
- Eficacia/Producto: Total de subsidios entregados a familias con jefatura masculina
- Eficacia/Producto: Variación porcentual de proyectos realizados
- Eficacia/Proceso: Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido
- Eficacia/Proceso: Porcentaje de proyectos que cumplen con el número de visitas de ITO's reglamentadas
- Eficacia / Cobertura: Porcentaje de la demanda atendida según número de proyectos seleccionados
- Calidad/Producto: Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto
- Economía/Producto: Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del presupuesto
- Eficiencia / Producto: Costo promedio por proyecto PPPF
- Eficiencia / Producto: Costo promedio de PPPF por beneficiario

Medios de verificación

Están disponibles para el programa sistemas de información que hacen factible la medición de los indicadores, aún cuando estos sistemas se administran en otras dependencias del Ministerio, y no están disponibles en tiempo real por el equipo de gestión del programa.

- El sistema informático RUKÁN entrega información útil para la evaluación y seguimiento de la población beneficiaria: postulantes y beneficiarios efectivos, así como algunas de sus características.
- Con las planillas de seguimiento de DITEC indicadas como medios de verificación, es posible establecer indicadores de proceso que utilizan esta información.
- Mediante la Programación Financiera del programa, se cuenta directamente con información de presupuesto.
- Con las bases de datos disponibles es posible y pertinente realizar una medición anual de los indicadores para la evaluación del desempeño. Un buen sistema de gestión de datos entre las distintas fuentes indicadas debe permitir al programa a futuro tener mediciones en tiempo real del sistema de indicadores.

Un tema pendiente que tiene el programa para implementar un sistema de indicadores para la gestión, es la información que permita evaluar la calidad del producto entregado por el programa, ya sea sobre el aseguramiento de la calidad como en los informes técnicos de obra específicos para este objetivo.

1.4.- Reformulaciones del programa

El PPPF no ha sido reformulado, sólo experimentó modificaciones menores en su reglamento que actualmente son parte del D.S. N° 255 (a través del D.S. N° 6, 2009)⁶¹.

1.5.- Análisis de género

El Programa no incorpora enfoque de género en ninguno de sus niveles, como se detalla a continuación, aun cuando ello resulta pertinente y se considera necesario de acuerdo a las definiciones estratégicas que regulan el PPPF.⁶² Es deseable que las acciones del programa orientadas al mejoramiento y ampliación de las viviendas contribuyan a la equidad de género como parte de la equidad social: esto es importante considerando que las viviendas representan el principal patrimonio familiar, especialmente en los sectores más vulnerables.

- No se incorpora enfoque de género en la *identificación del problema*; éste no se refiere a las personas o familias sino a la obsolescencia y deterioro del parque habitacional.

En la definición del problema el acento está puesto en la condición de los bienes materiales -viviendas y barrios- y no en las familias como beneficiarias. Sin embargo, es posible la incorporación de un enfoque de género a partir de la base de datos del Sistema RUKAN, que permite identificar jefatura femenina o masculina y mono o biparentalidad de los hogares beneficiarios.

- No se incorpora enfoque de género en la *definición de población objetivo*: ésta sólo se define en función de las características de las viviendas ó barrios y de las familias, según quintiles de ingreso. Para incorporar un enfoque de género en este nivel es necesario definir un universo acotado en función de las características específicas de los propietarios o asignatarios habitantes de las viviendas y barrios a atender.
- No se incorpora enfoque de género en la *definición del propósito y componentes*.

La definición del propósito – *mejorar el patrimonio de las familias, reparando o ampliando la vivienda y/ó su entorno* – permite la incorporación de un enfoque de género. Para ello se requiere desagregar la categoría cerrada *familia*, detallando de qué tipo de familias se trata (según jefatura de hogar, ya sea mono o bi-parentalidad); esto permitiría contar con información fundamentada para determinar si interesa favorecer a determinados tipos de familias (por ejemplo: familias con jefatura femenina y mayor número de hijos ó integrantes en viviendas de mayor antigüedad con alto grado de deterioro).

La definición de componentes, se refiere a la entrega de subsidios para determinados tipos de obras, equipamiento comunitario y mejoramiento en el entorno -Título I - y mejoramiento o ampliación de la vivienda - Títulos II y III- .

En relación con el Componente 1 – La incorporación de un enfoque de género en los proyectos de equipamiento comunitario y/ó mejoramiento del entorno inmediato puede

⁶¹ Según informa la Unidad Responsable del Programa, hay modificaciones actualmente en discusión (reunión 23/03/2011).

⁶² Cabe destacar que en las Definiciones Estratégicas de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo para el año 2011 se establece que sí aplica la incorporación de un enfoque de género al PPPF. Esto es posible, a partir de la información que proporciona el sistema RUKAN que permite identificar jefatura femenina o masculina y mono o biparentalidad de los hogares beneficiarios.

contribuir a que en las decisiones respecto a qué tipo de obras ejecutar se tomen en consideración las necesidades diferenciadas de las mujeres y los hombres de distintas edades y se beneficie por igual a todos los usuarios, hombres y mujeres, jóvenes, niños y niñas y adultos mayores; asimismo, a que se provea las condiciones de seguridad para todos y todas que permitan un uso inclusivo de los espacios públicos y comunitarios.

En relación con la forma en que se ha definido los Componentes 2 y 3, obras de mejoramiento y ampliación de las viviendas –se considera necesaria la incorporación de un enfoque de género, ya que la definición de los mejoramientos y/o ampliación a realizar corresponde a un proceso de decisión y negociación entre las familias participantes y los PSAT y ello puede variar según su composición interna, como antes se señaló.

- No se incorpora enfoque de género en la *provisión de los bienes y servicios*. Las actividades se definen en función del proceso de los proyectos, desde su postulación hasta la ejecución y aprobación final. Las familias involucradas se tratan como categoría cerrada, no se desagrega en función de características específicas (composición y estructura familiar, jefatura de hogar, mono o bi parentalidad). Cabe considerar, sin embargo, que se otorga mayor puntaje a las familias monoparentales; es importante avanzar en esta línea determinando si ello es suficiente en términos equidad de género o se requiere además desagregar en términos de monoparentalidad femenina o masculina, lo que no necesariamente es equivalente.

Se considera pertinente incorporar un enfoque de género en la provisión de bienes y servicios según se trate de postulación individual o colectiva y desagregando las familias según sus características específicas, como ya se mencionó.

- No se incorpora un enfoque de género en la *formulación de indicadores*. Se considera pertinente hacerlo en los siguientes:

Propósito

- 1.1. Eficacia/Focalización: Porcentaje de beneficiarios jefas de hogar mujeres y jefes de hogar hombres 3 primeros quintiles.
8. Calidad/Proceso: Porcentaje de familias con jefatura femenina, masculina declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con la prestación del servicio de PSAT.

Componente 1

13. Eficacia/Producto. Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina/masculina Título I.
18. Calidad/Producto: Porcentaje de familias con jefatura femenina/masculina declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título I.

Componente 2

22. Eficacia/Producto: Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina/masculina Título II.
27. Calidad/Producto: Porcentaje de familias con jefatura femenina/masculina declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título II.

Componente 3

31. Eficacia/Producto: Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina/masculina Título III.

36. Calidad/Producto: Porcentaje de familias declaradas con jefatura femenina/masculina como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título II.

2.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA

2.1.- Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.

Estructura Organizacional

La dirección del Programa se encuentra a cargo de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, en el Departamento de Atención a Grupos Vulnerables; su función se basa en regular y operar el Programa a nivel Nacional. Son tareas de esta Unidad definir la normativa legal que lo regula, efectuar el llamado a postulación por parte de los futuros beneficiarios, la asignación del beneficio (subsidio) en base a datos ingresados en el programa Rukan, realizar las modificaciones correspondientes en términos de normativa y asignación de subsidios.

A continuación se presenta un organigrama con la estructura que engloba al Programa:



En relación a la dotación de personal de esta Unidad, se desempeñan 5 personas (tres a contrata /uno como suplencia / uno a honorarios); el perfil de los profesionales corresponde principalmente al área constructiva, técnica, urbano y social.

En regiones, el Programa opera a través de las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) y los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU). Entre las funciones de las SEREMI se encuentran el realizar llamados extraordinarios a nivel regional⁶³; formar parte de la Comisión Técnica Evaluadora; suscribir los Convenios Marco con los PSAT; y, cuando corresponda, otorgar prórrogas a los PSAT y aplicar sanciones a los mismos. Por su parte, los SERVIU tienen la función de implementar y desarrollar el programa. Cada SERVIU cuenta con un encargado regional del Programa y un equipo, el cual puede variar en su conformación y cantidad de personas, en relación a las necesidades de cada SERVIU. Son los encargados de recibir los antecedentes de los postulantes, responsables de evaluar y seleccionar los proyectos que presentan los Prestadores de Asistencia Técnica (PSAT), ingresando la información a la base de datos de Rukan, realizar el monitoreo y supervisión de los proyectos, evaluar la gestión que

⁶³ Previa autorización por escrito del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

realizan los PSAT en cada proyecto, inspeccionar y supervisar la correcta ejecución de las obras, atender sus demandas acerca del proyecto y la gestión de las entidades prestadoras de servicios, realizar el pago a Prestadores de Asistencia Técnica de los honorarios correspondientes presentando el certificado de subsidio endosado de parte de los beneficiarios a las constructoras.

Poniendo en relación el volumen de beneficiarios involucrados (obviando el año 2010 que ofrece la excepcionalidad del proceso de reconstrucción, el programa venía trabajando con un promedio superior a los 70.000 beneficiarios anuales) con la configuración de la unidad responsable de conducir el programa (5 profesionales), se evidencia una falta de robustez para abordar de manera consistente no sólo la gestión administrativa (convocar y regular los llamados a concurso y la asignación de subsidios) sino fundamentalmente la gestión (evaluación y monitoreo; ajustes normativos). Lo anterior se hace más evidente en la medida que el propio programa dispone de una complejidad interna importante por las derivadas que emanan de sus tres componentes.

Mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades y funciones

Asimismo, el hecho que los SERVIU sean una repartición descentralizada, con una orientación operativa y con atribuciones bastantes específicas, limita las posibilidades de retroalimentación hacia la unidad responsable del programa. A la luz de las entrevistas con ambos agentes (MINVU y SERVIU Metropolitano), se percibe un trabajo compartimentado que no contribuye a una adecuada coordinación para, por ejemplo, aplicar medidas de rediseño o ajustes al programa.

También, y de acuerdo a los antecedentes aportados por el propio programa así como por el SERVIU Metropolitano, no se observan criterios institucionales para la definición de estándares para el correcto funcionamiento de los equipos SERVIU que deben velar por la correcta ejecución del programa, considerando que son éstos los que deben monitorear y supervisar los proyectos que ejecutan los PSAT y las empresas constructoras.

Gestión y coordinación con programas relacionados

Para el panel, el programa puede generar duplicidades con otras iniciativas sectoriales en lo que refiere a su Título I (equipamiento y mejoramiento de entornos) toda vez que existe el programa de recuperación de barrios que aborda principalmente la intervención de espacios públicos barriales. Si bien puede argumentarse que dicho programa opera desde la oferta y el PPPF se articula desde la demanda y puede contener mecanismos de autogestión, en la práctica abordan un campo de intervención homólogo.

Por el contrario, si se consideran los Títulos II y III éstos pueden generar importantes sinergias si se complementan con el mencionado programa de recuperación de barrios. Para el panel, esto configura un argumento consistente para proponer la concentración del PPPF en los títulos II y III, vale decir una especialización del programa en la escala de la vivienda.

Mecanismos de participación ciudadana⁶⁴

La captura de la demanda que conlleva el diagnóstico y el diseño de los proyectos asociado a cualquiera de los Títulos del programa es responsabilidad del PSAT, por lo tanto la eventual participación de los usuarios en el diseño de la solución propuesta no está sujeta a mecanismos de control por parte del programa

Ahora bien, en lo que refiere a la difusión de los alcances de los beneficios que ofrece el programa e informar a los usuarios sobre sus derechos y deberes, también es una responsabilidad del PSAT. Esto se concreta a través del Plan de Habilitación Social que en la práctica sólo implica el compromiso de realizar asambleas informativas por parte del prestador y cuyo único medio de verificación consiste en la presentación ante los SERVIU de las listas de asistencia, lo cual se tiende traducir en gesto meramente administrativo más que en un ejercicio sustantivo de participación ciudadana. A esto se agrega que los SERVIU (que son los responsables de monitorear el trabajo de los PSAT) no tienen la capacidad de supervisar el 100% de los proyectos realizándose controles aleatorios por medio de la asistencia a las reuniones convocadas dentro de proyectos seleccionados al azar.

2.2.- Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

La asignación de recursos para el funcionamiento del programa se realiza en base al presupuesto asignado para cada año, teniendo en consideración que es posible destinar el 30% de los recursos a asignación directa, para la atención extraordinaria de personas o grupos, mediante resoluciones fundadas del Ministro de Vivienda y Urbanismo⁶⁵.

El monto definitivo de los recursos que se le otorga a cada región, provincia, comuna y localidades, y según cada título queda estipulado en una circular del Subsecretario la cual se basa en los requerimientos que se definen en conjunto con las regiones (SERVIU – SEREMI).

La modalidad de definición de equidad en la asignación de recursos es mediante la diferenciación de tramos⁶⁶ de montos máximos de subsidios en UF, destinadas según región, comunas y/o localidad, en relación a las necesidades específicas.

El beneficio se hace efectivo mediante la entrega del certificado de subsidio que es otorgado directamente a los beneficiarios, es decir, los propietarios de las viviendas en cuestión, luego este debe ser endosado a la constructora y/o contratista, si corresponde.

⁶⁴La participación ciudadana se refiere a la relación activa entre los ciudadanos y el Estado, encaminada al ejercicio o ampliación de sus derechos, cuyo componente básico está constituido por la comunicación entre ambos, a través de la circulación de información, y el establecimiento de mecanismos de escucha o consulta. Se concreta a través de instrumentos o mecanismos que permiten que personas organizadas y no organizadas ejerzan sus derechos de acceso a la información, participación en la gestión pública, asociacionismo y no discriminación. Ejemplo de lo anterior son los espacios y sistemas informativos destinados a las consultas de las personas sobre sus beneficios y oportunidades sociales (portales de información o sistemas de atención a clientes/usuarios/beneficiarios - SIACs, entre otros); participación de los ciudadanos y sus organizaciones en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas y programas públicos (lo cual puede darse a través de cuentas públicas participativas, diálogos participativos, entre otros); existencia de mecanismos que favorecen la formación de asociaciones u organizaciones de interés público o de voluntariado (por ejemplo, fondos concursables para el fortalecimiento de este tipo de organizaciones), etc. SEGEOB, agosto 2008.

⁶⁵ Definido en D.S N°255, (V. y U.), de 2006 D.O de 25.01.07, art. 2

⁶⁶ Definido en D.S N°255, (V. y U.), de 2006 D.O de 25.01.07, art. 7.

En el caso de los honorarios correspondientes a los PSAT, cada SERVIU debe efectuar el pago de los servicios⁶⁷, estando prohibido por parte de los PSAT, formular algún cobro a los beneficiarios, no obstante es posible solicitar fondos para financiar el pago de derechos y aranceles que no estén considerados en el financiamiento del proyecto, debiendo rendir cuenta documentada de los gastos a los beneficiarios.

En relación al pago de las obras ejecutadas por los constructores y/o contratistas, éste sólo se realiza una vez recibidos y aprobados por el SERVIU respectivo, los documentos referidos en el D.S N°255 (V. y U.), de 2006 D.O de 25.01.07, art. 37:

- Certificado de Subsidio, debidamente endosado, cuando correspondiere.
- Certificado de recepción municipal de las obras de mejoramiento o ampliación realizadas bajo este Programa, emitido por la DOM, en caso que corresponda.
- Informe Final del Prestador de Servicios de Asistencia Técnica, visado por el SERVIU, el que deberá incluir archivo fotográfico digital del entorno y del equipamiento comunitario o vivienda con el proyecto ejecutado.
- Boleta Bancaria de Garantía, entregada por el contratista o constructor de las obras del Proyecto, destinada a garantizar la buena calidad de los obras ejecutadas, extendida a favor del SERVIU, pagadera a la vista a su sola presentación, por un plazo que exceda a lo menos en un año la fecha de pago del respectivo Certificado de Subsidio, por un monto equivalente al 2% del precio del contrato de construcción.
- Carta del beneficiario o, en caso de postulación colectiva del o de los representantes legales del grupo, señalando que los trabajos están terminados conforme al contrato suscrito para la ejecución de las obras.

Sin embargo el ejecutor de las obras puede solicitar al SERVIU como anticipo un máximo de dos giros a cuenta del pago del subsidio. El monto máximo de recursos por concepto de anticipos que puede girarse al contratista o constructor no puede superar el 50% del monto del subsidio, no pudiendo ninguno de los giros exceder del 25 % del monto total del subsidio. Para solicitar el primer giro no será necesario demostrar avance de obras. Para el segundo giro deberá acreditarse un avance físico de las obras igual o superior al 50%, mediante informe del PSAT, visado por el SERVIU.

El SERVIU paga el Certificado de Subsidio contra su presentación, al valor que tenga la Unidad de Fomento a la fecha de pago, directamente al beneficiario, o a quien lo haya endosado, una vez terminadas y recibidas conforme las obras contempladas en el proyecto.

A juicio del panel, el funcionamiento administrativo del programa expresa rigurosidad en los procedimientos que permiten verificar la realización de las obras puesto que hay protocolos claramente establecidos para aquello: los sistemas de control de gestión son adecuados para verificar obras y activar los respectivos procesos de pagos (aunque ello no permita asegurar estándares de calidad ni tampoco niveles de satisfacción mínimos de parte de los beneficiarios).

2.3.- Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

El programa dispone de cuatro mecanismos que permiten dar seguimiento al programa. El primero de ellos es el sistema RUKAN que consiste en una base de datos que engloba las etapas de Postulación y preparación de proyectos, incluyendo además el sistema de registro de los postulantes y beneficiarios del subsidio. Este

⁶⁷ Según lo señalado en la Resolución N°533, (V. y U.), de 2007.

sistema es operado por los distintos agentes que deben ingresar datos de usuarios, entre los cuales están los SERVIU, las municipalidades y los PSAT. Si bien el sistema es gestionado por la División de Informática (DINFO), en la unidad responsable del programa existe un encargado de operar esta base de datos.

Por otra parte, se encuentra el sistema de control de los PSAT, que se encuentran registrados en la base de datos EGIS, perteneciente al Registro Nacional de Contratistas (RENAC), con este sistema es posible ver la vigencia de los Prestadores de Asistencia Técnica, esto se encuentra mediante una plataforma web, disponible a través de la página del Ministerio de la Vivienda (www.minvu.cl) o en www.registrotecnicos.cl.

La unidad responsable da seguimiento al sistema de subsidios, elaborando informes mensuales respecto a los subsidios asignados, para lo cual destina a un profesional que concentra esfuerzos en esta tarea.

Respecto al seguimiento de la operación del programa, los SERVIU informan mensualmente la supervisión que realizan de las obras, para lo cual deben visitar las obras -al menos- dos veces al mes. Para el seguimiento y control de las obras se organiza en base a una planilla de Excel, administrada en una plataforma SharePoint, de esta manera es posible tener una actualización rápida de los datos y estar sincronizada con todo el país. Este sistema de seguimiento está localizado en División Técnica (DITEC).

La inspección técnica de las obras es responsabilidad de las PSAT que operan como ITO. Las unidades técnicas de los SERVIU no tienen obligación de visitar todos los proyectos que se realizan, no existiendo criterios homogéneos en los distintos SERVIU regionales en cuanto a la inspección directa de las obras del programa.

De esta manera, si bien el programa dispone de una visión global respecto al estado de avance de las obras a través del monitoreo administrativo de los proyectos, se dispone de escasa información respecto al impacto que tiene el programa en la valorización del patrimonio familiar (sea éste en términos de uso o de cambio), no teniéndose al inicio de esta evaluación ninguna percepción respecto al grado de satisfacción de los usuarios para efectos de disponer de mecanismos que efectivamente retroalimenten el quehacer del programa y permitan disponer de información de calidad para incorporar ajustes y mejoras en sus distintos componentes.

Otro aspecto relevante es que el programa no puede advertir por su propio diseño de funcionamiento, sobre la pertinencia o no de las obras contenidas en las propuestas presentadas por los PSAT, puesto que ni el MINVU ni el SERVIU disponen de información diagnóstica respecto a la situación inicial de las viviendas a intervenir. Una solución a esto podría ser que el programa fiscalice los proyectos presentados por las PSAT, con el objetivo de verificar que las propuestas corresponden a viviendas que necesitan de los subsidios requeridos.

3.- EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA

3.1.- Desempeño del programa a nivel de Propósito y Fin (Evaluación del cumplimiento de objetivos)

Se han elaborado una batería de indicadores (12 en total) para intentar abordar el cumplimiento -o no- del propósito establecido por el programa cual es *mejorar el parque habitacional existente -correspondiente a viviendas de hasta 650 UF o construidas por el Estado (viviendas objetivo del programa)- cuyos propietarios o asignatarios son familias vulnerables, preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad*. El programa ofrece una adecuada focalización por vulnerabilidad ya que en general el porcentaje de la población beneficiaria que se sitúa dentro de los tres primeros quintiles supera ampliamente el umbral de tolerancia del 60%.

Por el lado de la eficacia el programa ofrece estándares deficientes en los tiempos asociados a la prestación de servicios, observándose que las obras se ejecutan en períodos de tiempo extensos que superan lo razonable: al cierre del año 2010 aún había alrededor de un 10% de obras asociadas a los llamados en el año 2007 que no habían concluido.

Se agrega que no existen antecedentes para indagar en la calidad de los procesos y productos asociados al programa, puesto que éste genera información en torno a los subsidios asignados y los hitos propios de la gestión administrativa de los proyectos, pero no produce información sistemática sobre los productos que entrega.

3.2.- Desempeño del programa en cuanto a la Producción de Componentes

El programa no dispone de metas anuales puesto que opera en base a la demanda, la que es regulada por los PSAT, existiendo restricciones presupuestarias que limitan la respuesta a dicha demanda. Al observar la trayectoria del programa se aprecia que en el periodo 2007-2009 hay una progresiva consolidación y expansión del programa al incrementarse anualmente la demanda, tendencia que se rompe durante el año 2010, probablemente a causa del terremoto y los ajustes propios de una nueva administración.

Sin embargo, llama la atención que a pesar del incremento de la demanda no se observe un correspondiente aumento en la capacidad de atender dicha demanda. Al respecto, el comportamiento del programa es irregular, tal como se observa en los cuadros de proyectos postulados y seleccionados y en el cuadro síntesis de cobertura que muestra los porcentajes de demanda efectivamente atendida y las variaciones anuales de proyectos.

Tabla Nº 6
Proyectos postulados por Título y por Año

Proyectos Postulados					
	2007	2008	2009	2010	Total
Título I	162	171	256	167	756
Título II	4153	8120	15972	10208	38453
Título III	3306	3204	6848	4785	18143
Total	7621	11495	23076	15160	57352

Fuente: Base de Datos RUKAN Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Tabla N° 7
Proyectos seleccionados por Título y por Año

Proyectos Seleccionados					
	2007	2008	2009	2010	Total
Título I	138	127	126	48	439
Título II	3764	6486	8501	4915	23666
Título III	3027	2127	3671	1715	10540
Total	6929	8740	12298	6678	34645

Fuente: Base de Datos RUKAN Ministerio de Vivienda y Urbanismo

El único componente que muestra (2007-2009) una tendencia positiva es el Título II, lo cual puede deberse a que se trata de una línea programática que presenta menor complejidad en su ejecución dado que son obras menores que además no requieren mayor tramitación administrativa y no están sometidas al control de las Direcciones de Obras Municipales como es el caso del Título III. No obstante, dado que se trata de un programa público, es imprescindible instalar una mayor regulación de las cuotas mínimas correspondiente a cada título y no depender exclusivamente de la demanda levantada por los PSAT.

Tabla N° 8
Eficacia / Cobertura: Porcentaje de la demanda atendida según número de proyectos seleccionados

	2007	2008	2009	2010	Total
Título I	85,2	74,3	49,2	28,7	58,1
Título II	90,6	79,9	53,2	48,1	61,5
Título III	91,6	66,4	53,6	35,8	58,1
	90,9	76,0	53,3	44,1	60,4

Fuente: Base de Datos RUKAN Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Tabla N° 9
Eficacia / Producto: Variación anual de proyectos PPPF

	2007	2008	2009	2010
Título I	no aplica	-8,0	-0,8	-61,9
Título II	no aplica	72,3	31,1	-42,2
Título III	no aplica	-29,7	72,6	-53,3
	no aplica	26,1	40,7	-45,7

Fuente: Base de Datos RUKAN Ministerio de Vivienda y Urbanismo

En cuanto a la eficacia del proceso, el programa muestra algunos resultados que llaman la atención puesto que en ningún título para ningún año, existe un 100% de obras terminadas al año 2010, es decir, existen proyectos iniciados durante el año 2007 cuyas obras aún no han sido recepcionadas. Lo más alarmante es que una situación similar se observa respecto del inicio de obras puesto que de los proyectos seleccionados en el año 2007, en el Título I sólo se han iniciado el 92,9%, en el Título II el 97,9% y en el Título III el 98,2%. Al respecto, e independiente de la alta demanda que el programa genera, se debería esperar que el Estado actúe como garante de la realización efectiva de las obras y que un programa público de esta naturaleza debería marcar una diferencia sustantiva respecto de la opción del emprendimiento individual, es decir, allí debería centrarse la distinción de la oferta pública.

Tabla Nº 10
% de obras iniciadas por año Título I

Proyectos Seleccionados		Obras Iniciadas									
Año	Nº	2007	2008	2009	2010	Total					
		% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	
2007	113	11	86	8	0	105	9,7	76,1	7,1	0,0	92,9
2008	109		63	33	3	99		57,8	30,3	2,8	90,8
2009	129			45	55	100			34,9	42,6	77,5
2010	23				1	1				4,3	4,3
Total	374	11	149	86	59	305					81,6

Fuente: Sistema de Seguimiento de Proyectos-DITEC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Si el análisis se lleva a las obras terminadas, se observa que en el caso del Título I, sólo el 85% de los proyectos seleccionados el año 2007 habían concluido durante el año 2010, cifra que se eleva al 89,7% en el Título II y al 91% en el Título III. Por otra parte, cabe precisar que el sistema de seguimiento considera fundamentalmente los proyectos colectivos, puesto que realizar seguimiento a los proyectos individuales implica un esfuerzo de una envergadura tal que se hace imposible desde las capacidades instaladas en los SERVIU, por lo que las cifras señaladas pueden variar negativamente, dada la menor supervisión sobre los avances de los proyectos.

Tabla Nº 11
% de obras terminadas por año Título I

Proyectos Seleccionados		Proyectos Terminados									
Año	Nº	2007	2008	2009	2010	Total					
		% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	
2007	113	2	62	30	2	96	1,8	54,9	26,5	1,8	85,0
2008	109		23	46	16	85		21,1	42,2	14,7	78,0
2009	129			26	53	79			20,2	41,1	61,2
2010	23				0	0				0,0	0,0
Total	374	2	85	102	71	260					69,5

Fuente: Sistema de Seguimiento de Proyectos-DITEC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Tabla Nº 12
% de obras iniciadas por año Título II

Proyectos Seleccionados		Obras Iniciadas									
Año	Nº	2007	2008	2009	2010	Total					
		% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	
2007	757	96	602	43	0	741	12,7	79,5	5,7	0,0	97,9
2008	1101		484	575	2	1061		44,0	52,2	0,2	96,4
2009	1858			753	939	1692			40,5	50,5	91,1
2010	319				11	11				3,4	3,4
Total	4035	96	1086	1371	952	3505					86,9

Fuente: Sistema de Seguimiento de Proyectos-DITEC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Tabla Nº 13
% de obras terminadas por año Título II

Proyectos Seleccionados		Proyectos Terminados									
Año	Nº	2007	% Cumplimiento	2008	% Cumplimiento	2009	% Cumplimiento	2010	% Cumplimiento	Total	% Cumplimiento
2007	757	13	1,7	479	63,3	186	24,6	1	0,1	679	89,7
2008	1101			218	19,8	586	53,2	88	8,0	892	81,0
2009	1858					310	16,7	795	42,8	1105	59,5
2010	319							8	2,5	8	2,5
Total	4035	13		697		1082		892		2684	66,5

Fuente: Sistema de Seguimiento de Proyectos-DITEC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Tabla Nº 14
% de obras iniciadas por año Título III

Proyectos Seleccionados		Proyectos Terminados									
Año	Nº	2007	% Cumplimiento	2008	% Cumplimiento	2009	% Cumplimiento	2010	% Cumplimiento	Total	% Cumplimiento
2007	735	57	7,8	591	80,4	74	10,1	0	0,0	722	98,2
2008	427			145	34,0	267	62,5	0	0,0	412	96,5
2009	416					232	55,8	154	37,0	386	92,8
2010	167							1	0,6	1	0,6
Total	1745	57		736		573		155		1521	87,2

Fuente: Sistema de Seguimiento de Proyectos-DITEC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Tabla Nº 15
% de obras terminadas por año Título III

Proyectos Seleccionados		Proyectos Terminados									
Año	Nº	2007	% Cumplimiento	2008	% Cumplimiento	2009	% Cumplimiento	2010	% Cumplimiento	Total	% Cumplimiento
2007	735	2	0,3	321	43,7	313	42,6	33	4,5	669	91,0
2008	427			43	10,1	218	51,1	108	25,3	369	86,4
2009	416					63	15,1	238	57,2	301	72,4
2010	167							1	0,6	1	0,6
Total	1745	2		364		594		380		1340	76,8

Fuente: Sistema de Seguimiento de Proyectos-DITEC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo

En general, si bien puede argumentarse que los porcentajes de obras no iniciadas y no culminadas resultan marginales en el contexto de los amplios volúmenes de proyectos y obras específicas que despliega el programa, no parece coherente con la labor del Estado exponer a familias a procesos tan extensos en el tiempo y que sin duda transmiten incertidumbres más que certezas, lo que a juicio del panel debe constituir la distinción de la acción del Estado.

En relación al tipo de proyectos que se implementan para cada uno de los títulos, el programa dispone de información solamente para la postulación colectiva del Título I y para las postulaciones individuales de los Títulos II y III. El detalle se presenta a continuación:

PORCENTAJES DE PROYECTOS

Rótulos de fila	2007	2008	2009	2010	Total Período
T I Colectiva	100%	100%	100%	100%	100%
Copropiedad de Bienes Comunes edificados	5%	2%	18%	33%	11%
Equipamiento Comunitario	20%	22%	28%	31%	26%
Proyectos de Mejoramiento de Espacios Públicos	48%	76%	54%	35%	54%
Seguridad de los Habitantes	15%				5%
Simultáneo	12%				4%
T II Individual	100%	100%	100%	100%	100%
Habitabilidad de la Vivienda	28%	25%	50%	42%	38%
Mantenimiento de la Vivienda	36%	20%	26%	9%	22%
Obras de Innovaciones de Eficiencia Energética			0,2%	0,3%	0%
Seguridad de la Vivienda	14%	56%	24%	48%	37%
Simultáneo	22%				3%
T III Individual	100%	100%	100%	100%	100%
Ampliación de Baño o Cocina	6%	7%	3%	2%	4%
Ampliación de Dormitorio	86%	89%	96%	95%	92%
Ampliación de Lavadero o Loggia	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0%
Ampliación del Estar-Comedor	2%	4%	1%	2%	2%
Simultáneo	6%				1%

Fuente: Base de Datos RUKAN Ministerio de Vivienda y Urbanismo

De acuerdo al tipo de proyecto preponderante para cada uno de los títulos, se observa una importante focalización del programa en el Título III, puesto que el 92% de las intervenciones apuntan a la ampliación de dormitorios lo que tendería a resolver los problemas de hacinamiento que justifican precisamente la existencia de este componente; para el caso del Título II resulta interesante la fuerte presencia de proyectos de seguridad de la vivienda (37%) que apuntan a resolver problemas de orden estructural (muros y cubiertas) así como en la mantención de viviendas (22%) que consideran reparaciones de componentes de las viviendas y ambos aspectos van en la línea de resolver los problemas de materialidad de la vivienda; respecto al Título I, por el contrario, se aprecia una fuerte orientación hacia el equipamiento comunitario y los espacios públicos (80% en total), intervenciones que tienden a distanciarse del propósito del programa.

3.3.- Beneficiarios Efectivos del programa

Los antecedentes disponibles no permiten cuantificar los beneficiarios efectivos del programa, puesto que la información se refiere al número de subsidios asignados anualmente, los cuales no necesariamente coinciden con igual número de beneficiarios en la medida que, por una parte, el Título I permite más de una postulación en el tiempo (un barrio puede postular más de una vez para acceder a distintos mejoramientos del entorno) y, por otra, es posible postular a más de un título. Lo anterior hace suponer que habría menos beneficiarios (en la figura de grupos familiares) que subsidios asignados. Asimismo, el Título I incide en la calidad de vida no sólo de la unidad familiar sino que se extiende al entorno vecinal y/o barrial, a diferencia de los Títulos II y III cuyo impacto se remite directamente a la familia beneficiaria.

Establecida esa aclaración, para el análisis se ocupará el dato de subsidios asignados y a partir de esa decisión se obtiene lo siguiente en cuanto al nº de beneficiarios efectivos:

Tabla N° 16
N° de Beneficiarios Efectivos Años 2007-2010

	2007	2008	2009	2010 ⁶⁸	% Variación 2007-2010
<i>Componente 1</i>	6.679	6.830	7.015	2.939	-56,0%
<i>Componente 2</i>	35.932	39.394	55.728	20.456	-43,1%
<i>Componente 3</i>	29.832	15.152	14.065	7.908	-73,5%
<i>Total</i>	72.443	61.376	76.808	31.303	-56,8%

Fuente: Base de Datos RUKAN Ministerio de la Vivienda y Urbanismo

El juicio evaluativo que emana a partir de los datos es que el programa carece aún de estándares de rendimiento dado las oscilaciones observadas. En otras palabras, no se aprecian tendencias que permitan -por ahora- establecer metas anuales y una estrategia programática para articular recursos que avancen en una determinada dirección. Al respecto, resulta oportuno y pertinente que el programa manifieste señales respecto de un horizonte de inversión anual que oriente y/o preconfigure las dinámicas de organización de la demanda.

Es pertinente señalar que la ostensible caída del número de subsidios entregados durante el año 2010 se debe a la entrega masiva de subsidios relacionados con el proceso de reconstrucción, situación generada por el terremoto de febrero del 2010, tal como se aprecia en la tabla que muestra que se destinaron 73.478 subsidios asociados a la respuesta a la catástrofe:

Tabla N° 16-b
Total Subsidios PPPF entregados por tipo y año

Tipo de Subsidio	2007	2008	2009	2010	Total
Total Subsidios Regulares	72.443	61.376	76.808	31.303	241.930
Total Subsidios Térmicos			8.991	6.547	15.538
Total Subsidios Reconstrucción				73.478	73.478
Total	74.450	63.384	85.799	111.328	330.946

Fuente: Nivel Central PPPF

3.3.1.- Análisis de Cobertura

Como se mencionó en los antecedentes, la población objetivo se ha calculado a partir de los antecedentes de la Encuesta CASEN 2009. Asimismo, se establece una distinción entre la población objetivo referida a los Títulos I y II y aquella correspondiente al Título III. En base a lo anterior, el análisis de cobertura se realizará según los datos del año 2009, tal como se muestra en Tabla N°17:

Tabla N° 17
Cobertura Año 2009 por Título

Título	Población Objetivo*	Beneficiarios Efectivos**	% de Beneficiarios respecto a Población Potencial
<i>I</i>	931.853	7.015	0,8%
<i>II</i>	931.853	55.728	6,0%
<i>III</i>	370.820	14.065	3,8%

Fuente: *Encuesta CASEN 2009 **Base de Datos RUKAN Ministerio de la Vivienda y Urbanismo

⁶⁸ Cabe considerar que para el año 2010 se entregaron 73.478 subsidios de reconstrucción, que si bien no son incorporados en la evaluación del programa, su mención permite corregir la ostensible baja observada en el programa regular.

Tal como se aprecia, los porcentajes de la población objetivo cubiertas por el programa, presentan rendimientos que parecen insuficientes para revertir en un horizonte imaginable el deterioro del parque habitacional.

3.3.2.- Criterios de focalización y selección de beneficiarios en los componentes (en caso que corresponda)

Considerando la focalización según quintiles, se constata que el programa presenta un comportamiento bastante adecuado, ya que se concentra fuertemente en los dos primeros quintiles (73,8% en el Título I; 68,4% en el Título II; 81,1% en el Título III) y, además, es bajo el porcentaje de beneficiarios que no pertenecen a los tres primeros quintiles (período 2007-2010): 13,2% en el Título I; 15,7% en el Título II; y 7,5% en el Título III. Estas últimas cifras están por debajo del umbral de tolerancia definido por el programa, que nominalmente acepta un 40% de beneficiarios cuyo puntaje de Ficha de Protección Social esté por sobre el puntaje de corte de 13.484 puntos establecido para calificar dentro del tercer quintil. La presencia de beneficiarios no pertenecientes a los tres primeros quintiles no se considera negativa ya que da cuenta de las bondades de una operación con perspectiva territorial que implica diversidad de niveles socio-económicos y al mismo tiempo no vulnera los criterios del programa referidos a no concentrar exclusivamente familias pobres en un territorio.

Tabla N° 18
Eficacia / Focalización: Porcentaje de Beneficiarios 3 primeros quintiles

	2007	2008	2009	2010	Total
Título 1	87,2%	85,5%	87,2%	87,9%	86,8%
Título 2	88,2%	79,4%	83,5%	88,9%	84,3%
Título 3	94,0%	88,4%	91,9%	95,8%	92,5%
Total	90,5%	82,3%	85,3%	90,5%	86,8%

Base de Datos RUKAN Ministerio de la Vivienda y Urbanismo

Estos antecedentes señalan claramente que desde el punto de vista de la focalización por condición de vulnerabilidad de los beneficiarios, el programa se mueve en rangos óptimos.

Sin embargo, lo anterior no asegura que la focalización esté correcta en cuanto a la atención de necesidades sustantivas de materialidad y/o hacinamiento en las viviendas. En este sentido, el programa define requisitos de postulación y criterios, los cuales se materializan en los factores, puntajes y ponderación que se utilizan para determinar la prelación de los postulantes o grupos de postulantes⁶⁹. Los proyectos se someten a un proceso de selección, de acuerdo a criterios técnicos y según los puntajes obtenidos por cada postulante, proceso que lo realiza el Nivel Central del programa.

Sin embargo, los factores que podrían ayudar a definir de mejor manera la pertinencia del subsidio presentan los siguientes problemas:

- (i) no se consideran al momento de realizar el cálculo (por ejemplo, una variable asociada a “vivienda recuperable” para el caso del título II),
- (ii) o se considera; pero no se le asigna una ponderación mayor en relación con las otras variables utilizadas (por ejemplo, el factor “hacinamiento” para el caso del título III).

⁶⁹ Decreto Supremo N°255, (V. y U.) de 2006, artículo N°28

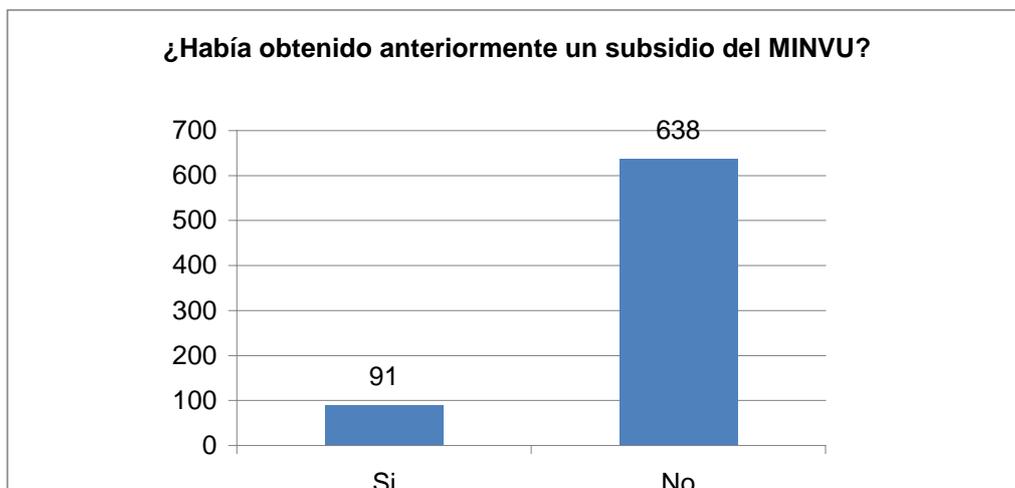
En este sentido, hay aspectos relacionados con los requisitos de postulación que se deben mejorar, ya que actualmente no se considera la “urgencia” de una solución ni la antigüedad de las viviendas que postulan. Una modificación en estos criterios contribuiría a generar una focalización más adecuada, es decir, no sólo referida a quintiles de ingreso sino también referida a problemas de materialidad y/o hacinamiento.

3.3.3.- Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos

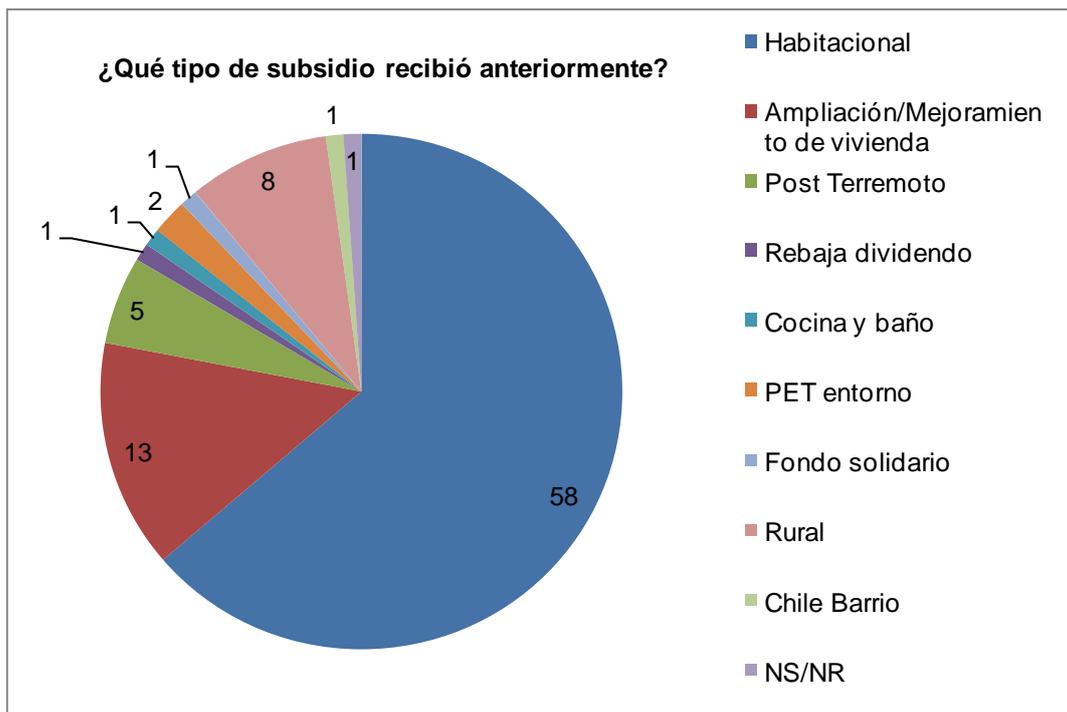
Como antes se mencionó, al iniciar esta evaluación el programa no contaba con antecedentes respecto de la satisfacción de los beneficiarios con sus resultados, razón por la cual se licitó un Estudio Complementario, cuyos principales resultados se muestran a continuación:

En correspondencia con el diseño del instrumento de investigación, el análisis se centra en 4 ámbitos de satisfacción: nivel de participación en la toma de decisiones, evaluación del trabajo realizado por los encargados de ejecutar el programa, tiempo de ejecución del programa y evaluación del trabajo final. Al que se suma la nota final de todo el programa.

Estas dimensiones de evaluación se cruzan con las variables más importantes, tales como experiencia en programas anteriores del MINVU, nivel de satisfacción de acuerdo al título del programa y de acuerdo a la ubicación territorial. Se presentan a continuación los resultados más importantes.

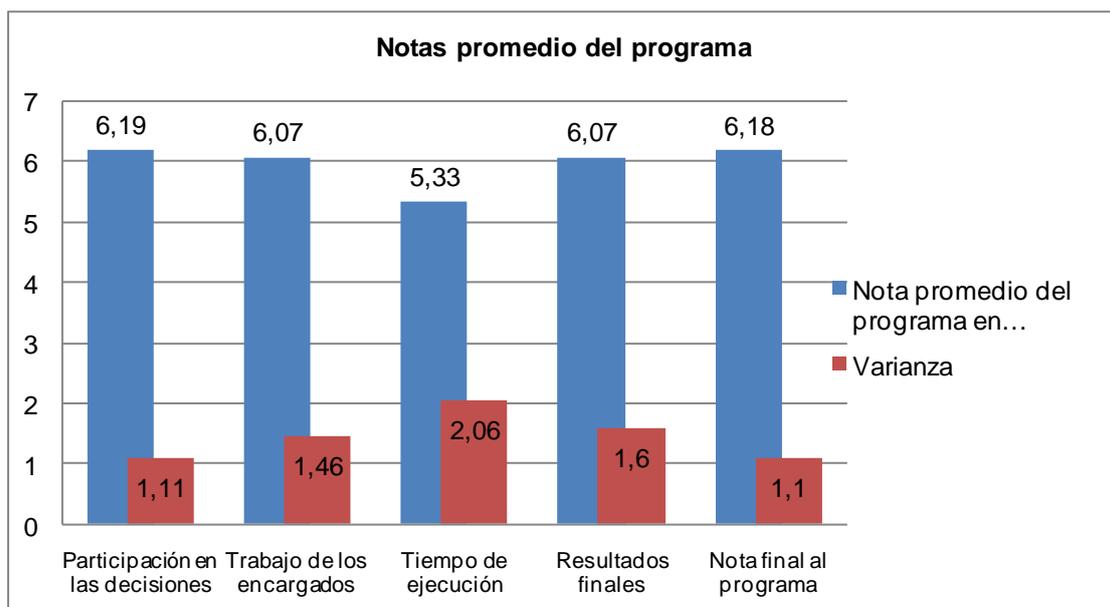


Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES



Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

Como se puede observar en los dos primeros gráficos, los beneficiarios del programa corresponden en su gran mayoría a grupos familiares que nunca antes habían recibido subsidios por parte del MINVU. Lo que indica que este programa incorporó a un nuevo segmento de la población a su universo de beneficiarios. Ahora, al analizar el grupo de los que ya habían obtenido un subsidio del MINVU, se observa que la mayor parte de éstos tuvo un subsidio habitacional, seguidos de lejos por las familias que consiguieron ayuda para ampliar o mejorar su vivienda, y por los que obtuvieron un subsidio rural. Las otras categorías de subsidio tienen una importancia marginal en cuanto a su frecuencia.

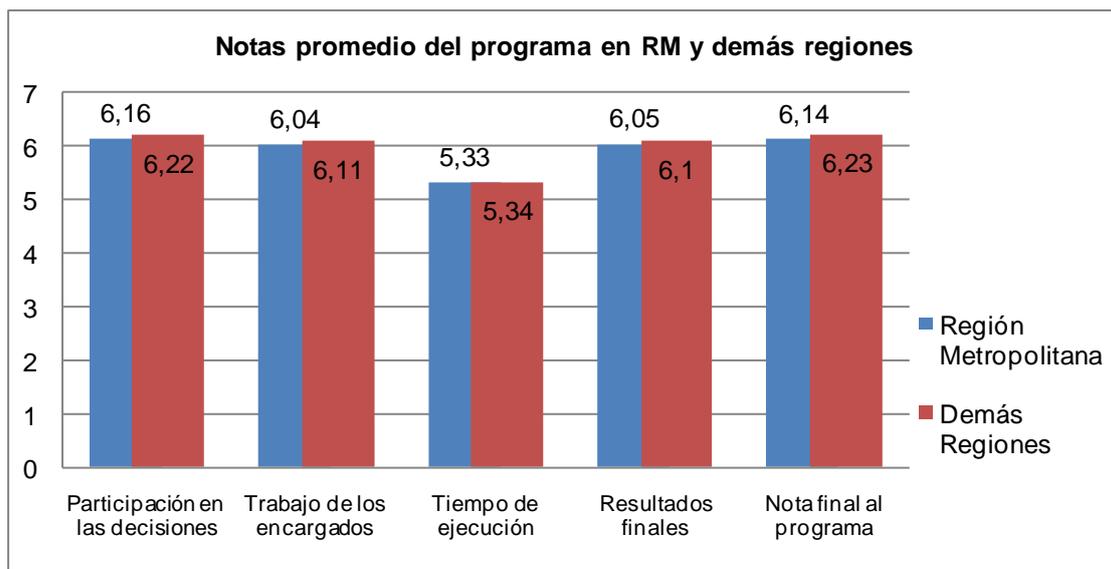


Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

Al establecer las notas promedio en cada una de las dimensiones de evaluación del programa, se observa que éste es bien calificado en todos sus aspectos, siendo el

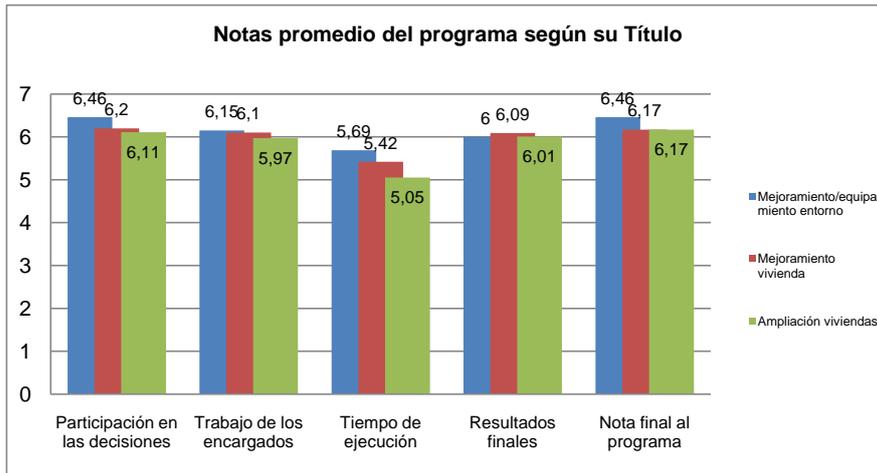
mejor evaluado el nivel de participación que alcanzaron los beneficiarios en la toma de decisiones del programa. La cara opuesta la encontramos cuando se evalúa el tiempo de ejecución de las obras, aspecto que genera el mayor descontento entre la población. Pese a esto, la evaluación sigue siendo positiva en este y todos los ámbitos evaluados del programa.

El gráfico también entrega información sobre el nivel de dispersión (varianza) de las respuestas de los encuestados. Aquí se observa que el tiempo de ejecución de las obras es el ámbito que genera mayor diferencia en las respuestas de los entrevistados, seguido por la evaluación de los resultados finales. En cambio, la evaluación que se hace a la totalidad del programa es la que genera mayor consenso.



Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

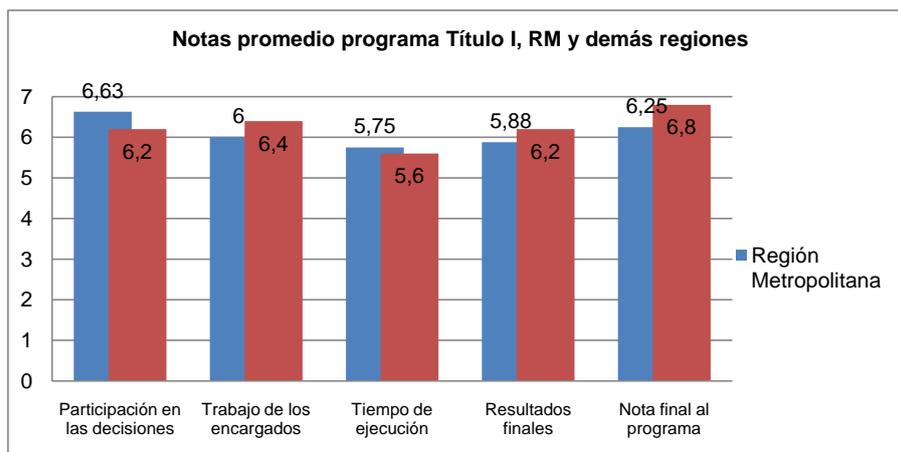
Al poner en evidencia las diferencias existentes en la evaluación que se hace por regiones (Región Metropolitana en comparación con las demás regiones) se advierte que éstas son muy leves y en ningún caso significativas. En las 4 dimensiones evaluadas y en la nota final del programa, las mejores calificaciones se encuentran fuera de la Región Metropolitana.



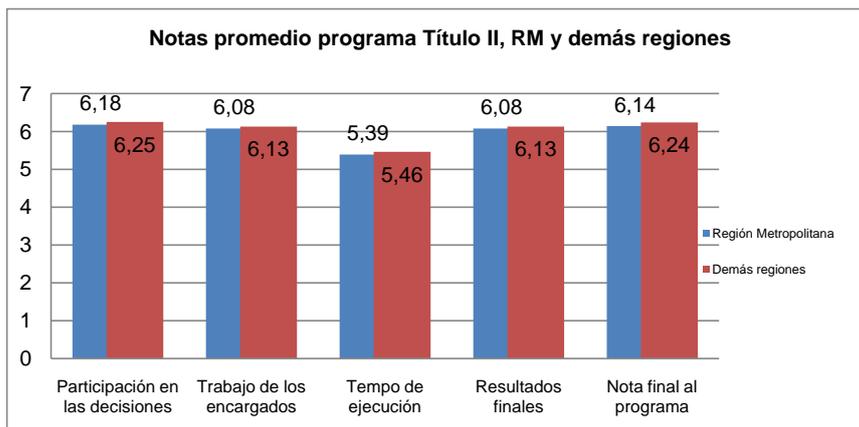
Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

Si se analiza el nivel de satisfacción de acuerdo a los títulos del programa, se observa que, en términos generales, existe una gradación que ubica en el mayor nivel al Título I: “Mejoramiento y equipamiento del entorno”, seguido por el Título II y finalmente por el Título III. Si bien este último es el peor evaluado de los 3, las diferencias no son significativas, por lo que se puede afirmar que los 3 títulos son bien evaluados por sus beneficiarios.

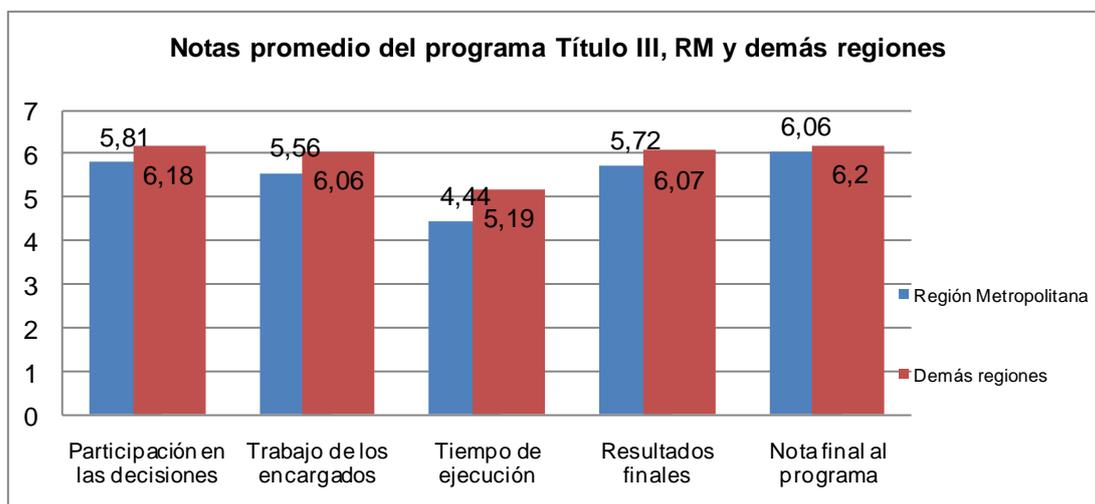
De las 4 dimensiones evaluadas, la que rompe el orden en la gradación es el nivel de satisfacción con los resultados finales, en donde el Título II: “Mejoramiento de la vivienda” alcanza los mejores resultados. Además, es precisamente en esta dimensión en donde se detecta el mayor consenso al evaluar el programa, pues las diferencias entre los títulos son casi inexistentes. En cambio, la dimensión resultados finales es la que capta las mayores diferencias, siendo el Título III: “Ampliación de las viviendas” el peor evaluado.



Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES



Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES



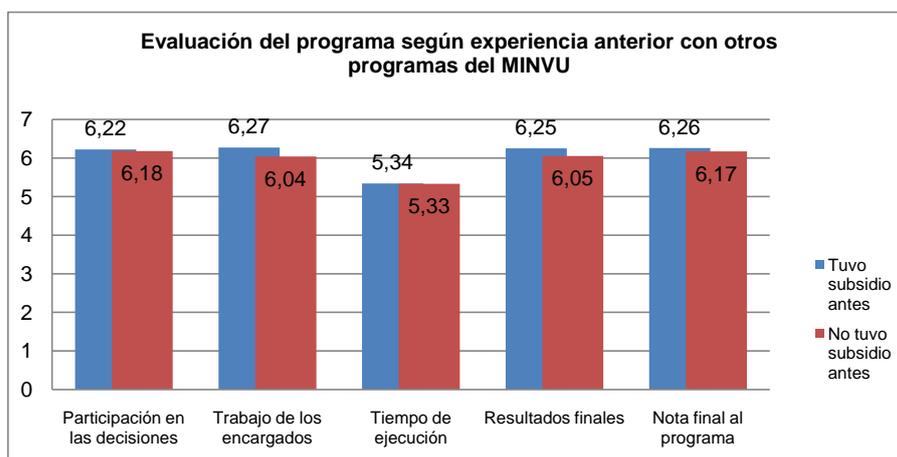
Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

La trilogía de gráficos precedente presenta la evaluación del programa analizada por las variables territorio y título del programa a la vez. De acuerdo a lo que se puede observar en ellos, se advierte que el Título III es el que resulta peor evaluado en todas las dimensiones del programa. Sus resultados indican un nivel de satisfacción de malo a regular en el ámbito de los tiempos de ejecución, en cambio, las demás dimensiones presentan un buen nivel de satisfacción, especialmente en la nota final del programa. En cuanto a las diferencias por territorio, se observa que en todas las dimensiones los beneficiarios de la Región Metropolitana están menos satisfechos que los de las otras regiones. Esta diferencia es mayor en la evaluación del tiempo de ejecución del programa y menor en su evaluación total.

El caso opuesto lo representa el Título I del programa, en donde se encuentran las mejores evaluaciones. Aquí, especialmente alto es el nivel de satisfacción alcanzado en las dimensiones nivel de participación en la toma de decisiones y en la nota final del programa. Si se observan las diferencias por territorio, se advierte que en términos generales éstas no son significativas, estando mejor evaluadas en la Región

Metropolitana las dimensiones participación en la toma de decisiones y tiempo de ejecución de las obras.

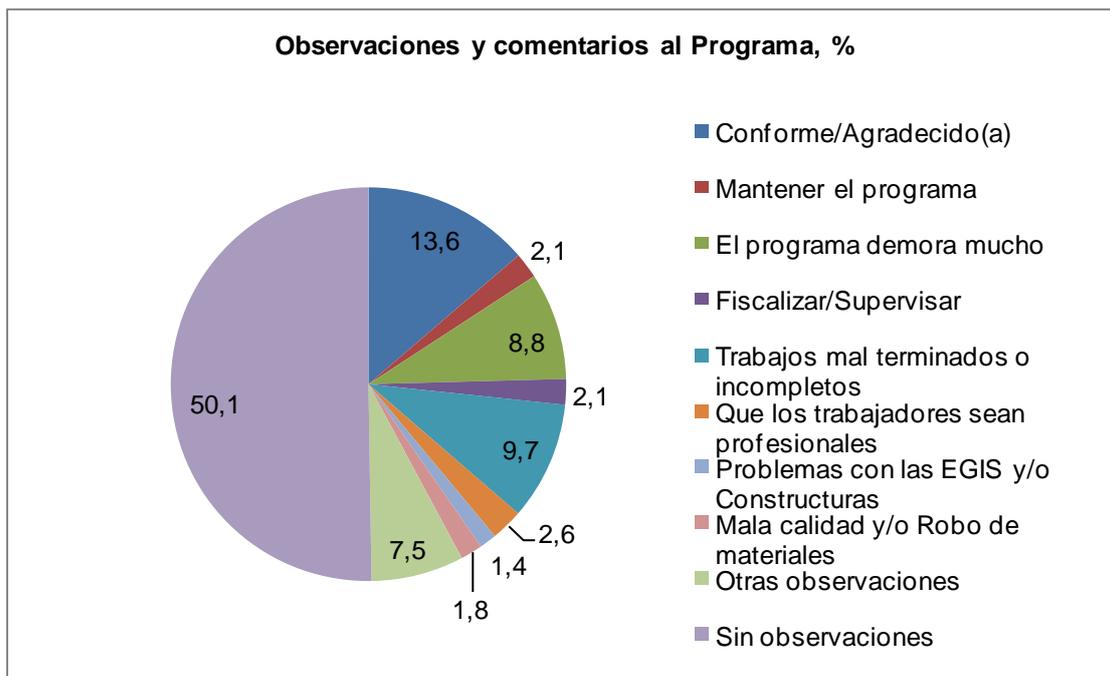
Por último, el Título II representa la situación intermedia. Lo llamativo de este título es que las diferencias entre los territorios son prácticamente inexistentes en todas las dimensiones, por lo que se puede afirmar que el nivel de satisfacción con las obras de mejoramiento de las viviendas no reporta diferencias si se mide a través de la variable territorio.



Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

El último gráfico aborda la evaluación que hacen los beneficiarios del programa, diferenciando entre aquellos que anteriormente habían recibido un subsidio por parte del MINVU, de los que no lo habían recibido nunca. Como se puede observar, si bien existen diferencias en la evaluación, éstas en ningún caso son significativas. En todas las dimensiones evaluadas del programa los encuestados que lo evalúan mejor son los que ya tenían una experiencia previa de subsidios con el MINVU, lo que puede indicar que la ejecución de este programa representa un perfeccionamiento respecto de experiencias previas.

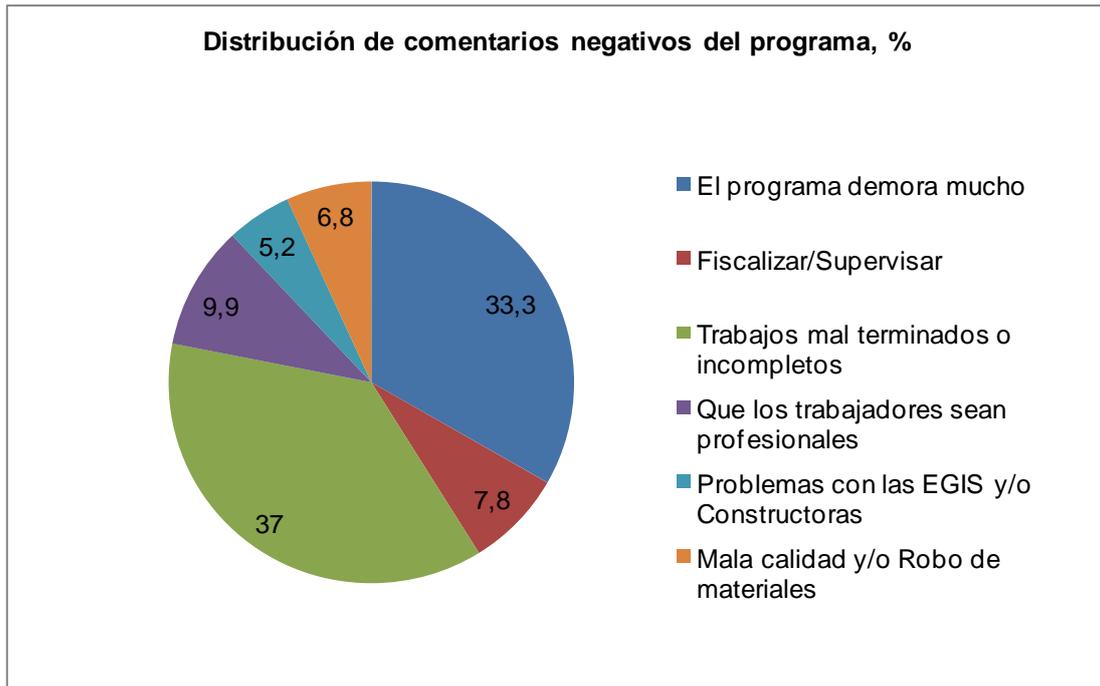
Por otra parte, resulta interesante que con independencia de la buena evaluación que los usuarios hacen del programa, el 34,2% de ellos hacen observaciones críticas respecto al comportamiento del mismo, destacando la apreciación “el programa demora mucho” (8,8%) y “trabajos mal terminados o incompletos” (9,7%), lo cual está en sintonía con la recomendación del panel de incrementar los mecanismos de supervisión.



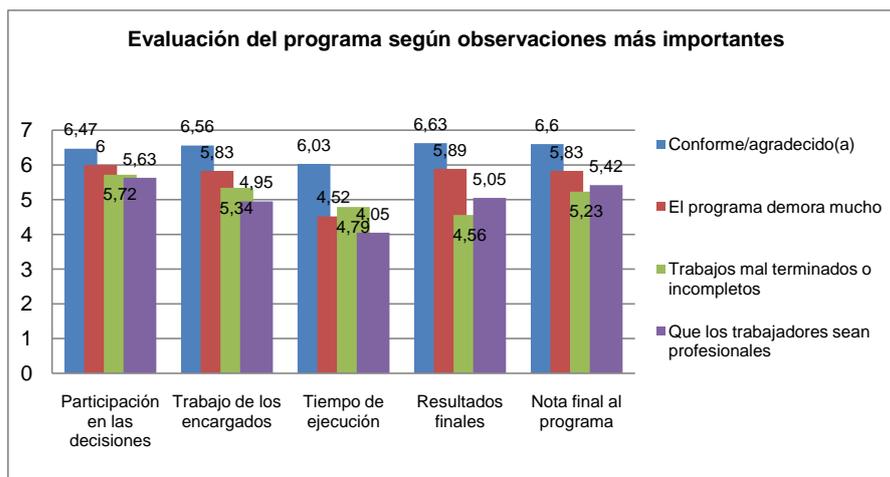
Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

Asimismo, se evidencian diferencias importantes en la calificación de las distintas dimensiones evaluadas de acuerdo a si los usuarios se manifiestan conformes o no con el PPPF. El nudo crítico del programa se expresa en sus tiempos de ejecución donde los usuarios que enuncian comentarios críticos evalúan en promedio por debajo de nota 5,0.

Lo anterior resulta coherente con el análisis que el panel realiza de los datos duros emanados de los sistemas de seguimiento del programa, los cuales arrojan resultados bastante deficitarios, puesto que al año 2010 solo el 85% de los proyectos del Título I seleccionados en el año 2007 habían terminado, porcentajes que llegan al 89,7% para el Título II y al 91% para el Título III, lo cual estaría bastante alejado de los cerca de 16 meses que establece el diseño del programa para el término de las obras una vez seleccionado el proyecto, considerando los 1,5 meses para la obtención del certificado del subsidio; 2 meses adicionales para dar inicio a las obras y 12 meses para la ejecución de las obras.



Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES



Fuente: Estudio Complementario Satisfacción de Usuarios, DIPRES

Al respecto, se recomienda realizar un estudio en mayor profundidad para aportar al monitoreo y gestión de los procesos y productos que el programa desarrolla. El objetivo de aplicar un estudio de esta naturaleza va en la dirección de identificar nudos críticos más que en la identificación de las bondades del programa.

4.- RECURSOS FINANCIEROS

4.1.- Fuentes y Uso de Recursos Financieros

El programa Protección del Patrimonio Familiar se financia con fondos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, aportes que realiza el Ministerio de Energía (antes Comisión Nacional de Energía) para proyectos térmicos y los aportes que realizan los beneficiarios.

En la Tabla N° 19 se presentan los antecedentes presupuestarios del programa. En lo que corresponde al financiamiento del MINVU para la producción de los componentes, **los servicios se financian con presupuesto propio del programa Protección del Patrimonio Familiar, con el financiamiento del programa de Asistencia Técnica** (incluidos en la misma glosa presupuestaria) y con las asignaciones para soporte administrativo. En relación a éstas, se utiliza el criterio de asignar como presupuesto administrativo del programa PPPF, el porcentaje que representa el programa en el presupuesto total de las transferencias de capital.

Teniendo esto en consideración se comenta la información financiera del programa.

Tabla N° 19

Fuentes de Financiamiento del Programa 2007 - 2011 (Miles de \$ 2011)

Fuentes de Financiamiento	2007		2008		2009		2010		2011		Variación 2007-2011
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Presupuestarias	28.384.135	83%	74.988.091	94%	82.219.818	93%	109.757.130	98%	117.163.495	92%	313%
1.1. Asignación específica al Programa	25.415.421	75%	71.865.349	90%	72.911.785	83%	85.021.475	76%	112.416.244	88%	342%
1.2. Asignación institución responsable para soporte administrativo (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	2.968.714	9%	3.122.742	4%	3.399.072	4%	3.623.945	3%	3.698.756	3%	25%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas (*)		0%		0%	5.908.962	7%	21.111.710	19%	1.048.495	1%	--
2. Extrapresupuestarias	5.611.068	17%	4.545.731	6%	5.836.446	7%	2.534.105	2%	10.834.502	8%	93%
2.1 Otras fuentes: Beneficiarios (**)	5.611.068	17%	4.545.731	6%	5.836.446	7%	2.534.105	2%	10.834.502	8%	93%
Total	33.995.203	100%	79.533.823	100%	88.056.265	100%	112.291.235	100%	127.997.997	100%	277%

Fuente: MINVU.

(*) En los años 2009 y 2010 corresponde a presupuesto del Ministerio De Minería / Comisión Nacional De Energía / Programa Nacional De Eficiencia Energética. En el año 2011 corresponde al Ministerio De Energía / Subsecretaría De Energía / Apoyo Al Desarrollo De Energías Renovables No Convencionales.

(**) En el año 2011 estimado según el promedio de participación en el período.

Durante el período de evaluación 2007 – 2011 el financiamiento total creció 277%, con un crecimiento ininterrumpido. Para el año 2011 el financiamiento es de MM\$127.997, 14% superior al del año 2010.

En el período, las fuentes presupuestarias crecieron un 313%. El incremento presupuestario revela una importancia creciente del programa para las políticas ministeriales.

El presupuesto promedio del período 2007-2011, incluyendo el aporte de los beneficiarios, fue de 88.374 mil millones de pesos anuales.

En relación a las fuentes de financiamiento para el período 2007-11, se tiene:

- La asignación específica al programa aumentó 342%, con un crecimiento de 32% el último año 2011. Esta partida representó el 83% del presupuesto total del programa en el período, con una participación creciente, llegando el año 2010 con el 88% del presupuesto.
- El presupuesto para soporte administrativo aumentó 25% en el período 2007-2011, con un promedio anual de MM\$3.362 pesos. La participación de esta partida en el presupuesto del programa representó en promedio el 4% del presupuesto total del programa en el período, con una participación decreciente, terminando el año 2011 con el 3% del presupuesto.
- Los aportes del Ministerio de Energía para proyectos térmicos se iniciaron en el año 2009, teniendo un crecimiento significativo en el año 2010, alcanzando el 19% del financiamiento total del programa. A partir el año 2011 tiene una menor participación (1%), dado que el financiamiento de los proyectos empieza a formar parte de las asignaciones propias del programa PPF.
- Los fondos aportados por los beneficiarios se manifiestan en ahorros mínimos acreditados, exigidos en el Artículo 9 del DS 255. La participación de estos aportes representó el 7% del presupuesto en el período 2007-2010.

En promedio, el gasto efectivo del programa, devengado del Ministerio de Vivienda entre los años 2007 y 2010 fue de 79.133 millones de pesos anuales, siendo el año 2010 el de mayor gasto con 106.167 millones de pesos, incluyendo los gastos de prestación de servicios, asistencia técnica y los gastos de soporte administrativo. En el año 2007 el programa tenía bajo presupuesto y gasto, situación que cambia a partir del año 2008. La variación entre los años 2008 y 2010 fue de 3,2%. El programa tiene una ejecución presupuestaria ascendente hasta el año 2010.

El gasto total para proyectos térmicos en las viviendas ascendió a 15.765 millones de pesos, concentrándose en el año 2010 (99%).

El gasto total del programa en el período 2007 - 2011 ascendió en promedio anualmente a 87.706 millones de pesos. El promedio anual entre los años 2008 – 2011 ascendió a 111.261 millones de pesos con un incremento de 15,7%.

Tabla Nº 20				
Gasto Efectivo Total del Programa (Miles de \$ 2011)				
AÑO	Gasto Devengado de la institución responsable del Programa	Programa De Eficiencia Energética / Energías Renovables No Convencionales	Beneficiarios (*)	Total Gasto del Programa
2007	11.428.736		5.611.068	17.039.804
2008	102.892.893		4.545.731	107.438.625
2009	96.043.072	213.868	5.836.446	102.093.386
2010	106.167.472	15.551.770	2.534.105	124.253.346
Variación 2008-2010	3,2%	--	-44,3%	15,7%

Fuente: MINVU.

(*) El gasto efectivo de los beneficiarios no se conoce. En el cuadro se presenta el presupuesto.

El desglose del gasto efectivo del presupuesto asignado, por partidas de gasto, se presentan en Tabla N° 21 siguiente.

El gasto en Transferencias Corrientes, dirigido al financiamiento de los componentes, aumentó 1296% en el período 2007-2010, con un promedio anual de MM\$79.795 pesos. La magnitud del incremento se explica por el aumento en el gasto en el período 2007-2008. Esta partida representó el 96,1% del gasto total del programa en el período.

El gasto en Personal aumentó 17% en el período 2007-2010, con un promedio anual de MM\$2.797 pesos. Esta partida representó el 3,4% del gasto total del programa en el período.

El gasto en Bienes y Servicios de Consumo aumentó 53% en el período 2007-2010, con un promedio anual de MM\$481 pesos. Esta partida representó el 0,5% del gasto total del programa en el período analizado.

	2007		2008		2009		2010		Variación 2007-2010
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Personal	2.572.184	22,5%	2.705.618	2,6%	2.892.894	3,0%	3.018.206	2,5%	17%
2. Bienes y Servicios de Consumo	396.530	3,5%	417.124	0,4%	506.177	0,5%	605.739	0,5%	53%
3. Inversión									
4. Transferencias Corrientes	8.460.022	74,0%	99.770.151	97,0%	92.857.868	96,5%	118.095.296	97,0%	1296%
5. Otros									
Total Gasto Devengado	11.428.736	100%	102.892.893	100%	96.256.940	100%	121.719.241	100%	965%

Fuente: MINVU.

La participación de la Asistencia Técnica y los Subsidios propios del programa PPPF en el gasto efectivo total se presenta a continuación. El gasto en asistencia técnica ascendió al 12% del gasto total realizado por el programa en el período.

Tabla N° 22
Relación entre el Gasto Efectivo en la Producción de Componentes y Asistencia Técnica

	2007	2008	2009	2010	Total
Subsidio AT	0%	10%	7%	20%	12%
Subsidio PPPF	100%	90%	93%	80%	88%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: MINVU.

El programa PPF MINVU tiene una importante brecha de financiamiento comparando los proyectos postulados y los proyectos finalmente financiados. La gestión de la demanda realizada por las PSAT supera ampliamente la capacidad financiera del programa.

El gasto efectivo del programa, distribuido en sus tres componentes, se presenta en Tabla N° 22; en relación a esta distribución se comenta:

- Mayoritariamente, el programa destina su financiamiento a obras de mejoramiento de las viviendas (**Título II**), el que ha representado el 57% del gasto total en el período, con una trayectoria ascendente en el gasto, terminando con una participación de 62% el año 2010. El gasto realizado este último año ascendió a MM\$73.747.
- Las obras de ampliación de viviendas (**Título III**) han representado el 41% del gasto del programa en el período, disminuyendo el último año el gasto y su participación al 35%. El gasto realizado este último año ascendió a MM\$41.369.
- Las obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario (**Título I**) tienen una participación marginal en el gasto del programa, ascendiendo en total al 2% del gasto en el período 2007-2010. Este componente tuvo un aumento en el gasto en los años 2008 y 2009, estabilizando el gasto en el año 2010 en MM\$2.978.

La participación de los distintos componentes en el gasto del programa, tiene directa relación con la organización de la demanda por parte de las entidades de asistencia técnica, y la importancia que cada componente tiene para la política del programa.

El gasto efectivo total realizado por el programa ha aumentado significativamente, en el período 2007-2010, debido al bajo monto del año 2007 y al aumento experimentado en los años 2008 y 2009. En el último año 2010 el gasto aumentó 27%.

Tabla Nº 23
Gasto Total por Componente, años 2007-2010 (*)
En miles de \$ de 2011

Componente	2007		2008		2009		2010		Total 2007-10	Variación 2008-10
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%	%
TÍTULO I: Obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario	90.237	1%	1.675.429	2%	2.252.117	2%	2.978.653	3%	2%	78%
TÍTULO II: Subsidio para obras de mejoramiento de la vivienda	3.639.200	43%	53.132.543	53%	51.108.627	55%	73.747.447	62%	57%	39%
TÍTULO III: Obras de ampliación de la vivienda	4.730.585	56%	44.962.180	45%	39.497.124	43%	41.369.197	35%	41%	-8%
Total	8.460.022	100%	99.770.151	100%	92.857.868	100%	118.095.296	100%	100%	18%

Fuente: MINVU.

(*) Incluye Asistencia Técnica y Subsidios Térmicos (Energías Renovables).

El arrastre en la ejecución de los programas⁷⁰ provoca un desfase en la asignación de los proyectos beneficiados y el gasto que se incurre en su ejecución. La asignación de proyectos beneficiados por el programa genera compromisos financieros que son ejecutados con arrastre en los años siguientes. En los sistemas de información actuales disponibles, no es posible dar seguimiento al gasto efectivo de los proyectos a lo largo de los años.

⁷⁰ Si un proyecto es aprobado en el segundo semestre de un año calendario, la ejecución de su gasto puede realizarse a lo largo de 3 años calendarios.

Aproximadamente, un 20% del gasto anual corresponde a compromisos del mismo año, 60% del año anterior y 20% de 2 años antes.

En el cuadro siguiente se presenta la relación anual entre el gasto devengado y los compromisos contraídos en los proyectos. Como se aprecia, el arrastre anual genera compensaciones entre el gasto devengado y los compromisos contraídos por el programa. En promedio, los compromisos han superado en un 85% el gasto promedio en el período.

Tabla N° 24
Relación entre el Gasto Devengado y Compromisos del Programa PPPF
MM\$ 2011

	2007	2008	2009	2010	Total
Gasto Efectivo	8.460.022	99.770.151	92.857.868	118.095.296	319.183.337
Compromisos	104.217.510	90.993.860	121.476.617	57.253.838	373.941.825
Relación Gasto / Compromisos	8%	110%	76%	206%	85%

Fuente: RUKAN, MINVU.

4.2.- Eficiencia del Programa

4.2.1.- Análisis de eficiencia actividades y/o componentes

El programa realiza la cancelación de los servicios como gastos vencidos, que se pagan una vez realizada la prestación, es decir, son pagos por prestaciones efectivamente realizadas. Debido a que las prestaciones pueden durar el período de vigencia de los subsidios que corresponde a 12 meses (extensibles en 180 días corridos), las cifras de gastos que se presentan son obligaciones devengadas, y pueden no corresponder a prestaciones efectivamente realizadas en su totalidad, quedando arrastres de gastos para períodos sucesivos.

Para que los indicadores puedan ser consistentes, la mejor aproximación a los costos de los proyectos son las cifras de gastos comprometidos más que los gastos devengados. Los promedios de costo que a continuación se presentan corresponden, por lo mismo, a proyectos y beneficiarios con subsidio asignado v/s gasto comprometido. Debido a esto, se hablará de costo por beneficiario.

Los compromisos totales de programa en los tres títulos se presentan en el cuadro siguiente. Como se aprecia, el programa parte con una mayor participación de los proyectos para ampliaciones de vivienda (Título III), situación que disminuye progresivamente en el período. La distribución total de los compromisos fue de un 58% para mejoramientos de vivienda, 40% para ampliaciones y 2% para mejoramiento de entornos.

Tabla Nº 25
Compromisos Totales por Componente, años 2006-2009
 En miles de \$ de 2011

Componente	2007	2008	2009	2010	Total	
	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto	%
TÍTULO I: Obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario	1.959.935	1.872.182	1.856.452	799.121	6.487.690	2%
TÍTULO II: Subsidio para obras de mejoramiento de la vivienda	40.283.975	56.895.486	83.552.398	37.511.390	218.243.249	58%
TÍTULO III: Obras de ampliación de la vivienda	61.973.600	32.226.193	36.067.766	18.943.327	149.210.886	40%
Total	104.217.510	90.993.860	121.476.617	57.253.838	373.941.825	100%

Fuente: MINVU.

Los valores de los subsidios no son fijos, sino que están en un rango que varía según el tramo y según el tamaño de la vivienda en el caso del Título 3. Por otra parte, el programa realiza asignaciones directas para enfrentar situaciones específicas, por situaciones de emergencia y catástrofe, donde se incrementan los montos de los subsidios⁷¹.

Los diferenciales de costos, que se comentan a continuación, se explican sólo por 3 factores:

- Las asignaciones directas por situaciones extraordinarias (por ejemplo, el terremoto ocurrido en Tocopilla), que son un 90% de mayor costo que los subsidios regulares, han aumentado su participación de 14% a 17% el año 2010. Son principalmente asignaciones individuales.
- Los proyectos en comunas localizadas en los tramos 3 y 4 de costos, que son un 46% de mayor costo, han aumentado su participación de 7% a 12% el año 2010
- Los subsidios térmicos, que son un 64% de mayor costo que los subsidios regulares, han aumentado su participación de 16% a 26% el año 2010.

Se cuenta con la identificación de los proyectos seleccionados para los distintos títulos, y con la información de los compromisos específicos para cada proyecto, por lo tanto, es posible comparar el costo de los proyectos colectivos e individuales de los Títulos II y III.

En Tabla Nº 26 se presenta el costo promedio por unidad de producto. En relación a este indicador, se tiene:

- El costo en obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario (**Título I**) aumentó 17% en el período 2007-2010, con un

⁷¹ El programa puede destinar mediante asignaciones directas hasta el 30% de la cantidad de recursos dispuesta a nivel nacional, para la atención extraordinaria de personas o grupos, mediante resoluciones fundadas del MINVU. En el período 2007 – 2010, el 10% del gasto comprometido correspondió a asignaciones directas.

promedio anual de 15 millones de pesos por proyecto. En el último año 2010 el costo de un proyecto de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario ascendió a 16,6 millones de pesos, aumentando 13% con respecto al año 2009.

- El costo en obras de mejoramiento de las viviendas (**Título II**) aumentó 40% en el período 2007-2010, con un promedio anual de 1,3 millones de pesos por proyecto. En el último año 2010 el costo de un proyecto de mejoramiento de la vivienda ascendió a 1,5 millones de pesos, aumentando 15% con respecto al año 2009.
- El gasto en obras de ampliación de las viviendas (**Título III**) aumentó 3% en el período 2007-2010, con un promedio anual de 2,1 millones de pesos por proyecto. En el último año 2010 el costo de un proyecto de mejoramiento de la vivienda ascendió a 2,1 millones de pesos, disminuyendo 1% con respecto al año 2009.

El programa tiene un sistema de costos determinado por los rangos de costos de construcción en las regiones y comunas, y por el costo de las soluciones a situaciones extraordinarias mediante asignaciones directas. El aumento de costos se ha debido a estas causales, por lo cual no es posible determinar si la eficiencia ha aumentado o disminuido, ya que no se conocen las características de los proyectos, y si en las situaciones extraordinarias se prestan servicios de mayor calidad o mayor costo de construcción.

Tabla N° 26
Costo Promedio por Unidad de Producto PPPF MINVU, años 2007 - 2010
En miles de \$ de 2011

Componente	Año				Promedio 2007-10	Variación 2007-10
	2007	2008	2009	2010		
TÍTULO I: Obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario	14.202	14.742	14.734	16.648	15.082	17%
TÍTULO II: Subsidio para obras de mejoramiento de la vivienda	1.136	1.354	1.382	1.588	1.365	40%
TÍTULO III: Obras de ampliación de la vivienda	2.109	2.075	2.196	2.169	2.137	3%

Fuente: MINVU.
No incluye Asistencia Técnica

En Tabla N° 27 siguiente, se presenta el gasto promedio por beneficiario en los componentes del programa.

- El costo promedio por beneficiario en las obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario (**Título I**) fue en promedio M\$281, con una disminución de -5% en el período 2007-10. En el último año 2010 el costo por beneficiario ascendió a M\$281, representando un aumento de 3% el último año.

Tabla Nº 27
Costo Promedio por Beneficiario PPPF MINVU, años 2007 - 2010
 En miles de \$ de 2011

Componente y programa habitacional	Año				Promedio 2007-10	Variación 2007-10
	2007	2008	2009	2010		
T I Colectiva	297	274	273	281	281	-5%
T II Individual	1.133	2.704	1.790	2.029	1.914	79%
T II Colectiva	1.136	1.160	1.331	1.494	1.280	31%
T III Individual	2.155	2.293	2.432	2.179	2.265	1%
T III Colectiva	2.105	2.049	2.138	2.168	2.115	3%

Fuente: MINVU.
 No incluye Asistencia Técnica

- El costo promedio por beneficiario en el **Título II** varía si el proyecto es individual o colectivo. El costo promedio por beneficiario en proyectos individuales ascendió a M\$1.914, mientras que en proyectos colectivos ascendió a M\$1.280, es decir, un 49% menos. En ambas tipologías, el costo aumentó en el período 2007-2010, 79% en proyectos individuales y 31% en proyectos colectivos. El último año 2010 el costo por beneficiario aumentó 13% para beneficiarios individuales y 12% para beneficiarios colectivos. En el último año el costo por beneficiario ascendió a M\$2.029 en postulaciones individuales y a M\$1.494 en postulaciones colectivas.
- El costo promedio por beneficiario en el **Título III** varía si el proyecto es individual o colectivo, pero con menores variaciones que en el Título II. El costo promedio por beneficiario en proyectos individuales ascendió a M\$2.265, mientras que en proyectos colectivos ascendió a M\$2.115, un 7% menor. En ambas tipologías, el costo aumentó en el período 2007-2010, 1% en proyectos individuales y 3% en proyectos colectivos. El último año 2010 el costo por beneficiario disminuyó 10% para beneficiarios individuales y aumentó 1% para beneficiarios colectivos. En el último año el costo por beneficiario ascendió a M\$2.179 en postulaciones individuales y a M\$2.168 en postulaciones colectivas.

Las diferencias de costos entre postulaciones individuales y colectivas se debe a que las asignaciones extraordinarias de mayor costo son principalmente de postulaciones individuales.

Los proyectos asignados en el sistema regular de concursos tuvieron en el período 2007 – 2010 un costo promedio de M\$ 1.316, los proyectos asignados de manera directa tuvieron un costo de M\$ 2.581, y los proyectos térmicos costaron en promedio M\$2.234 en los años en que se realizaron (2009 y 2010).

Tabla N° 28
Distribución del Monto de los Subsidios por Tipo
En % y M\$ 2011

Tipo de Subsidio	Año				Costo Promedio del Subsidio
	2007	2008	2009	2010	M\$
Asignación Directa	0%	14%	14%	17%	2.582
Regular	100%	86%	70%	57%	1.361
Térmico	0%	0%	16%	26%	2.234
Total	100%	100%	100%	100%	1.414

Fuente: MINVU

Los proyectos realizados en las comunas de los tramos 1 y 2 de costos tuvieron en el período 2007 – 2010 un costo promedio de M\$ 1.434, mientras que los proyectos realizados en las comunas de los tramos 3 y 4 de costos tuvieron un costo promedio de M\$ 2.100.

Tabla N° 29
Distribución del Monto de los Subsidios por Tipo
En % y M\$ 2011

Tramo de Subsidio	Año				Costo Promedio del Subsidio
	2007	2008	2009	2010	M\$
1	61%	43%	42%	48%	1.434
2	30%	55%	50%	40%	1.435
3	5%	2%	3%	7%	2.134
4	4%	1%	4%	5%	2.065
Total	100%	100%	100%	100%	1.468

Fuente: MINVU

El aumento en el costo de los subsidios, se debe a la mayor participación de los proyectos de mayor costo.

El monto de los subsidios establecidos en el DS. 255 se ajustaron en el año 2009 de acuerdo a los costos de construcción del Fondo Solidario⁷². A juicio del Panel la estimación se realizó en base a procedimientos técnicos adecuados⁷³.

Los montos de los subsidios están en revisión al interior del programa, mediante un procedimiento de consulta con los SERVIU regionales, definiendo un estándar mínimo para las viviendas y las distintas tipologías de obras que lo conforman (electricidad, estructura, etc.).

En relación a la estructura de costos de los proyectos, no existe un reglamento que regule el rango máximo de los gastos generales y utilidades de los contratistas.

⁷² Las estimaciones se realizaron mediante un estudio del costo de las intervenciones que se realizaron en el mejoramiento de conjuntos de viviendas SERVIU que se intervinieron en distintas regiones del país, siendo por lo tanto el resultado de un ejercicio empírico.

⁷³ Cada SERVIU regional tiene un listado oficial de valores referenciales, que al menos anualmente actualizan. Los listados de precios son visados por DITEC, son para el programa (no para cada título) y son oficiales para los contratistas.

Informalmente se considera que estos porcentajes no deben superar el 30%. Los criterios de evaluación de estos márgenes no son homogéneos entre las regiones y fluctúan entre el 25% y el 30%, según indican profesionales del programa.

En el programa este margen de gastos y utilidades se considera característico del tipo de obras que se realizan en los proyectos, donde se incurre en mayores costos por ser obras en distintas viviendas y sus habitantes residiendo en ellas.

Considerando los gastos, utilidades y el IVA que se paga sobre el proyecto, al menos en la RM, el porcentaje correspondiente al costo directo de obra del monto del subsidio asciende en promedio al 60%. Esta cifra podrá variar por región y no hay estadísticas en el programa con las cuales realizar una estimación precisa.

El Panel no tiene los antecedentes suficientes como para evaluar si esta estructura de costos es adecuada y si los gastos y utilidades de los contratistas se ajustan a las realidades de la industria para este tipo de proyectos, ya que tienen que compararse con los márgenes de proyectos de esta escala y complejidad específica. Por este motivo, el Panel no tiene suficientes antecedentes para emitir finalmente un juicio definitivo en esta materia.

Las dudas en torno a la pertinencia de esta estructura de costos y la preocupación que el mismo programa tiene en esta materia, ameritan la realización de un estudio en profundidad para evaluar esta situación⁷⁴.

4.2.2.- Gastos de Administración

Una estimación de los gastos para soporte administrativo (que se suponen iguales al presupuesto estimado para esta partida), se presentan en el Tabla N° 30⁷⁵.

- Los gastos de administración en promedio ascendieron a 3.278 millones de pesos anuales en el período 2007-10, con un crecimiento de 22%.
- En promedio, anualmente, han representado el 9% del gasto total del programa en el período, pero su participación en el gasto total ha disminuido -88%, pasando de representar del 26% del gasto en el año 2007 al 3% del gasto el último año. El fuerte aumento en el gasto de producción de los componentes ha determinado esta evolución.

El gasto de administración del programa se estimó en base a la participación del presupuesto del programa PPPF en las transferencias totales al sector privado. Por otra parte, no está claro que el trabajo realizado en las regiones por los SERVIU esté en parte reflejando un costo en la producción de los componentes más que un gasto de administración.

⁷⁴ Esta problemática se conversó en entrevistas con el encargado nacional del programa y con el SERVIU de la RM, con el cual se revisaron algunas carpetas de proyectos. La situación descrita es de conocimiento por las instancias nacional y regional del programa.

⁷⁵ El presupuesto y gasto de administración es una estimación en función del personal contratado a nivel central y de la participación del programa en soporte administrativo a nivel regional. No existe glosa específica para el programa.

Tabla N°30
Gastos de Administración del PATS MINVU 2007-10
 En miles de \$ de 2011

AÑO	Gastos de Administración	Gastos de Producción de los Componentes	Total Gastos del Programa	(Gastos administración / Gasto total del Programa)
2007	2.968.714	8.460.022	11.428.736	26,0%
2008	3.122.742	99.770.151	102.892.893	3,0%
2009	3.399.072	92.857.868	96.256.940	3,5%
2010	3.623.945	118.095.296	121.719.241	3,0%
Variación 2007-2010	22,1%	1295,9%	965,0%	-88,5%

Fuente: MINVU.

La eficiencia medida en la participación de los gastos de administración en el gasto total del programa ha aumentado, y se encuentra, en estándares apropiados para un programa público.

Como se puede apreciar, el gasto total de producción de los componentes por beneficiario ascendió en promedio, anualmente, a 1,5 millones de pesos, con un incremento de 2733% en el período 2007-10. En el período 2008-2010, que representa de mejor manera la trayectoria actual del programa, el costo promedio de producción de los componentes por beneficiario ascendió a 2,1 millones de pesos, aumentando 117% en ese período.

El gasto de administración por beneficiario tuvo un promedio anual de 58 mil pesos, con un incremento de 148% en el período.

El gasto total del programa por beneficiario creció 116% en el período 2008-2010, ascendiendo en promedio a 2 millones de pesos.

El último año 2010 el gasto total por beneficiario ascendió a 3,4 millones de pesos.

Tabla Nº 31
Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total Programa por Beneficiario 2007-10

AÑO	En miles de \$ de 2011		
	Gasto Total Componentes por Beneficiario	Gasto Administración por Beneficiario	Gasto Total Programa por Beneficiario
2007	118	42	160
2008	1.550	49	1.598
2009	1.109	41	1.150
2010	3.355	103	3.458
Variación 2007-2010	2733%	148%	2062%
Variación 2008-2010	117%	112%	116%

Fuente: MINVU.

4.2.3.- Análisis de Otros Indicadores de Eficiencia

No se consideran otros indicadores de eficiencia.

4.3.- Economía

4.3.1.- Ejecución presupuestaria del Programa

De acuerdo a las cifras proporcionadas por el programa, la ejecución presupuestaria supera el presupuesto asignado, ya que los gastos devengados, a partir del año 2008 han superado sistemáticamente el presupuesto asignado al programa. Esta situación ocurre en un contexto de arrastres significativos año a año.

La programación financiera del programa está afectada por el cumplimiento de las obligaciones contraídas con las familias beneficiarias de los subsidios habitacionales, ya que la ejecución de los proyectos es plurianual, dado el período de vigencia de los subsidios. En la práctica, el costo del programa, se programa "pagar", en dos ejercicios presupuestarios, por consiguiente, en un año presupuestario, se generan pagos por programas de distintos años.

La ejecución presupuestaria fue en promedio 105% en el período 2007-2010.

Tabla Nº 32
Presupuesto del Programa y Gasto Efectivo del PPPF MINVU
 En miles de \$ de 2011

AÑO	Presupuesto Asignado Inicial del Programa (a)	Gasto Devengado (b)	% (b/a)*100
2007	28.384.135	11.428.736	40%
2008	74.988.091	102.892.893	137%
2009	76.310.857	96.043.072	126%
2010	88.645.420	106.167.472	120%

Fuente: MINVU.

4.3.2.- Aportes de Terceros

El programa por reglamento considera el aporte de los beneficiarios en los proyectos postulados. En promedio los beneficiarios han aportado 4.631 millones de pesos anualmente en el período, representando el 6% del total del gasto realizado. El aporte de los beneficiarios disminuyó en el último año 2010 al 2% del gasto total.

Cuadro Nº 28								
Aportes de Terceros en el Gasto Efectivo Total del Programa (Miles de \$ 2011)								
AÑO	Gasto Devengado de la institución responsable del Programa	Aportes de los Beneficiarios						(Gastos devengado / Aporte beneficiarios)
		T I Colectiva	T II Individual	T II Colectiva	T III Individual	T III Colectiva	Total	
2007	11.428.736	142.364	170.604	2.125.881	230.257	2.941.961	5.611.068	49%
2008	102.892.893	147.460	342.374	2.379.650	180.384	1.495.863	4.545.731	4%
2009	96.043.072	147.049	431.433	3.484.885	351.269	1.421.809	5.836.446	6%
2010	106.167.472	61.294	268.536	1.261.655	155.448	787.171	2.534.105	2%
Variación 2008-2010	3,2%	-58,4%	-21,6%	-47,0%	-13,8%	-47,4%	-44,3%	-46,0%

[1] Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por los propios beneficiarios.

Fuente: MINVU.

4.3.3.- Recuperación de Gastos

El programa no considera en su diseño recuperación de gastos.

5.- SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA

El Programa cuenta con las condiciones básicas para garantizar su sostenibilidad. En cuanto a la disponibilidad de financiamiento, como todos los programas habitacionales, esto se discute año a año en la Ley de Presupuestos. Para el año próximo existe el compromiso de financiar el arrastre presupuestario para el pago de los subsidios, equivalente aproximadamente a un 75% del monto comprometido.⁷⁶ Existe el compromiso de las autoridades con el Programa. El PPPF cuenta con un marco jurídico (leyes, reglamentos, normativas) que propician el logro de sus objetivos. Existe

⁷⁶ Según información proporcionada por la Unidad Responsable del Programa.

una alta factibilidad de que el programa siga funcionando, dados los altos niveles de postulación y el interés que genera. Sin embargo, para asegurar su sostenibilidad en pleno cumplimiento de sus objetivos es necesario contar con antecedentes respecto a la dimensión ajustada de su población objetivo, de la valoración del programa por parte de los beneficiarios y grado de satisfacción con sus resultados. Asimismo, se requiere mejorar la coordinación del PPPF, tanto internamente (entre el nivel central, SEREMI y SERVIU) como a nivel interinstitucional para una adecuada complementariedad con otros programas.

6.- JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD

Se justifica la continuidad del Programa en función de la necesidad de atender el déficit habitacional cualitativo, esto es, el proceso de obsolescencia y deterioro que afecta principalmente a las viviendas de los sectores más pobres o vulnerables.

Sin embargo, diversos aspectos abordados en esta evaluación tales como: la falta de precisión de la población objetivo, la baja cobertura lograda por el programa ante una demanda creciente, y la insuficiente información relacionada con el desempeño del programa, impiden entregar antecedentes más concluyentes sobre su desempeño.

Más allá de controles administrativos, el programa no dispone de una tuición sobre la calidad de las obras entregadas. Esta situación requiere de un mayor control en el caso del Título III dada la intervención de las Direcciones de Obras Municipales en la entrega de permisos y la recepción conforme de obras.

Por lo expuesto, es necesario implementar mejoras en su diseño y gestión con el fin de dar cuenta de sus objetivos.

III.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
Diseño	
<p>1. Inicialmente el problema que origina el Programa no había sido plenamente identificado. En el contexto de esta evaluación se logró una mejor aproximación a la magnitud del problema utilizando la Encuesta Casen 2009, redefiniéndose la población objetivo según <i>materialidad</i> de las viviendas, condiciones de <i>hacinamiento</i> y quintiles de ingreso.</p> <p>Esta nueva estimación, sin embargo, tiene limitantes ya no discrimina: si se trata de viviendas construidas por el Estado y no distingue el valor de las viviendas, por lo que es posible que se consideren viviendas cuyo avalúo es superior a las 650 UF. El nuevo cálculo, aunque presenta cifras más acotadas, sobreestima la población objetivo del programa.</p>	<p>Elaborar un Diagnóstico que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cruzar los datos de las familias de los tres primeros quintiles con materialidad de las viviendas, condiciones de hacinamiento, valor de las viviendas y modalidad que les dio origen. - Conocer los requerimientos específicos de mejoramiento y ampliación de las viviendas objeto del programa. - Utilizar la información disponible de los beneficiarios efectivos en estos años para conocer a la demanda efectiva. - Es imprescindible que el programa disponga de mecanismos de verificación de aquellas transformaciones (evaluación ex-ante/evaluación ex-post) que se manifiestan por la acción de los proyectos implementados y verificar si las solicitudes de mejoras en verdad están relacionadas con los problemas de materialidad y hacinamiento que se dice tener y que por los que se postula al subsidio, en sus distintos títulos, esto se puede hacer a

	<p>través de muestras representativas.</p> <p><i>Objetivo:</i> Caracterizar la demanda efectiva del programa para planificar su gestión y mejorar su desempeño.</p>
<p>2. Hay aspectos relacionados con los requisitos de postulación que se deben mejorar, ya que actualmente no se considera la “urgencia” de una solución ni la antigüedad de las viviendas que postulan.</p>	<p>Actualizar y mejorar los requisitos de postulación, considerando factores que permitan determinar la “urgencia” de una solución por sobre otras, dar mayor importancia a la “antigüedad” de las viviendas postulantes, agregar factores relacionados con la variable “viviendas recuperables” de la CASEN para el título II y otorgar una mayor ponderación al hacinamiento para el título III, a fin de mejorar la focalización del programa.</p>
<p>3. La obligatoriedad de operar siempre a través de los PSAT y empresas constructoras, especialmente en el Título II, donde los beneficiarios disponen de las habilidades suficientes para realizar por si mismos los mejoramientos debido a su baja complejidad, no queda suficientemente justificada.</p> <p>El programa atiende un universo amplio y heterogéneo de necesidades (de ampliación y mejoramiento de las viviendas) que requiere alternativas de operación flexibles y simplificación de sus procedimientos.</p>	<p>Revisar la obligación de operar a través de los PSAT y empresas constructoras especialmente en el Título II.</p> <p>Considerar la posibilidad de operar con modalidades de auto reparación asistida, con mecanismos adecuados de control de calidad.</p> <p><i>Objetivo:</i> Flexibilizar la operación del programa en atención a la heterogeneidad del universo que atiende; mejorar el uso de los recursos disponibles disminuyendo los costos de intermediación, mejorando así la eficacia y eficiencia del programa.</p>
<p>4. El programa opera de manera reactiva con la única meta de otorgar subsidios en función de una demanda que no conoce ni controla, sino que se encuentra mediada por la acción de los PSAT.</p> <p>No tiene definida la importancia relativa de los distintos títulos, distribuyendo los recursos según las prioridades y desempeño de las PSAT.</p>	<p>Establecer metas de desempeño para los Títulos II y III.</p> <p>Definir tipologías de proyectos en función de necesidades específicas que permitan orientar las acciones de ampliación, mejoramientos y reparación, a los PSAT, empresas constructoras y beneficiarios.</p> <p>Distribuir el presupuesto del programa en los distintos títulos en función de definiciones de política pública.</p> <p><i>Objetivo:</i> Controlar la gestión del programa mejorando su eficacia y eficiencia.</p>
<p>5. Es necesario que el PPPF fortalezca la relación y control de los PSAT y empresas constructoras.</p>	<p>Contar con Registros de PSAT y empresas constructoras, desarrollar sistemas regulares de seguimiento y evaluación de su desempeño y procesos de Asistencia Técnica para las obras de mejoramiento y ampliación.</p> <p>Entregar más atribuciones a los SERVIU regionales para la evaluación de las PSAT y empresas constructoras.</p> <p>Revisar la efectividad de la supervisión técnica de obras realizada por las PSAT identificando opciones alternativas para esta función.</p> <p><i>Objetivo:</i> Incorporar sistemas de control de los</p>

	<p>PSAT y empresas constructoras que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del PPPF.</p>
<p>6. El Componente - Título I, <i>las familias reciben subsidio para obras de equipamiento comunitario y/o mejoramiento de su entorno</i> debe restringirse al mejoramiento del entorno inmediato, en las viviendas de propiedad compartida, como es el caso de los Condominios de Vivienda Social.</p> <p>Existen otros programas dirigidos al mejoramiento del entorno y equipamiento comunitario con los que el PPPF se puede complementar. El universo potencial del programa es suficientemente amplio como para que se concentre principalmente en el mejoramiento y ampliación de las viviendas.</p>	<p>Restringir el Título I al mejoramiento del entorno inmediato en las viviendas de propiedad compartida.</p> <p><i>Objetivo:</i> Mejorar el desempeño del programa evitando su dispersión, establecer complementariedad con otros programas en vez de duplicar esfuerzos.</p>
<p>7. El programa no cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar su desempeño.</p>	<p>Definir Indicadores de gestión del programa y sus medios de verificación.</p> <p>Implementar una medición del desempeño del PPPF con una temporalidad definida. Además, realizar un análisis de los procesos a objeto de disminuir los tiempos involucrados en la producción de los subsidios.</p> <p><i>Objetivo:</i> Contar con instrumentos para la medición del desempeño del PPPF e implementar los medios de verificación necesarios, lo que incluye el acceso directo a las bases del RUKAN.</p>
<p>8. El Programa no incorpora enfoque de género en ninguno de sus niveles, sin embargo, ello resulta pertinente y además se considera necesario de acuerdo a las definiciones estratégicas que regulan el PPPF.</p> <p>Es posible la incorporación de un enfoque de género a partir de la base de datos del Sistema RUKAN, que permite identificar jefatura femenina o masculina y mono o biparentalidad de los hogares beneficiarios.</p>	<p>Incorporar un enfoque de género en la formulación de indicadores del programa a nivel de propósito, componentes 2 y 3.</p> <p><i>Objetivo:</i> Que las acciones del programa, orientadas al mejoramiento y ampliación de las viviendas, contribuyan a la equidad de género como parte de la equidad social. Esto es importante considerando que las viviendas representan el principal patrimonio familiar, especialmente en los sectores más vulnerables.</p>
<p>Organización y gestión</p>	
<p>9. Las condiciones institucionales del PPPF no son coherentes con el tamaño de la Unidad Responsable a cargo del programa; además existe una baja vinculación entre los distintos agentes sectoriales involucrados en su gestión.</p> <p>Éste es un programa complejo, cada componente opera como un programa en sí mismo, con una significativa carga presupuestaria e interviniendo en ámbitos que inciden en la calidad de vida de los habitantes en condiciones de vulnerabilidad.</p>	<p>Reformular el modelo de gestión avanzando hacia una forma de coordinación permanente entre la Unidad Responsable, las SEREMI y los SERVIU con un formato de trabajo en red de las diversas unidades sectoriales que coadyuvan en la gestión programática.</p> <p>Se deben implementar mecanismos de gestión de la experiencia del programa a través de seminarios donde los SERVIU regionales compartan las distintas experiencias, y se puedan generar medidas para la optimización de la gestión en las distintas áreas.</p>

	<p><i>Objetivo:</i> Generar sinergias entre los recursos actualmente disponibles en el MINVU-SERVIU, mejorando la retroalimentación del programa.</p>
<p>10. Es imprescindible disponer de estándares de funcionamiento de los SERVIU para establecer criterios de operación en la supervisión de obras; actualmente el aseguramiento de la calidad está fuertemente concentrado en los PSAT por lo que el programa no controla los productos que entrega.</p>	<p>Implementar un Sistema de Auditorías de los PSAT, que considere indicadores para la medición del desempeño de estas instituciones.</p> <p><i>Objetivo:</i> garantizar el cumplimiento de los plazos y la calidad de las obras.</p>
<p>11. No se cuenta con antecedentes respecto de la satisfacción de los beneficiarios con los resultados del PPPF.</p>	<p>Desarrollar estudios de satisfacción de los usuarios del programa como parte de una práctica permanente.</p> <p><i>Objetivo:</i> aumentar la sensibilidad del programa respecto de su propia pertinencia, identificar nudos críticos asociados a su gestión, monitorear efectivamente los impactos que el programa genera en sus beneficiarios y disponer de información actualizada para realizar los ajustes necesarios.</p>
<p>12. El Plan de Habilitación Social carece de sentido en la medida que no contribuye significativamente a involucrar a los beneficiarios más allá del propio proyecto.</p>	<p>Reformular los Planes de Habilitación Social para inducir en los beneficiarios prácticas de mantención y cuidado de las obras de mejoramiento o ampliación de viviendas, además de orientar eventuales intervenciones autogestionadas que se realicen en el futuro.</p> <p><i>Objetivo:</i> Aportar a la a la sustentabilidad del programa.</p>
<p>Gestión financiera</p>	
<p>13. El programa no controla los costos de producción de los servicios, en relación a la calidad de los servicios que presta.</p> <p>Ha habido un aumento en los costos de producción de los componentes en el período de evaluación y no es posible justificar estos aumentos en relación a la calidad del servicio.</p>	<p>Realizar una Evaluación de la calidad de los productos ejecutados por el programa y los costos de producción de estos resultados.</p> <p><i>Objetivo:</i> Conocer la relación entre los costos de producción de los componentes y la calidad de los servicios del programa. No se cuenta con antecedentes respecto de la satisfacción de los beneficiarios con los resultados del PPPF.</p>
<p>14. La estructura de costos del programa muestra un alto porcentaje de gastos y utilidades de los contratistas, lo que sumado al IVA sobre costos directos hace que para el financiamiento de las obras se utilice el 60% aproximado del costo total.</p> <p>La estructura de costos es heterogénea en las distintas regiones, no existen en el programa atribuciones para regular los gastos y utilidades de los contratistas.</p>	<p>Realizar un estudio de costos de proyectos en las distintas regiones, para responder preguntas tales como: ¿las ganancias de las constructoras son apropiadas considerando el valor de mercado para este tipo de obras? ¿Cuáles son los factores que pueden estar determinando mayores costos de gestión de los proyectos? ¿el PSAT no genera “economías de escala” en la gestión de postulaciones colectivas? El estudio debe incluir propuestas para modificaciones al reglamento que permita al programa regular los costos.</p> <p><i>Objetivo:</i> Transparentar la estructura de costos de los componentes del programa, formalizar los márgenes de utilidad de los contratistas, establecer criterios homogéneos entre las</p>

	regiones y generar marcos normativos que permitan al programa controlar los costos.
--	---

IV.- BIBLIOGRAFÍA

Documentación proporcionada por la Unidad Responsable del Programa.

V.- ENTREVISTAS REALIZADAS

Entrevistas al equipo del SERIVU Región Metropolitana (1º/04/2011)

VI.- ANEXOS (Ver en documento aparte)

VI. ANEXOS

- Anexo 1(a) Matriz de Evaluación del programa
- Anexo 1(b) Matriz Propuesta
- Anexo 1(c) Medición de Indicadores matriz propuesta (periodo 2007-2010)
- Anexo 2 Antecedentes presupuestarios
- Anexo 3 Análisis de género
- Procesamiento CASEN (va aparte en Planilla Excel)
- Procesamiento Estudio complementario (va aparte en Planilla Excel)

Anexo 1(a) MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

PROGRAMA: Programa de Protección del Patrimonio Familiar
SERVICIO: SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION						MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Nombre	Fórmula de Cálculo	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010		
<p>FIN: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas o familias, mediante la detención del proceso de obsolescencia y deterioro, en barrios y viviendas principalmente de sectores vulnerables.</p>	<p>1. Número de familias beneficiadas por el programa. Focalización efectiva del Programa 3 primeros Quintiles.</p>						<p>Numero de familias beneficiadas Sistema Informático RUKAN. Focalización efectiva del Programa 3 primeros Quintiles.</p>	<p>1. Las familias fueron capaces de reunir el ahorro requerido, o en su defecto, cuentan con un tercero que financia el ahorro. 2. Las familias evalúan los proyectos siendo aprobados aquellos que cumplen con las características del proyecto postulado.</p>
<p>PROPOSITO: Mejorar el</p>	<p>Eficacia/Proceso 2. Porcentaje de Subsidios</p>	<p>Nº de Subs. Entregados por</p>	<p>Nº subs. Entregados</p>	<p>Nº subs. Entregados</p>	<p>Nº subs. Entregados</p>	<p>Nº subs. Entregados</p>		<p>1. Suponemos que las familias de</p>

<p>patrimonio de las familias, reparando o ampliando la vivienda y/o su entorno. Correspondiente a familias propietarias o asignatarias de viviendas de hasta 650 UF de tasación fiscal, o construidas por el Estado (viviendas objetivo del programa) y que correspondan preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad.</p>	<p>entregados en relación a la población objetivo</p>	<p><u>año</u> 70,4% del Parque Habitacional * 100</p>	<p>= 74.756</p>	<p>= 64.487</p>	<p>= 87.269</p>	<p>= 33.264</p>	<p>los quintiles 1,2 y 3 preferentemente tienen la necesidad de mejorar o ampliar sus viviendas y entornos, debido a que no cuentan con los recursos para realizar estas mejoras.</p> <p>2. El 70,4% del Parque Habitacional I corresponde a viviendas cuyo valor es igual o inferior a 650UF.</p> <p>3. 650 UF representan a viviendas sociales construidas por SERVIU o viviendas objeto del programa.</p>	
	<p>3. Tiempo promedio que transcurre entre la entrega del subsidio y el pago de este.</p>	<p>(Fecha de pago de subsidio-fecha de entrega de Subsidio)/N° de subsidios pagados por periodo</p>	<p>2.53%</p>	<p>2,29%</p>	<p>2,96%</p>	<p>3,62%</p>		
	<p>4. % de proyectos terminados por año</p>	<p>(N° de proyectos seleccionados/N° de proyectos terminados) *100</p>	<p>(Monto de ejecución presupuestaria del año t del programa /presupuesto asignado en el año t del programa)*100</p>					
	<p>Economía/Producto</p>							
	<p>5. % anual de la ejecución presupuestaria</p>	<p>(Monto de ejecución presupuestaria del año t del programa /presupuesto asignado en el año t del programa)*100</p>	<p>(Monto total aportado por terceros al programa del año/Presupuesto asignado al programa en el año t)*100</p>					
	<p>Economía/Producto</p>							
	<p>6. Porcentaje de recursos aportados por terceros sobre el total del presupuesto asignado al programa</p>	<p>(Monto total aportado por terceros al programa del año/Presupuesto asignado al programa en el año t)*100</p>	<p>(\sum(Fecha de registro – Fecha de entrega solución familia)) / N° de familias</p>					
	<p>Calidad Producto</p>							
<p>7. Tiempo de espera de una familia por la solución otorgada por el PPPF</p>	<p>(\sum(Fecha de registro – Fecha de entrega solución familia)) / N° de familias</p>							
<p>Eficiencia/Proceso</p>								
<p>8. Porcentaje de gastos de administración con respecto al gasto</p>								
							<p>Planillas DITEC, seguimiento de obras</p> <p>Ejecución Presupuestaria del PPPF Programación Financiera del programa (recursos comprometidos)</p> <p>Informe SERVIU correspondiente</p> <p>Base de datos RUKAN</p>	

	total del programa	(Gastos administrativos del programa año t/Gasto total del programa año t)*100						
<p>COMPONENTE S:</p> <p>TÍTULO I Familias reciben subsidio del Título I para obras de mejoramiento de su entorno o equipamiento comunitario (como ciclovías, plazas, mobiliario urbano, juegos infantiles, césped, árboles, sede comunitaria, infocentros, iluminación, rejas perimetrales, porteros eléctricos, etc.).</p> <p>Actividades (Título I): 1. Desarrollo y postulación del proyecto: Familias de manera colectiva contratan a un PSAT para que</p>	<p>9. Total de subsidios entregados 70,4 % del Parque Habitacional</p> <p>Eficacia/Proceso 10. Variación de proyectos de realizados</p> <p>11. Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido</p> <p>12. Economía/Producto % de los recursos asignados por los beneficiarios en relación al presupuesto asignado al programa</p>	<p>Total de subsidios entregados por título 70,4 % del Parque Habitacional * 100</p> <p>(Proyectos realizados en el año t – Proyectos realizados en el año t-1) / Proyectos realizados t-1</p> <p>(N° de proyectos que inician obra en período establecido / N° total de proyectos seleccionados)*100</p> <p>(Monto total de los recursos</p>	N° subs. Entregados = 7.621	N° subs. Entregados = 6.968	N° subs. Entregados = 7.891	N° subs. Entregados = 3.345	<p>Planillas DITEC, seguimiento de obras</p> <p>Planillas DITEC, seguimiento de obras</p> <p>Planillas registro PPPF</p>	<p>1. Las familias beneficiarias tienen la necesidad de tener un entorno y equipamiento de calidad que favorezca a su calidad de vida.</p> <p>2. Se espera que la Municipalidad, mantenga la responsabilidad sobre los espacios comunes y equipamientos, intervenidos por el programa.</p> <p>3. Se espera que las familias, por su parte,</p>

<p>los asesore en la postulación, diseño participativo del proyecto y contratación de constructor.</p>	<p>13. Total Seleccionados por título</p>	<p>aportados por los beneficiarios del programa por año /Presupuesto asignado al programa e4n el año)*100</p>						<p><i>cuiden los espacios comunes intervenidos por el programa, en el barrio.</i></p>
<p>2. Llamado a postulación y Selección de beneficiarios. MINVU llama a postulación Nacional para entrega de subsidio del Programa, cada SERVIU es encargado de evaluar los proyectos presentados y digitados en sistema RUKAN y el MINVU selecciona según recursos disponibles, publica e informa resultados.</p>	<p>Total de Postulados por título</p>							
<p>3. Ejecución de Obras y Pagos de subsidios Una vez seleccionada, se inicia la ejecución de las obras.</p>								
<p>4. Se recepcionan las obras y los</p>								

<p>PSAT junto al supervisor SERVIU autoriza los pagos de subsidio.</p> <p>5. El proyecto es aprobado por las familias en la figura del representante legal del comité.</p> <p>Subcomponente: Capítulo II: Condominio de Viviendas Sociales, Similar a Capítulo I, en todo aquello que no se contrapongan con éstas, sin embargo este título aplica condiciones específicas, las cuales se especifican en el decreto D.S N°255. Abarca obras en el terreno de la Copropiedad.</p>								
<p>COMPONENTE S:</p> <p>TITULO II Familias que son propietarias o asignatarias de una vivienda reciben subsidio</p>	<p>14. N° de viviendas menor a 55 m2, dentro de 70,4% del <u>Parque habitacional</u> Total de subsidios entregados</p>	<p>(Proyectos</p>	<p>N° subs. Entregados = 36.135 1,33%</p>	<p>N° subs. Entregados = 43.066 1,59%</p>	<p>N° subs. Entregados = 61.756 2,28%</p>	<p>N° subs. Entregados = 20.900 (esta cifra no considera subs. Entregados</p>	<p>Planillas</p>	<p>1. <i>Se supone que las viviendas más antiguas y de menor calidad son aquellas con más</i></p>

<p>para obras de mejoramiento de la vivienda (como reparación de cimientos, pilares, vigas, cadenas o estructuras de techumbre y pisos; otros vinculados a mejoramiento de instalaciones sanitarias, eléctricas o de gas, reparación de filtraciones de muros y cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvia, reposición de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques y cielos; otros, que comprenden el mejoramiento de partidas de la vivienda como reposición de ventanas, puertas, pinturas interiores o exteriores, etc. u aquellos vinculados a bienes comunes edificados como escaleras, pasillos comunes, techumbres en circulaciones comunes, protecciones,</p>	<p>15. Eficacia/Proceso Variación de proyectos de realizados</p> <p>16. Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido</p> <p>17. Economía/Producto % de los recursos asignados por los beneficiarios en relación al presupuesto asignado al programa</p> <p>18. Total Seleccionados por título/ Total de Postulados por título</p>	<p>realizados en el año t – Proyectos realizados en el año t-1) / Proyectos realizados t-1</p> <p>(N° de proyectos que inician obra en período establecido / N° total de proyectos seleccionados)*100</p> <p>(Monto total de los recursos aportados por los beneficiarios del programa por año /Presupuesto asignado al programa en el año)*100</p>				<p>por sismo) 3,46%</p>	<p>DITEC, seguimiento de obras</p> <p>Planillas DITEC, seguimiento de obras</p> <p>Planillas registro PPPF</p>	<p><i>problemas y por lo tanto aquellas con mayor probabilidad de postular.</i></p> <p>2. <i>Se estima que los propietarios de las viviendas objeto del programa son personas con vulnerabilidad social, lo cual no es su prioridad arreglar la vivienda.</i></p> <p>3. <i>Suponemos que mayoritariamente se postulan viviendas habitadas por el propietario.</i></p>
--	--	---	--	--	--	------------------------------------	--	---

<p>iluminación u otros).</p> <p>Actividades (Título II):</p> <p>1. Desarrollo y postulación del proyecto: Familias de manera colectiva contratan a un PSAT para que los asesore en la postulación, diseño participativo del proyecto y contratación de constructor.</p> <p>2. Llamado a postulación y selección de beneficiarios: MINVU llama a postulación Nacional para entrega de subsidio del Programa, cada SERVIU es encargado de evaluar los proyectos presentados y digitados en sistema RUKAN y el MINVU selecciona según recursos disponibles, publica e informa resultados.</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>3. Ejecución de Obras y Pagos de subsidios Una vez seleccionada, se inicia la ejecución de las obras.</p> <p>4. Se reciben las obras y los PSAT junto al supervisor SERVIU autoriza los pagos de subsidio.</p> <p>5. El proyecto es aprobado por las familias en la figura del representante legal del comité.</p> <p>Subcomponentes:</p> <p>1. Obras de mejoramiento térmico, condicionado por su ubicación (VI a XII regiones) y antigüedad de la vivienda (solo viviendas cuyo certificado de Recepción Final sea anterior al 4 de enero del año 2007).</p> <p>2. Capítulo II: Condominio de Viviendas Sociales, Similar a Capítulo I, en todo</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>aquello que no se contrapongan con éstas, sin embargo este título aplica condiciones específicas, las cuales se especifican en el decreto D.S N°255. Podrán postular a proyectos de mantención de la unidad, de seguridad y de ampliación.</p>								
<p>COMPONENTES:</p> <p>TÍTULO III: Familias en situación de vulnerabilidad social, que son propietarias o asignatarias de una vivienda reciben subsidio para obras de ampliación de la vivienda (como creación de dormitorio, ampliación de lavadero o loggia, ampliación de estar comedor, ampliación de recinto destinado a baño o cocina o a la ampliación de dormitorio).</p>	<p>19. N° de viviendas menor a 55 m², dentro de 70,4% del Parque <u>habitacional</u> Total de subsidios entregados</p> <p>20. Eficacia/Proceso Variación de proyectos de realizados</p> <p>21. Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido</p> <p>22. Economía/Produ</p>	<p>(Proyectos realizados en el año t – Proyectos realizados en el año t-1) / Proyectos realizados t-1</p> <p>(N° de proyectos que inician obra en período establecido / N° total de proyectos seleccionados)*100</p> <p>(Monto total de</p>	<p>N° subs. Entregados = 31.000</p>	<p>N° subs. Entregados = 17.453</p>	<p>N° subs. Entregados = 17.616</p>	<p>N° subs. Entregados = 9.019</p>	<p>Planillas DITEC, seguimiento de obras</p> <p>Planillas DITEC, seguimiento de obras</p>	<p>1. <i>Las viviendas con 55M² o más, no debieran requerir una ampliación en forma tan urgente como aquellas más pequeñas ya que por lo general para este rango de superficie ya se considera</i></p>

<p>Actividades (Título III): 1. Desarrollo y postulación del proyecto Familias de manera colectiva contratan a un PSAT para que los asesore en la postulación, diseño participativo del proyecto y contratación de constructor. 2. El llamado a postulación y Selección de beneficiarios. MINVU llama a postulación Nacional para entrega de subsidio del Programa, cada SERVIU es encargado de evaluar los proyectos presentados y digitados en sistema RUKAN y el MINVU selecciona según recursos disponibles, publica e informa resultados. 3. Ejecución de Obras y Pagos de</p>	<p>cto % de los recursos asignados por los beneficiarios en relación al presupuesto asignado al programa</p> <p>23. Total Seleccionados por título/ Total de Postulados por título</p>	<p>los recursos aportados por los beneficiarios del programa por año /Presupuesto asignado al programa e4n el año)*100</p>					<p>Planillas registro PPPF</p>	<p><i>n 3 dormitoriosos por lo que su nivel de hacinamiento disminuye.</i></p>
--	---	--	--	--	--	--	--------------------------------	--

<p>subsidios Una vez seleccionada, se inicia la ejecución de las obras. 4. Se recepcionan las obras y los PSAT junto al supervisor SERVIU autoriza los pagos de subsidio. 5. El proyecto es aprobado por las familias en la figura del representante legal del comité.</p> <p>Subcomponente: Capítulo II: Condominio de Viviendas Sociales, Similar a Capítulo I, en todo aquello que no se contrapongan con éstas, sin embargo este título aplica condiciones específicas, las cuales se especifican en el decreto D.S N°255.</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 1 (b) - MATRIZ DE MARCO LÓGICO PROPUESTA

OBJETIVO	INDICADORES Nº	(Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo
PROPÓSITO Mejorar el parque habitacional existente -correspondiente a viviendas de hasta 650 UF o construidas por el Estado (viviendas objetivo del programa)- cuyos propietarios o asignatarios son familias vulnerables, preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad.	1	Eficacia/Focalización Porcentaje de beneficiarios 3 primeros quintiles	$(N^{\circ} \text{ de beneficiarios PPPF 3 primeros quintiles año } t / N^{\circ} \text{ de beneficiarios PPPF año } t) * 100$
	1.1	Eficacia/Focalización: Porcentaje de beneficiarios jefas de hogar mujeres 3 primeros quintiles.	$(N^{\circ} \text{ de beneficiarios PPPF jefas de hogar mujeres 3 primeros quintiles año } t / N^{\circ} \text{ de beneficiarios PPPF año } t) * 100$
	1.2	Eficacia/Focalización: Porcentaje de beneficiarios jefes de hogar hombres 3 primeros quintiles.	$(N^{\circ} \text{ de beneficiarios PPPF jefes de hogar hombres 3 primeros quintiles año } t / N^{\circ} \text{ de beneficiarios PPPF año } t) * 100$
	2	Eficacia/Producto Variación anual de proyectos PPPF	$((N^{\circ} \text{ de proyectos PPPF seleccionados y/o terminados año } t / N^{\circ} \text{ de proyectos PPPF seleccionados y/o terminados año } t-1) - 1) * 100$
	3	Eficacia/Proceso Tiempo promedio que transcurre entre la entrega del subsidio y el pago de este ¹	$\sum(\text{Fecha de pago subsidio familia } i - \text{Fecha de entrega subsidio familia } i) / N^{\circ} \text{ de subsidios pagados}$
	4	Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos terminados por año	$(N^{\circ} \text{ de proyectos terminados año } t / N^{\circ} \text{ de proyectos seleccionados año } t) * 100$
	5	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida según número de proyectos seleccionados	$(N^{\circ} \text{ de proyectos habitacionales seleccionados año } t / N^{\circ} \text{ de proyectos postulados año } t) * 100$
	6	Eficacia / Cobertura Porcentaje de población objetivo atendida ²	$(\text{Población atendida año } t / \text{Población objetivo año } t) * 100$
	7	Calidad / Producto Tiempo de espera de una familia por solución PPPF ³	$\sum(\text{Fecha de registro en PSAT familia } i - \text{Fecha de entrega solución PPPF familia } i) / N^{\circ} \text{ de familias}$
	8	Calidad/Proceso ⁴ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con la prestación del servicio de PSAT	$N^{\circ} \text{ de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con la prestación del servicio} / N^{\circ} \text{ total de familias encuestadas}$
	9	Calidad/Proceso Porcentaje de PSAT con reclamos presentados en función de su desempeño.	$N^{\circ} \text{ de PSAT que tienen reclamos} / N^{\circ} \text{ total de PSAT con convenio}$
10	Economía/Producto Porcentaje anual de ejecución presupuestaria	$(\text{Gasto total devengado en año } t / \text{Presupuesto asignado en año } t) * 100$	
11	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total	$(\text{Monto total aportado por beneficiarios año } t / \text{Gasto del programa en el año } t) * 100$	

¹ En la ficha de seguimiento de proyectos no es posible discernir la fecha de pago del subsidio.

² Se ha establecido la población objetivo en base a la Encuesta CASEN 2009, sin embargo al establecerse una distinción por títulos, no es posible calcular el indicador para el conjunto del programa. Para dicho año, las coberturas fueron las siguientes: Título I 0,8%; Título II 6,0%; Título III 3,8%.

³ No existe registro del momento de inscripción de las familias ante los PSAT.

⁴ El Programa no dispone de información respecto a la satisfacción de los usuarios. Si bien en el marco de esta evaluación se contrató un estudio complementario no es posible hacer la distinción por año. En términos globales el programa es muy bien evaluado por los usuarios, calificándolo con nota 6,2.

		del gasto del programa	
	12	Eficiencia/Proceso Porcentaje de gastos de administración con respecto al gasto total del programa	(Gastos administrativos del programa año t/Gasto total del programa año t)*100
COMPONENTE 1 TÍTULO I: Subsidio para obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario (como ciclovías, plazas, mobiliario urbano, juegos infantiles, césped, árboles, sede comunitaria, infocentros, iluminación, rejas perimetrales, porteros eléctricos, etc.).	13	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados Título I	(Nº de subsidios Título I entregados año t)
	13.1	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina Título I.	(Nº de subsidios Título I entregados a familias con jefatura femenina año t)
	13.2	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura masculina Título I.	(Nº de subsidios Título I entregados a familias con jefatura masculina año t)
	14	Eficacia/Producto Variación porcentual de proyectos realizados	((Proyectos PPPF en el año t / Proyectos PPPF en el año t-1) -1)*100
	15	Eficiencia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido	(Nº de proyectos que inician obra en período establecido / Nº total de proyectos seleccionados)*100
	16	Eficacia/Proceso ⁵ Porcentaje de proyectos que cumplen con el número de visitas de ITO's reglamentadas	Nº proyectos que cumplen con el Nº de visitas reglamentadas / Nº total de proyectos seleccionados
	17	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida Título I según número de proyectos seleccionados	(Nº de proyectos habitacionales seleccionados Título I año t / Nº de proyectos postulados Título I año t) * 100
	18	Calidad/Producto ⁶ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título I	Nº de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado del proyecto Título I / Nº total de familias encuestadas
	19	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del gasto del Título I	(Monto total aportado por beneficiarios Título I año t/Gasto del programa Título I en el año t)*100
	20	Eficiencia / Producto Costo promedio por proyecto PPPF Título I (en miles de pesos)	(Gasto total PPPF Título I año t / Total de proyectos PPPF Título I año t)
21	Eficiencia / Producto Costo promedio de PPPF por beneficiario (en miles de pesos)	(Gasto total PPPF Título I año t / Total de beneficiarios proyectos PPPF Título I año t)	

⁵ De la ficha de seguimiento del programa no se desprende con precisión antecedentes respecto a las visitas de los ITO.

⁶ Ver nota al pie 4. El estudio complementario arroja una nota promedio de evaluación de 6,5 para el Título I.

OBJETIVO	INDICADORES Nº	(Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2007	2008	2009	2010
COMPONENTE 2 TÍTULO II: Subsidio para obras de mejoramiento de la vivienda (para familias propietarias o asignatarias).	22	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados Título II	(Nº de subsidios Título II entregados año t)	35.932	39.394	55.728	20.456
	22.1	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina Título II.	(Nº de subsidios Título II entregados a familias con jefatura femenina año t)	9.150	12.987	20.219	8.187
	22.2	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura masculina Título II.	(Nº de subsidios Título II entregados a familias con jefatura masculina año t)	8.656	9.871	13.527	5.101
	23	Eficacia/Producto Variación porcentual de proyectos realizados	$((\text{Proyectos PPPF en el año t} / \text{Proyectos PPPF en el año t-1}) - 1) * 100$	no aplica	72,3%	31,1%	-42,2%
	24	Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido	$(\text{Nº de proyectos que inician obra en período establecido} / \text{Nº total de proyectos seleccionados}) * 100$	12,7%	44,0%	40,5%	3,4%
	25	Eficacia/Proceso ⁷ Porcentaje de proyectos que cumplen con el número de visitas de ITO's reglamentadas	Nº proyectos que cumplen con el Nº de visitas reglamentadas / Nº total de proyectos seleccionados	s/i	s/i	s/i	s/i
	26	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida Título II según número de proyectos seleccionados	$(\text{Nº de proyectos habitacionales seleccionados Título II año t} / \text{Nº de proyectos postulados Título II año t}) * 100$	90,6%	79,9%	53,2%	48,1%
	28	Calidad/Producto ⁸ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título II	Nº de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado del proyecto Título II / Nº total de familias encuestadas	s/i	s/i	s/i	s/i
	29	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del gasto del Título II	$(\text{Monto total aportado por beneficiarios Título II año t} / \text{Gasto del programa Título II en el año t}) * 100$				
	30	Eficiencia / Producto Costo promedio por proyecto PPPF Título II	$(\text{Gasto total PPPF Título II año t} / \text{Total de proyectos PPPF Título II año t})$				
	31	Eficiencia / Producto Costo promedio de PPPF por beneficiario	$(\text{Gasto total PPPF Título II año t} / \text{Total de beneficiarios proyectos PPPF Título II año t})$				

⁷ Ver nota al pie 5.

⁸ Ver nota al pie 4. El estudio complementario arroja una nota promedio de evaluación de 6,2 para el Título II.

OBJETIVO	INDICADORES Nº	(Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2007	2008	2009	2010
COMPONENTE 3 TÍTULO III: Obras de ampliación de la vivienda	32	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados Título III	(Nº de subsidios Título III entregados año t)	29.832	15.152	14.065	7.908
	32.1	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina Título III	(Nº de subsidios Título III entregados a familias con jefatura femenina año t)	7.319	4.726	5.159	3.146
	32.2	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura masculina Título III	(Nº de subsidios Título III entregados a familias con jefatura masculina año t)	6.940	4.175	3.574	1.912
	33	Eficacia/Producto Variación porcentual de proyectos realizados	$((\text{Proyectos PPPF en el año t} / \text{Proyectos PPPF en el año t-1}) - 1) * 100$	no aplica	-29,7%	72,6%	-53,3%
	34	Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido	$(\text{Nº de proyectos que inician obra en período establecido} / \text{Nº total de proyectos seleccionados}) * 100$	7,8%	34,0%	55,8%	0,6%
	35	Eficacia/Proceso ⁹ Porcentaje de proyectos que cumplen con el número de visitas de ITO's reglamentadas	Nº proyectos que cumplen con el Nº de visitas reglamentadas / Nº total de proyectos seleccionados	s/i	s/i	s/i	s/i
	36	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida Título III según número de proyectos seleccionados	$(\text{Nº de proyectos habitacionales seleccionados Título III año t} / \text{Nº de proyectos postulados Título III año t}) * 100$	91,6%	66,4%	53,6%	35,8%
	38	Calidad/Producto ¹⁰ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título III	Nº de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado del proyecto Título III / Nº total de familias encuestadas	s/i	s/i	s/i	s/i
	39	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del gasto del Título III	$(\text{Monto total aportado por beneficiarios Título III año t} / \text{Gasto del programa Título III en el año t}) * 100$				
	40	Eficiencia / Producto Costo promedio por proyecto PPPF Título III	$(\text{Gasto total PPPF Título III año t} / \text{Total de proyectos PPPF Título III año t})$				
	41	Eficiencia / Producto Costo promedio de PPPF por beneficiario	$(\text{Gasto total PPPF Título III año t} / \text{Total de beneficiarios proyectos PPPF Título III año t})$				

⁹ Ver nota al pie 5.

¹⁰ Ver nota al pie 4. El estudio complementario arroja una nota promedio de evaluación de 6,2 para el Título III.

ANEXO 1(c) MEDICION DE INDICADORES DE LA MATRIZ PROPUESTA

OBJETIVO	INDICADORES N°	(Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2007	2008	2009	2010
PROPÓSITO Mejorar el parque habitacional existente - correspondiente a viviendas de hasta 650 UF o construidas por el Estado (viviendas objetivo del programa)- cuyos propietarios o asignatarios son familias vulnerables, preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad.	1	Eficacia/Focalización Porcentaje de beneficiarios 3 primeros quintiles	$(\text{N}^\circ \text{ de beneficiarios PPPF 3 primeros quintiles año } t / \text{N}^\circ \text{ de beneficiarios PPPF año } t) * 100$	90,5%	82,3%	85,3%	90,5%
	1.1	Eficacia/Focalización: Porcentaje de beneficiarios jefas de hogar mujeres 3 primeros quintiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de beneficiarios PPPF jefas de hogar mujeres 3 primeros quintiles año } t / \text{N}^\circ \text{ de beneficiarios PPPF año } t) * 100$	24,8%	31,8%	35,5%	38,8%
	1.2	Eficacia/Focalización: Porcentaje de beneficiarios jefas de hogar hombres 3 primeros quintiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de beneficiarios PPPF jefas de hogar hombres 3 primeros quintiles año } t / \text{N}^\circ \text{ de beneficiarios PPPF año } t) * 100$	22,3%	25,3%	24,2%	23,8%
	2	Eficacia/Producto Variación anual de proyectos PPPF	$((\text{N}^\circ \text{ de proyectos PPPF seleccionados y/o terminados año } t / \text{N}^\circ \text{ de proyectos PPPF seleccionados y/o terminados año } t-1) - 1) * 100$	no aplica	26,1%	40,7%	-45,7%
	3	Eficacia/Proceso Tiempo promedio que transcurre entre la entrega del subsidio y el pago de este ¹¹	$\Sigma(\text{Fecha de pago subsidio familia } i - \text{Fecha de entrega subsidio familia } i) / \text{N}^\circ \text{ de subsidios pagados}$	s/i	s/i	s/i	s/i
	4	Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos terminados por año	$(\text{N}^\circ \text{ de proyectos terminados año } t / \text{N}^\circ \text{ de proyectos seleccionados año } t) * 100$	1,1%	17,3%	16,6%	1,8%
	5	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida según número de proyectos seleccionados	$(\text{N}^\circ \text{ de proyectos habitacionales seleccionados año } t / \text{N}^\circ \text{ de proyectos postulados año } t) * 100$	90,9%	76,0%	53,3%	44,1%
	6	Eficacia / Cobertura Porcentaje de población objetivo atendida ¹²	$(\text{Población atendida año } t / \text{Población objetivo año } t) * 100$	s/i	s/i	s/i	s/i
	7	Calidad / Producto Tiempo de espera de una familia por solución PPPF ¹³	$\Sigma(\text{Fecha de registro en PSAT familia } i - \text{Fecha de entrega solución PPPF familia } i) / \text{N}^\circ \text{ de familias}$	s/i	s/i	s/i	s/i
	8	Calidad/Proceso ¹⁴ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con la prestación del servicio de PSAT	$\text{N}^\circ \text{ de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con la prestación del servicio de PSAT} / \text{N}^\circ \text{ total de familias encuestadas}$	s/i	s/i	s/i	s/i
9	Calidad/Proceso Porcentaje de PSAT con reclamos presentados en función de su desempeño.	$\text{N}^\circ \text{ de PSAT que tienen reclamos} / \text{N}^\circ \text{ total de PSAT con convenio}$	s/i	s/i	s/i	s/i	
10	Economía/Producto	$(\text{Gasto total devengado en año } t / \text{Presupuesto})$	46%	124%	151%	115%	

¹¹ En la ficha de seguimiento de proyectos no es posible discernir la fecha de pago del subsidio.

¹² Se ha establecido la población objetivo en base a la Encuesta CASEN 2009, sin embargo al establecerse una distinción por títulos, no es posible calcular el indicador para el conjunto del programa. Para dicho año, las coberturas fueron las siguientes: Título I 0,8%; Título II 6,0%; Título III 3,8%.

¹³ No existe registro del momento de inscripción de las familias ante los PSAT.

¹⁴ El Programa no dispone de información respecto a la satisfacción de los usuarios. Si bien en el marco de esta evaluación se contrató un estudio complementario no es posible hacer la distinción por año. En términos globales el programa es muy bien evaluado por los usuarios, calificándolo con nota 6,2.

		Porcentaje anual de ejecución presupuestaria	asignado en año t) *100				
	11	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del gasto del programa	(Monto total aportado por beneficiarios año t/Gasto del programa en el año t)*100	49%	4%	5%	2%
	12	Eficiencia/Proceso Porcentaje de gastos de administración con respecto al gasto total del programa	(Gastos administrativos del programa año t/Gasto total del programa año t)*100	26%	3%	2,70%	3%
COMPONENTE 1 TÍTULO I: Subsidio para obras de mejoramiento del entorno o equipamiento comunitario (como ciclovías, plazas, mobiliario urbano, juegos infantiles, césped, árboles, sede comunitaria, infocentros, iluminación, rejas perimetrales, porteros eléctricos, etc.).	13	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados Título I	(Nº de subsidios Título I entregados año t)	6.679	6.830	7.015	2.839
	13.1	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina Título I.	(Nº de subsidios Título I entregados a familias con jefatura femenina año t)	1.481	1.824	1.925	788
	13.2	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura masculina Título I.	(Nº de subsidios Título I entregados a familias con jefatura masculina año t)	1.513	1.490	1.482	417
	14	Eficacia/Producto Variación porcentual de proyectos realizados	((Proyectos PPPF en el año t / Proyectos PPPF en el año t-1) -1)*100	no aplica	-8,0%	-0,8%	-61,9%
	15	Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido	(Nº de proyectos que inician obra en período establecido / Nº total de proyectos seleccionados)*100	9,7%	57,8%	34,9%	4,3%
	16	Eficacia/Proceso ¹⁵ Porcentaje de proyectos que cumplen con el número de visitas de ITO's reglamentadas	Nº proyectos que cumplen con el N° de visitas reglamentadas / N° total de proyectos seleccionados	s/i	s/i	s/i	s/i
	17	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida Título I según número de proyectos seleccionados	(N° de proyectos habitacionales seleccionados Título I año t/ N° de proyectos postulados Título I año t) * 100	85,2%	74,3%	49,2%	28,7%
	18	Calidad/Producto ¹⁶ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título I	N° de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado del proyecto Título I / N° total de familias encuestadas	s/i	s/i	s/i	s/i
	19	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del gasto del Título I	(Monto total aportado por beneficiarios Título I año t/Gasto del programa Título I en el año t)*100	61%	8%	5%	2%
	20	Eficiencia / Producto Costo promedio por proyecto PPPF Título I (en miles de pesos)	(Gasto total PPPF Título I año t / Total de proyectos PPPF Título I año t)	654	13192	22261	62055
21	Eficiencia / Producto Costo promedio de PPPF por beneficiario (en miles de pesos)	(Gasto total PPPF Título I año t / Total de beneficiarios proyectos PPPF Título I año t)	14,0	245,0	412,0	1049,0	

¹⁵ De la ficha de seguimiento del programa no se desprende con precisión antecedentes respecto a las visitas de los ITO.

¹⁶ Ver nota al pie 4. El estudio complementario arroja una nota promedio de evaluación de 6,5 para el Título I.

OBJETIVO	INDICADORES Nº	(Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2007	2008	2009	2010
COMPONENTE 2 TÍTULO II: Subsidio para obras de mejoramiento de la vivienda (para familias propietarias o asignatarias).	22	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados Título II	(Nº de subsidios Título II entregados año t)	35.932	39.394	55.728	20.456
	22.1	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina Título II.	(Nº de subsidios Título II entregados a familias con jefatura femenina año t)	9.150	12.987	20.219	8.187
	22.2	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura masculina Título II.	(Nº de subsidios Título II entregados a familias con jefatura masculina año t)	8.656	9.871	13.527	5.101
	23	Eficacia/Producto Variación porcentual de proyectos realizados	$((\text{Proyectos PPPF en el año t} / \text{Proyectos PPPF en el año t-1}) - 1) * 100$	no aplica	72,3%	31,1%	-42,2%
	24	Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido	$(\text{Nº de proyectos que inician obra en período establecido} / \text{Nº total de proyectos seleccionados}) * 100$	12,7%	44,0%	40,5%	3,4%
	25	Eficacia/Proceso ¹⁷ Porcentaje de proyectos que cumplen con el número de visitas de ITO's reglamentadas	Nº proyectos que cumplen con el Nº de visitas reglamentadas / Nº total de proyectos seleccionados	s/i	s/i	s/i	s/i
	26	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida Título II según número de proyectos seleccionados	$(\text{Nº de proyectos habitacionales seleccionados Título II año t} / \text{Nº de proyectos postulados Título II año t}) * 100$	90,6%	79,9%	53,2%	48,1%
	28	Calidad/Producto ¹⁸ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título II	Nº de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado del proyecto Título II / Nº total de familias encuestadas	s/i	s/i	s/i	s/i
	29	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del gasto del Título II	$(\text{Monto total aportado por beneficiarios Título II año t} / \text{Gasto del programa Título II en el año t}) * 100$				
	30	Eficiencia / Producto Costo promedio por proyecto PPPF Título II	$(\text{Gasto total PPPF Título II año t} / \text{Total de proyectos PPPF Título II año t})$				
	31	Eficiencia / Producto Costo promedio de PPPF por beneficiario	$(\text{Gasto total PPPF Título II año t} / \text{Total de beneficiarios proyectos PPPF Título II año t})$				

¹⁷ Ver nota al pie 5.

¹⁸ Ver nota al pie 4. El estudio complementario arroja una nota promedio de evaluación de 6,2 para el Título II.

OBJETIVO	INDICADORES Nº	(Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2007	2008	2009	2010
COMPONENTE 3 TÍTULO III: Obras de ampliación de la vivienda	32	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados Título III	(Nº de subsidios Título III entregados año t)	29.832	15.152	14.065	7.908
	32.1	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura femenina Título III	(Nº de subsidios Título III entregados a familias con jefatura femenina año t)	7.319	4.726	5.159	3.146
	32.2	Eficacia/Producto Total de subsidios entregados a familias con jefatura masculina Título III	(Nº de subsidios Título III entregados a familias con jefatura masculina año t)	6.940	4.175	3.574	1.912
	33	Eficacia/Producto Variación porcentual de proyectos realizados	$((\text{Proyectos PPPF en el año t} / \text{Proyectos PPPF en el año t-1}) - 1) * 100$	no aplica	-29,7%	72,6%	-53,3%
	34	Eficacia/Proceso Porcentaje de proyectos que inician obra en período establecido	$(\text{Nº de proyectos que inician obra en período establecido} / \text{Nº total de proyectos seleccionados}) * 100$	7,8%	34,0%	55,8%	0,6%
	35	Eficacia/Proceso ¹⁹ Porcentaje de proyectos que cumplen con el número de visitas de ITO's reglamentadas	Nº proyectos que cumplen con el Nº de visitas reglamentadas / Nº total de proyectos seleccionados	s/i	s/i	s/i	s/i
	36	Eficacia / Cobertura Porcentaje de la demanda atendida Título III según número de proyectos seleccionados	$(\text{Nº de proyectos habitacionales seleccionados Título III año t} / \text{Nº de proyectos postulados Título III año t}) * 100$	91,6%	66,4%	53,6%	35,8%
	38	Calidad/Producto ²⁰ Porcentaje de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado final del proyecto Título III	Nº de familias declaradas como "satisfechas" o "muy satisfecha" con el resultado del proyecto Título III / Nº total de familias encuestadas	s/i	s/i	s/i	s/i
	39	Economía/Producto Porcentaje de recursos aportados por beneficiarios sobre el total del gasto del Título III	$(\text{Monto total aportado por beneficiarios Título III año t} / \text{Gasto del programa Título III en el año t}) * 100$				
	40	Eficiencia / Producto Costo promedio por proyecto PPPF Título III	$(\text{Gasto total PPPF Título III año t} / \text{Total de proyectos PPPF Título III año t})$				
	41	Eficiencia / Producto Costo promedio de PPPF por beneficiario	$(\text{Gasto total PPPF Título III año t} / \text{Total de beneficiarios proyectos PPPF Título III año t})$				

¹⁹ Ver nota al pie 5.

²⁰ Ver nota al pie 4. El estudio complementario arroja una nota promedio de evaluación de 6,2 para el Título III.

ANEXO 2

FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE GASTOS

Instrucciones generales

A efectos de comparar presupuestos y gastos, éstos deben ser expresados en moneda de igual valor. Para actualizar los valores en pesos nominales a valores en pesos reales del año 2011, deberá multiplicar los primeros por los correspondientes factores señalados en la siguiente tabla:

Año	Factor
2007	1,159
2008	1,066
2009	1,051
2010	1,033
2011	1,000

I. Información de la institución responsable del programa, período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

1.1. Presupuesto y gasto devengado (1)

Se debe señalar el total de presupuesto y gasto (2) correspondiente a la institución responsable de la ejecución del programa en evaluación (Subsecretaría, Servicio, Dirección, según corresponda) , en los ítemes de: (i) personal, ii) bienes y servicios de consumo, iii) inversión, iv) transferencias y v) otros.

Corresponde al presupuesto inicial aprobado en la Ley de Presupuestos del año respectivo.

Notas:

(1) Gasto devengado corresponde a todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no percibidas o pagadas. (Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005).

(2) Ver capítulos XI, XIV y XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES 2009; en www.dipres.cl, Sistema de Evaluación y Control de Gestión.

Cuadro N°1
Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa
(en miles de pesos año 2011)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría de presupuesto y gasto, pues los totales y porcentajes se calcularán automáticamente.

AÑO 2007	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 44.106.879	\$ 43.720.302	99%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 12.759.305	\$ 12.444.208	98%
Inversión	\$ 255.300.406	\$ 249.586.638	98%
Transferencias	\$ 480.712.758	\$ 477.657.341	99%
Otros (Identificar)	\$ 9.945.135	\$ 10.051.450	101%
TOTAL	\$ 802.824.482	\$ 793.459.939	99%

Fuente:

AÑO 2008	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 47.787.657	\$ 47.559.598	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 13.723.007	\$ 13.807.511	101%
Inversión	\$ 238.184.673	\$ 235.818.913	99%
Transferencias	\$ 673.875.472	\$ 672.277.228	100%
Otros (Identificar)	\$ 19.328.922	\$ 20.097.411	104%
TOTAL	\$ 992.899.731	\$ 989.560.662	100%

Fuente:

AÑO 2009	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 55.182.875	\$ 55.070.582	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 10.778.977	\$ 10.734.582	100%
Inversión	\$ 266.903.744	\$ 264.318.964	99%
Transferencias	\$ 877.861.185	\$ 875.326.060	100%
Otros (Identificar)	\$ 83.928.648	\$ 163.439.264	195%
TOTAL	\$ 1.294.655.429	\$ 1.368.889.453	106%

Fuente:

AÑO 2010	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 56.283.342	\$ 0	0%

Bienes y Servicios de Consumo	\$ 12.611.473	\$ 0	0%
Inversión	\$ 222.662.172	\$ 0	0%
Transferencias	\$ 816.971.977	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 3.936.035	\$ 0	0%
TOTAL	\$ 1.112.464.999	\$ 0	0%

Fuente:

AÑO 2011	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 64.139.056
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 16.349.092
Inversión	\$ 236.532.802
Transferencias	\$ 1.170.904.681
Otros (Identificar)	\$ 106.714.139
TOTAL	\$ 1.594.639.770

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

2.1. Fuentes de financiamiento del Programa

Corresponde incluir las fuentes de financiamiento del programa, sus montos (presupuesto) y porcentajes respectivos.

Si no se cuenta con información de presupuesto para alguno de los ítems, incluir información de gastos, explicitando esto en una nota al pie del cuadro.

Las fuentes a considerar son las que se describen a continuación:

1) Fuentes presupuestarias:

Corresponden al presupuesto asignado en la Ley de Presupuestos de los respectivos años.

(a) Asignación específica al Programa: es aquella que se realiza con cargo al presupuesto asignado a la institución responsable mediante la Ley de Presupuestos del Sector Público.

(b) Asignación institución responsable: son los recursos financieros aportados al Programa por la institución responsable del mismo y que están consignados en la Ley de Presupuestos en el ítem 21 "Gastos en Personal" e ítem 22 "Bienes y Servicios de Consumo", 29 "Adquisición de Activos No Financieros" u otros, del presupuesto de dicha institución responsable.

(c) Aportes en Presupuesto de otras instituciones públicas: son los recursos financieros incorporados en el presupuesto de otros organismos públicos (Ministerios, Servicios y otros), diferentes de la institución responsable del programa. Corresponderá incluir el detalle de dichos montos identificando los organismos públicos que aportan.

2) Fuentes Extrapresupuestarias:

Son los recursos financieros que **no provienen** del Presupuesto del Sector Público, tales como: aportes de Municipios, organizaciones comunitarias, los propios beneficiarios de un programa, sector privado o de la cooperación internacional. Corresponderá elaborar las categorías necesarias e incluir el detalle de los montos provenientes de otras fuentes de financiamiento, identificando cada una de ellas.

Cuadro N°2
Fuentes de financiamiento del Programa (en miles de pesos año 2011)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría, pues los totales, porcentajes y variaciones se calcularán automáticamente.

Fuentes de Financiamiento	2007		2008		2009		2010		2011		Variación 2007-2011
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	%
1. Presupuestarias	\$ 28.384.135	83%	\$ 74.988.091	94%	\$ 76.310.857	93%	\$ 88.645.420	97%	\$ 116.115.000	100%	309%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 25.415.421	75%	\$ 71.865.349	90%	\$ 72.911.785	89%	\$ 85.021.475	93%	\$ 112.416.244	97%	342%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 2.968.714	9%	\$ 3.122.742	4%	\$ 3.399.072	4%	\$ 3.623.945	4%	\$ 3.698.756	3%	25%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	#DIV/0!
2. Extrapresupuestarias	\$ 5.611.068	17%	\$ 4.545.731	6%	\$ 5.836.446	7%	\$ 2.534.105	3%	\$ 0	0%	-100%
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 5.611.068	17%	\$ 4.545.731	6%	\$ 5.836.446	7%	\$ 2.534.105	3%	\$ 0	0%	-100%
Total	\$ 33.995.203		\$ 79.533.823		\$ 82.147.303		\$ 91.179.525		\$ 116.115.000		242%

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

A. Información del Programa asociada a recursos provenientes de asignación específica.

2.2 Información presupuestaria del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable

En la primera columna, corresponde incluir los montos del presupuesto inicial de la Institución Responsable, considerando la totalidad de los recursos institucionales. Las cifras de este cuadro deben coincidir con los totales anuales del Cuadro N°1 "Presupuesto inicial y gasto devengado de la Institución Responsable del Programa".

En la segunda columna, corresponde incluir los montos del presupuesto inicial del Programa, sólo provenientes de la asignación específica al programa y de la asignación de la institución responsable (Las cifras deben coincidir con la suma de los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2 anterior).

Cuadro N°3

Porcentaje del Presupuesto Inicial del Programa en relación al presupuesto inicial del Servicio Responsable (en miles de pesos año 2011)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo las celdas con los montos de presupuestos de cada año, pues el porcentaje se calculará automáticamente

Año	Presupuesto inicial de la Institución responsable	Presupuesto Inicial del Programa	% Respecto del presupuesto inicial de la institución responsable
2007	\$ 802.824.482	\$ 28.384.135	4%
2008	\$ 992.899.731	\$ 74.988.091	8%
2009	\$ 1.294.655.429	\$ 76.310.857	6%
2010	\$ 1.112.464.999	\$ 88.645.420	8%
2011	\$ 1.594.639.770	\$ 116.115.000	7%

Fuente:

II. Información específica del Programa, Período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

2.3. Presupuesto inicial y gasto devengado del Programa

Se debe señalar el total de presupuesto y gasto del programa en evaluación, desagregado en los ítems de: (i) personal, (ii) bienes y servicios de consumo, (iii) inversión, y (v) otros, los que se pide identificar. En la medida que esto no sea posible, por estar algunos o la totalidad de estos ítems en clasificaciones presupuestarias más amplias, se debe realizar la estimación correspondiente, asumiendo el programa respectivo como un Centro de Costos (adjuntar anexo de cálculo y supuestos de dicha estimación).

En la segunda columna, corresponde incluir los montos del presupuesto inicial del Programa, sólo provenientes de la asignación específica al programa y de la asignación de la institución responsable (Las cifras deben coincidir con la suma de los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2).

El gasto devengado corresponde a todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstas hayan sido o no percibidas o pagadas (1). La información contenida en este punto debe ser consistente con la del Cuadro N°5 "Gasto Total del Programa", en lo que se refiere a la columna de gasto devengado del presupuesto inicial.

Nota:

(1) Fuente: Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación - Oficio C.G.R. N° 60.820, de 2005.

Cuadro N°4
Presupuesto Inicial y Gasto Devengado
(en miles de pesos año 2011)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría de presupuesto y gasto, pues los totales y porcentajes se calcularán automáticamente

AÑO 2007	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 2.572.184	\$ 2.572.184	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 396.530	\$ 396.530	100%
Inversión	\$ 25.415.421	\$ 8.460.022	33%
Otros (Identificar)			#jDIV/0!
Total	\$ 28.384.135	\$ 11.428.736	40%

Fuente:

AÑO 2008	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 2.705.618	\$ 2.705.618	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 417.124	\$ 417.124	100%
Inversión	\$ 71.865.349	\$ 99.770.151	139%
Otros (Identificar)			#jDIV/0!
Total	\$ 74.988.091	\$ 102.892.893	137%

Fuente:

AÑO 2009	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 2.892.894	\$ 2.892.894	100%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 506.177	\$ 506.177	100%
Inversión	\$ 72.911.785	\$ 120.761.262	166%
Otros (Identificar)			#jDIV/0!
Total	\$ 76.310.857	\$ 124.160.333	163%

Fuente:

AÑO 2010	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 3.018.206	\$ 3.018.206	100%

Bienes y Servicios de Consumo	\$ 605.739	\$ 605.739	100%
Inversión	85.021.475	\$ 118.095.296	139%
Otros (Identificar)			#jDIV/0!
Total	\$ 88.645.420	\$ 121.719.241	137%

Fuente:

AÑO 2011	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 3.174.859
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 523.897
Inversión	\$ 112.416.244
Otros (Identificar)	\$ 0
Total	\$ 116.115.000

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

B. Información específica del Programa asociada a todos los recursos con que cuenta

2.4 Gasto Total del Programa

En este cuadro se debe incluir el total de gasto por año del Programa, incluídos aquellos con cargo a los recursos aportados por otras instituciones públicas o provenientes de "Fuentes Extrapresupuestarias" (2.1. otras fuentes), señaladas en el cuadro N° 2.

En la primera columna, corresponde incluir el **gasto devengado del presupuesto asignado** en la Ley de Presupuestos. En otras palabras, este gasto es el financiado con los recursos consignados en los puntos 1.1. y 1.2. del Cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa" y presentado en la primera columna del Cuadro 4.

En la segunda columna, corresponde incluir los **gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas**(puntos 1.3. y 2.1 del cuadro N°2 "Fuentes de Financiamiento del Programa").

En la tercera columna, el monto **total de gasto del programa** para cada año deberá ser igual al monto total del Cuadro N°8 "Gastos de Administración del Programa y de Producción de los Componentes del Programa" del respectivo año.

Cuadro N°5
Gasto Total del Programa
(en miles de pesos año 2011)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo las celdas con los montos de gastos de cada año, pues el total se calculará automáticamente.

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2007	\$ 11.428.736	\$ 0	11428735,54
2008	\$ 102.892.893	\$ 0	102892893,4
2009	\$ 124.160.333	\$ 0	124160333,1
2010	\$ 121.719.241	\$ 0	121719241,3

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

En este cuadro se debe incluir el total de gasto por año del Programa, incluídos aquellos con cargo a los recursos aportados por otras instituciones públicas o provenientes de las otras fuentes señaladas en el cuadro N° 2 (ingresos obtenidos, aportes privados, etc.) y presentado en la tercera columna del Cuadro 5. Se requiere desagregar en los subtítulos presupuestarios de: (i) personal, (ii) bienes y servicios de consumo, (iii) inversión, y (v) otros, los que se piden identificar.

2.5 Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo cada categoría de presupuesto y gasto, pues los totales y porcentajes se calcularán automáticamente.

Cuadro N°6
Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo
(en miles de pesos año 2011)

AÑO 2007	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 2.572.184	23%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 396.530	3%
Inversión	\$ 8.460.022	74%
Otros (Identificar)		0%
Total	\$ 11.428.736	100%

Fuente:

AÑO 2008	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 2.705.618	3%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 417.124	0%
Inversión	\$ 99.770.151	97%
Otros (Identificar)	\$ 0	0%
Total	\$ 102.892.893	100%

Fuente:

AÑO 2009	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 2.892.894	2%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 506.177	0%
Inversión	\$ 120.761.262	97%
Otros (Identificar)	\$ 0	0%
Total	\$ 124.160.333	100%

Fuente:

AÑO 2010	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.018.206	2%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 605.739	0%
Inversión	\$ 118.095.296	97%
Otros (Identificar)	\$ 0	0%
Total	\$ 121.719.241	100%

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

2.6 Gasto de producción de los Componentes del Programa

Se debe señalar el monto total de gastos involucrados en la producción de cada componente del programa (1). En los casos que corresponda se debe hacer la desagregación por región.

Los gastos de producción de los componentes del programa son aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc. (1)

Nota:

(1) Ver capítulos XI, XIV y XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES 2009; en www.dipres.cl, Sistema de Evaluación y Control de Gestión.

Cuadro N°7
Gasto de producción de los Componentes del Programa
(en miles de pesos año 2011)

Observación para completar el Cuadro. Complete sólo las celdas con los montos de gastos de cada componente por región, pues los totales se calcularán automáticamente

AÑO 2007	Árica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 5.458	\$ 0	\$ 0	\$ 13.304	\$ 0	\$ 2.439	\$ 62.112	\$ 6.925	\$ 0	\$ 90.237
Componente 2	\$ 0	\$ 0	\$ 81.538	\$ 0	\$ 310.910	\$ 65.352	\$ 12.508	\$ 875.203	\$ 65.903	\$ 1.545.552	\$ 0	\$ 67.909	\$ 380.759	\$ 131.135	\$ 112.428	\$ 3.639.200
Componente ...	\$ 0	\$ 138.717	\$ 0	\$ 150.890	\$ 355.872	\$ 105.885	\$ 220.147	\$ 838.817	\$ 760.222	\$ 1.890.195	\$ 0	\$ 77.513	\$ 0	\$ 36.664	\$ 155.663	\$ 4.730.585
Componente N																\$ 0
Total	\$ 0	\$ 138.717	\$ 81.538	\$ 150.890	\$ 666.782	\$ 161.237	\$ 238.113	\$ 1.714.020	\$ 826.125	\$ 3.449.051	\$ 0	\$ 147.861	\$ 442.871	\$ 174.727	\$ 268.091	\$ 8.460.022

Fuente:

AÑO 2008	Árica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	\$ 0	\$ 16.373	\$ 3.838	\$ 0	\$ 21.484	\$ 251.274	\$ 54.887	\$ 7.390	\$ 612.355	\$ 371.129	\$ 1.924	\$ 11.347	\$ 3.973	\$ 3.293	\$ 316.162	\$ 1.675.429
Componente 2	\$ 7.983	\$ 252.139	\$ 10.591.645	\$ 192.196	\$ 3.160.760	\$ 1.723.349	\$ 759.589	\$ 9.471.706	\$ 4.772.019	\$ 10.252.048	\$ 1.297.894	\$ 661.101	\$ 427.395	\$ 1.021.666	\$ 8.541.052	\$ 53.132.543
Componente ...	\$ 672.520	\$ 662.928	\$ 249.206	\$ 404.491	\$ 1.686.249	\$ 3.382.956	\$ 2.621.209	\$ 11.511.720	\$ 7.128.300	\$ 8.371.462	\$ 1.005.906	\$ 3.058.851	\$ 1.421.285	\$ 560.727	\$ 2.224.370	\$ 44.962.180
Componente N																\$ 0
Total	\$ 680.503	\$ 931.440	\$ 10.844.688	\$ 596.687	\$ 4.868.493	\$ 5.357.579	\$ 3.435.685	\$ 20.990.816	\$ 12.512.674	\$ 18.994.639	\$ 2.305.724	\$ 3.731.298	\$ 1.852.653	\$ 1.585.686	\$ 11.081.584	\$ 99.770.151

Fuente:

AÑO 2009	Árica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	\$ 42.022	\$ 58.478	\$ 25.915	\$ 13.791	\$ 34.104	\$ 513.912	\$ 51.073	\$ 48.332	\$ 1.025.662	\$ 203.817	\$ 42.497	\$ 27.416	\$ 44.682	\$ 10.074	\$ 663.142	\$ 2.804.916
Componente 2	\$ 178.519	\$ 285.267	\$ 7.574.085	\$ 4.309	\$ 2.444.353	\$ 2.258.886	\$ 791.270	\$ 6.600.637	\$ 4.681.723	\$ 9.166.763	\$ 3.214.844	\$ 1.833.110	\$ 237.218	\$ 638.152	\$ 26.356.273	\$ 66.265.410
Componente ...	\$ 384.457	\$ 939.237	\$ 1.656.089	\$ 1.322.481	\$ 1.686.862	\$ 4.195.744	\$ 2.692.940	\$ 13.354.645	\$ 7.106.751	\$ 5.863.742	\$ 716.902	\$ 3.345.665	\$ 1.344.083	\$ 1.213.641	\$ 5.867.695	\$ 51.690.936
Componente N																\$ 0
Total	\$ 604.998	\$ 1.282.982	\$ 9.256.088	\$ 1.340.582	\$ 4.165.319	\$ 6.968.542	\$ 3.535.283	\$ 20.003.615	\$ 12.814.135	\$ 15.234.322	\$ 3.974.242	\$ 5.206.191	\$ 1.625.984	\$ 1.861.867	\$ 32.887.110	\$ 120.761.262

Fuente:

AÑO 2010	Árica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Bio Bio	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
Componente 1	\$ 159.802	\$ 221.301	\$ 21.587	\$ 0	\$ 4.644	\$ 761.818	\$ 111.438	\$ 11.644	\$ 594.077	\$ 355.870	\$ 60.717	\$ 10.869	\$ 85.830	\$ 44.928	\$ 534.129	\$ 2.978.653
Componente 2	\$ 228.907	\$ 195.845	\$ 1.357.605	\$ 122.185	\$ 2.370.601	\$ 3.516.252	\$ 1.007.319	\$ 7.159.395	\$ 6.626.964	\$ 16.011.007	\$ 3.773.190	\$ 2.525.889	\$ 1.237.983	\$ 1.230.153	\$ 26.384.153	\$ 73.747.447
Componente ...	\$ 151.747	\$ 852.524	\$ 2.095.693	\$ 726.204	\$ 1.516.433	\$ 4.303.863	\$ 2.589.707	\$ 6.713.424	\$ 5.551.622	\$ 4.555.644	\$ 289.757	\$ 3.666.578	\$ 1.464.516	\$ 448.687	\$ 6.442.799	\$ 41.369.197
Componente N																\$ 0
Total	\$ 540.455	\$ 1.269.670	\$ 3.474.886	\$ 848.389	\$ 3.891.677	\$ 8.581.933	\$ 3.708.463	\$ 13.884.463	\$ 12.772.662	\$ 20.922.521	\$ 4.123.663	\$ 6.203.335	\$ 2.788.329	\$ 1.723.769	\$ 33.361.081	\$ 118.095.296

Fuente:

II. Información específica del Programa, período 2007-2010
(en miles de pesos año 2011)

2.7 Gastos de administración del Programa y gastos de producción de los Componentes del Programa

Corresponde señalar el desglose del gasto total del programa (incluidas todas las fuentes de financiamiento) en: (i) gastos de administración y (ii) gastos de producción de los componentes del programa.

Los **gastos de administración** se definen como todos aquellos desembolsos financieros que están relacionados con la generación de los servicios de apoyo a la producción de los componentes, tales como contabilidad, finanzas, secretaría, papelería, servicios de luz, agua, etc. (1).

Como se señaló anteriormente, los **gastos de producción** corresponden a aquellos directamente asociados a la producción de los bienes y/o servicios (componentes) del programa, tales como pago de subsidios, becas, prestaciones de salud, etc. (1).

Las cifras para cada año de la columna **gastos de producción de los componentes** deben coincidir con las cifras totales anuales del Cuadro N°7 "Gasto de Producción de los Componentes del Programa."

Nota:

(1) Para aclarar la definición de "Gastos de Administración" y "Gastos de Producción" se sugiere revisar el capítulo XV de documento "Notas Técnicas", División de Control de Gestión, DIPRES, 2009; en www.dipres.cl, Sistema de Evaluación y Control de Gestión.

Cuadro N°8

Gastos de administración y gastos de producción de los Componentes del Programa
(en miles de pesos año 2011)

Observación para completar el Cuadro: Complete sólo las celdas con los montos de gastos de cada año, pues el total se calculará automáticamente

AÑO	Gastos de administración	Gastos de producción de los Componentes	Total Gasto del Programa
2007	\$ 2.968.714	\$ 8.460.022	\$ 11.428.736
2008	\$ 3.122.742	\$ 99.770.151	\$ 102.892.893
2009	\$ 3.399.072	\$ 120.761.262	\$ 124.160.333
2010	\$ 3.623.945	\$ 118.095.296	\$ 121.719.241

Fuente:

ANEXO 3 – ANÁLISIS DE GÉNERO

CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO								
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA			EVALUACIÓN DEL PROGRAMA					RECOMENDACIONES
Nombre Programa	Producto Estratégico Asociado ¿Aplica Enfoque de Género? (PMG)	Objetivo del Programa	¿Corresponde incorporación Enfoque de Género en el Programa según Evaluación? ¿Por qué?	¿Se debió incorporar en definición de población objetivo? Si	¿Se debió incorporar en definición de propósito o componente? Si	¿Se debió incorporar en provisión del servicio? Si	¿Se debió incorporar en la formulación de indicadores? Si	Es necesaria una definición acotada y precisa de la población objetivo y una caracterización de las familias beneficiarias según sus características específicas. Además se requiere asegurar un uso inclusivo y seguro de los entornos y equipamientos comunitarios para todos y todas.
				¿Se incorpora? No	¿Se incorpora? No	¿Se incorpora? No	¿Se incorpora? No	
				Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	Satisfactoriamente / Insatisfactoriamente	
Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF).	SI (según Formulario A1- Ficha Identificación)	Fin: contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas o familias, mediante la detención del proceso	SI Ello contribuiría a la equidad social y de género.					

	2011)	<p>de obsolescencia y deterioro en barrios y viviendas, principalmente de sectores vulnerables.</p> <p>Propósito: Mejorar el patrimonio de las familias, reparando o ampliando la vivienda y/ó su entorno. Corresponde a las familias propietarias o asignatarias de viviendas preferentemente hasta el tercer quintil de vulnerabilidad.</p>						
--	-------	--	--	--	--	--	--	--

PROCESAMIENTO CASEN

Cuadro 1. Estado de Conservación de las Viviendas

% de viviendas

Quintil Autonomo Regional	Estado de conservación de los muros			Estado de conservación del piso			Estado de conservación del techo		
	Bueno	Aceptable	Malo	Bueno	Aceptable	Malo	Bueno	Aceptable	Malo
I	51%	32%	16%	51%	33%	16%	51%	30%	19%
II	59%	30%	11%	60%	29%	11%	57%	29%	14%
III	66%	26%	8%	66%	26%	8%	64%	25%	11%
IV	75%	20%	5%	75%	19%	6%	73%	20%	7%
V	85%	12%	2%	85%	12%	3%	84%	13%	4%
Total	66%	25%	9%	66%	25%	9%	65%	24%	11%

Fuente: CASEN 2009.

Quintil Autonomo Reg	Estado de conservación de los muros			Estado de conservación del piso			Estado de conservación del techo		
	Bueno	Aceptable	Malo	Bueno	Aceptable	Malo	Bueno	Aceptable	Malo
I	51,4	32,4	16,2	50,9	32,7	16,3	50,6	30,5	18,9
II	59,3	29,6	11,1	59,7	29,2	11,2	57,3	29,0	13,7
III	66,0	25,9	8,0	65,6	25,9	8,5	63,8	24,8	11,3
IV	75,1	19,8	5,1	74,6	19,4	5,9	73,0	19,6	7,4
V	85,2	12,5	2,3	85,0	12,0	3,0	83,5	12,8	3,7
Total	66,3	24,7	9,0	66,0	24,6	9,4	64,5	24,0	11,5

Cuadro 2. Mejoramientos realizados a las Viviendas

% de viviendas

Quintil Autonomo Regional	Durante los últimos tres años ¿ha realizado en su vivienda mejoras o transformaciones?					Total
	Sí, reparaciones de muros, techo o piso	Sí, urbanización del sitio, conexión a servicios domiciliarios	Si, tabiques interiores, forro interior	Ampliaciones en la vivienda / construcción de piezas	No ha hecho nada	
I	16%	1%	1%	9%	74%	100%
II	18%	1%	1%	10%	70%	100%
III	19%	1%	2%	11%	67%	100%
IV	21%	1%	1%	11%	66%	100%
V	23%	0%	1%	11%	64%	100%
Total	19%	1%	1%	10%	68%	100%

Fuente: CASEN 2009.

Quintil Autonomo Regional	Durante los últimos tres años ¿ha realizado en su vivienda mejoras o transformaciones?					Total
	Sí, reparaciones de muros, techo o piso	Sí, urbanización del sitio, conexión a servicios domiciliarios	Si, tabiques interiores, forro interior	Ampliaciones en la vivienda / construcción de piezas	No ha hecho nada	
I	15,73303627	0,621095921	1,080591784	8,898619042	73,66665698	100
II	18,48300431	0,763600113	1,050194427	10,04209772	69,66110343	100
III	19,10700124	0,638821437	1,552225769	11,26191821	67,44003334	100
IV	21,1754399	1,202246623	0,997015443	10,92957432	65,69572372	100
V	23,3275281	0,449057592	1,208783067	10,97702639	64,03760485	100
Total	19,32985513	0,737411587	1,177014173	10,36943606	68,38628305	100

Cuadro 3. Financiamiento de mejoramientos realizados a las Viviendas

% de viviendas mejoradas

Quintil Autonomo Regional	¿Cómo financió esa transformación?				Total
	Recursos propios	Crédito con instituciones		Otro	
		financieras	Subsidio estatal		
I	74%	6%	15%	5%	100%
II	77%	7%	12%	4%	100%
III	78%	8%	10%	4%	100%
IV	83%	8%	7%	2%	100%
V	86%	7%	4%	3%	100%
Concepción	80%	7%	10%	4%	100%

Fuente: CASEN 2009.

Quintil Autonomo Regio	¿Cómo financió esa transformación?				Total
	Recursos propios (a)	Crédito con instituciones (b)	Subsidio estatal	Otro	Recursos propios (autoconstrucción, ahorro, ayuda de familia)
I	74,07529222	5,953081809	14,50818176	5,463444207	100
II	77,13806473	6,565649436	12,41509594	3,881189901	100
III	78,23396022	7,85739301	10,15243048	3,756216292	100
IV	82,83342838	8,197295338	6,882253806	2,08702248	100
V	85,55168723	7,015532683	4,385385597	3,047394495	100
	79,57842033	7,149979457	9,656615443	3,614984773	100

Procesamiento Estudio Complementario

Informe
Media

Título	1.- ¿Cómo califica su participación en las decisiones que se tomaron para mejorar o ampliar su vivienda y entorno?	2.- Póngale nota al trabajo que realizaron los encargados de preparar el proyecto	3.- Póngale nota al tiempo que demoró la ejecución del proyecto desde que usted se inscribió	4.- Póngale nota a los resultados finales del mejoramiento o ampliación en su casa o entorno	5.1. El proyecto, ¿cuánto le mejoró la vida ?	5.2. Póngale una nota final al programa
Título I	6,5	6,0	5,6	5,9	6,4	6,4
Título II	6,2	6,1	5,4	6,1	6,3	6,2
Título III	6,1	6,0	5,0	5,9	6,2	6,0
Total	6,2	6,1	5,3	6,0	6,3	6,1

Título	1.- ¿Cómo califica su participación en las decisiones que se tomaron para mejorar o ampliar su vivienda y entorno?	2.- Póngale nota al trabajo que realizaron los encargados de preparar el proyecto	3.- Póngale nota al tiempo que demoró la ejecución del proyecto desde que usted se inscribió	4.- Póngale nota a los resultados finales del mejoramiento o ampliación en su casa o entorno	5.1. El proyecto, ¿cuánto le mejoró la vida ?	5.2. Póngale una nota final al programa
Título I	6,5	6,2	5,7	6,0	6,5	6,5
Título II	6,2	6,1	5,4	6,1	6,3	6,2
Título III	6,1	6,0	5,1	6,0	6,4	6,2
Total	6,2	6,1	5,3	6,1	6,3	6,2

Informe
Desv. típ.

Título	1.- ¿Cómo califica su pa	2.- Póngale nota al trab	3.- Póngale nota al tierr	4.- Póngale nota a los r	5.1. El proyecto, ¿cuánt	5.2. Póngale una nota fi
Título I	0,7	0,9	0,9	1,0	0,5	0,8
Título II	1,0	1,2	1,4	1,3	1,1	1,1
Título III	1,1	1,3	1,5	1,4	1,2	1,2
Total	1,1	1,2	1,4	1,3	1,1	1,1

COMENTARIOS REALIZADO POR LOS BENEFICIARIOS	Frecuencia	Porcentaje válido
NINGUNO	309	4747%
SIN OBSERVACIONES	7	108%
NO TIENE COMENTARIOS	6	92%
NO HACE COMENTARIOS	4	61%
SE DEMORARON EN EJECUTAR EL PROYECTO	4	61%
CONFORME CON EL PROYECTO	3	46%
DEMORA EN LA EJECUCION DEL PROYECTO	3	46%
QUEDO CONFORME	3	46%
SIN COMENTARIOS	3	46%
ESTA CONFORME CON EL PROGRAMA	2	31%
NO TIENE COMENTARIO	2	31%
QUE DEN MAS BENEFICIOS	2	31%
SATISFECHA CON EL PROYECTO	2	31%
SIN SUGERENCIAS	2	31%
TODO BIEN TERMINADO	2	31%
AGRADECER LOS RECURSOS QUE DAN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA	1	15%
AHORAN HICERON LA MITAD DE LO QUE HACIAN ANTES EN LAS VIVIENDAS	1	15%
AUN NO A PODIDO HABITAR LA CASA PORQUE NO ESTA ESTUCADA	1	15%
AUNQUE ESTOY AGRADECIDO LOS TRABAJOS NO FUERON DE LA MEJOR CALIDAD YA QUE EN EL TECHO QUEDARON GOTERAS QUE PROVOCARON HONGOS Y HUMEDAD	1	15%
BUEN BENEFICIO, NOS DIO TRANQUILIDAD A NUESTRO ENTORNO	1	15%
CONFORME CON EL PROGRAMA	1	15%
CONTENTO CON EL PROGRAMA	1	15%
CREO QUE DEBERIAN SUPERVISAR MAS ESTRICTAMENTE A LAS PERSONAS QUE EJECUTAN LOS TRABAJOS PARA QUE NO QUEDEN FALENCIAS	1	15%
CREO QUE NO FUE TODO EL DINERO QUE OCUPARON EN MI CASA CON LAS COSAS QUE ARREGLARON	1	15%
CUANDO SE OPTA AL SUBSIDIO QUE NO SEA MUCHA LA DEMORA PARA LA RESPUESTA, ADEMÁS MANTENER UN CONTRATISTA Y NO CAMBIAR 3 VECES PORQUE DEMORA LOS TRABAJOS	1	15%
DEBERIAN SER MAS GRANDES LOS ESPACIOS DE LA AMPLIACION	1	15%
DEJARON EN MAL ESTADO EL CEMENTO DEL BAÑO Y COCINA Y SE SOLICITO LA ASISTENCIA DE DON BORIS PARA ARREGLAR EL TRABAJO Y HASTA LA FECHA NO A IDO	1	15%
DEJARON LOS TRABAJOS A MEDIO TERMINAR, LO QUE HICIERON FUE UN DESASTRE	1	15%
DEJARON MAL LAS CANALETAS, QUEDARON ABIERTAS	1	15%
DEJARON MAL LAS TERMINACIONES	1	15%
DEMORA CON LA CONSTRUCTORA QUE REALIZO EL PROYECTO	1	15%
DEMORA EN EL INICIO DE LOS PROYECTOS. FALTARON ESQUINEROS Y DEMORA EN LA ENTREGA DE MATERIAL	1	15%
DEMORA EN EL INICIO DEL PROYECTO	1	15%
DEMORA EN EL TIEMPO DE EJECUCION	1	15%
DEMORA EN LA ENTREGA DEL PROYECTO	1	15%
DEMORA EN LA ENTREGA FINAL DEL PROYECTO. ESTA MOLESTO PORQUE NO DEJARON COMO SE PRESENTO EL PROYECTO EN GENERAL Y NO DEJARON SU PATIO COMO ESTABA	1	15%
DEMORA EN LAS OPERACIONES, MUCHO TRAMITE	1	15%
DEMORARON 2 AÑOS EN TERMINAR LOS TRABAJOS Y AUN QUEDAN DETALLES QUE ARREGLAR	1	15%
DESDE CUANDO UNO SE INSCRIBE AL PROYECTO, QUE SEA MAS RAPIDO	1	15%
DESDE EL PRINCIPIO LE DIJIMOS A LOS ENCARGADOS QUE QUERIAN INSTALACION ELECTRICA NUEVA Y ROMPIERON TODO Y NO LO HICIERON	1	15%
DISCONFORMIDAD CON LA PIEZA DE 3X3 QUE ESTAN REALIZANDO EN SU HOGAR Y A OTROS LE HACEN DE 9X3, ES MUCHA LA DIFERENCIA	1	15%
DONDE HICIERON LA AMPLIACION SE LLOVIO LUEGO FUERON A REPARAR PERO IGUAL QUEDO MAL	1	15%
EL CONTRATISTA NO REALIZO LOS TRABAJOS COMO LO HABIAN PROMETIDO	1	15%
EL FINANCIAMIENTO NO ME ELCANZO PARA PUERTA COMO A OTROS VECINOS	1	15%
EL LAVAPLATOS NO QUEDO EN BUENAS CONDICIONES	1	15%
EL PISO QUEDO MUY MALO, SE ROMPIO TODO	1	15%
EL PROGRAMA MUY TRANSPARENTE Y LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL MUY RESPONSABLES	1	15%
EL PROYECTO FUE PASADO A LLEVAR POR LA CONSTRUCTORA	1	15%
EL PROYECTO SE DEMORA MAS DE UN AÑO	1	15%

EL TIEMPO DE EJECUTARSE EL PROYECTO DE MEJORAMIENTO ES MUY LARGO	1	15%
EL TIEMPO DE ESPERA ES MUY LARGO, LOS CONTRATISTAS SON PESIMOS Y CERO FISCALIZACION	1	15%
EL TIEMPO DE LA EJECUCION DE LOS TRABAJOS FUE MUY LARGO	1	15%
EL TRABAJO FUE BIEN HECHO Y RAPIDO	1	15%
EL TRABAJO FUE BIEN REALIZADO	1	15%
EL TRABAJO FUE RAPIDO Y BIEN HECHO	1	15%
EL TRABAJO NO FUE PROFESIONAL, SE NOTABA QUE NO SABIAN HACER EL TRABAJO	1	15%
EL TRABAJO NO QUEDO BIEN TERMINADO, TIENE PROBLEMAS CON EL TECHO NO QUEDO BIEN CERRADO Y SE METEN LOS GATOS	1	15%
EL TRABAJO NO QUEDO BIEN YA QUE SE LLUEVE Y NO LE HAN DADO SOLUCION	1	15%
EL TRABAJO SE DEMORO DEMASIADO Y NO QUEDO COMPLETO POR LO QUE NO QUEDO MUY CONFORME	1	15%
EL VENTANAL QUEDO MAL INSTALADO POR LO CUAL TIENE UNA FILTRACION DE AIRE DE MAS O MENOS 1 CENTIMETRO	1	15%
EMPEZAMOS CON UNA EMPRESA Y TERMINAMOS CON OTRA	1	15%
EN EL PRIMER PROYECTO LOS ARREGLOS FUERON MAS BASICOS EN CAMBIO LA SEGUNDA ETAPA FUE MAS COMPLETA	1	15%
EN INVIERNO SE LLOVIO LA CASA Y LOS MAESTROS DEJARON A MEDIO TERMINAR LA CASA	1	15%
ES BUENO EL PROYECTO PARA LAS PERSONAS DE BAJOS RECURSOS	1	15%
ESTA AGRADECIDA DEL BENEFICIO. ESTA CONFORME PORQUE LE HICIERON EL BAÑO AUNQUE FALTO EL PISO	1	15%
ESTA CONFORME CON EL SERVICIO	1	15%
ESTA CONFORME CON TODO, MUY AGRADECIDA	1	15%
ESTA CONFORME Y MUY FELIZ	1	15%
ESTA CONTENTA CON EL PROYECTO Y QUISIERA PARTICIPAR EN OTROS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO	1	15%
ESTA CONTENTA Y AGRADECIDA AUNQUE TUVO QUE PAGAR APARTE LA PINTURA DE LA CASA PERO QUEDO FELIZ	1	15%
ESTA FELIZ PORQUE LO NECESITABA	1	15%
ESTA MUY AGRADECIDO POR TODO LO QUE HICIERON EN SU HOGAR	1	15%
ESTA MUY CONTENTA CON EL PROYECTO	1	15%
ESTA MUY CONTENTA YA QUE SU CASA QUEDO MUY BONITA	1	15%
ESTA MUY CONTENTO CON LO QUE SE LOGRO, YA QUE ES UNA GRAN AYUDA PARA PODER MEJORAR LA CALIDAD DE LA VIVIENDA	1	15%
ESTA MUY FELIZ CON EL PROGRAMA	1	15%
ESTA MUY FELIZ CON LOS TRABAJOS QUE SE ESTAN REALIZANDO	1	15%
ESTA MUY FELIZ, QUEDO BIEN EL TRABAJO	1	15%
ESTA SATISFECHA CON LOS RESULTADOS Y MUY AGRADECIDA DEL MINVU	1	15%
ESTUVO TODO EXCELENTE, ESTA FELIZ	1	15%
EXCESIVA DEMORA EN APROBAR EL PROYECTO	1	15%
FALTA TERMINAR LOS TRABAJOS EN LA CANALETAS	1	15%
FALTO TERMINAR LA PARTE ELECTRICA	1	15%
FALLAS EN LAS TERMINACIONES	1	15%
FELICITACIONES POR EL PROGRAMA, MUY AGRADECIDA	1	15%
FELICITACIONES, MUY BUEN PROYECTO	1	15%
FELIZ CON EL PROGRAMA	1	15%
FELIZ CON EL PROGRAMA Y LOS TRABAJOS	1	15%
FELIZ CON EL PROYECTO	1	15%
FUE UN BUEN PROYECTO, QUEDO CONFORME	1	15%
FUERON LENTOS AL EJECUTAR EL PROGRAMA	1	15%
FUERON UN POCO LENTOS EN LA EJECUCION PERO QUEDARON MUY BUENOS LOS TRABAJOS	1	15%
HACER BIEN LAS TERMINACIONES DE LOS TRABAJOS	1	15%
LA CONSTRUCTORA DEBIERA TENER BUENA CALIDAD DE LOS MATERIALES Y MAESTROS MAS PROFESIONALES	1	15%
LA CONSTRUCTORA NO REALIZO UN TRABAJO	1	15%
LA EJECUCION DE LOS TRABAJOS FUE LENTA	1	15%
LA EMPRESA CONTRATISTA MUY LENTA, NO TENIA PROFESIONALES	1	15%
LA EMPRESA NO TRABAJO CON PERSONAS ADECUADAS, TUVE QUE PINTAR NUEVAMENTE, TERMINARON LOS TRABAJOS Y QUEDO TODO SUCIO. NUNCA VIO UN SUPERVISOR O ALGUNA P	1	15%
LA IDEA FUE BUENA PERO LOS MASTROS EJECUTARON MAL EL TRABAJO, AL FINAL RESULTO CON LA SUPERVISION DEL PROPIETARIO	1	15%

LA INSTALACION DE PUERTAS Y VENTANAS QUEDO EN MAL ESTADO, NO FUERON INSTALADAS DONDE CORRESPONDIA	1	15%
LAS CANALETAS NO FUERON BIEN COLOCADAS Y COLOCARON MAL EL FORRO	1	15%
LAS CANALETAS QUEDARON MAL PUESTAS Y SE LLOVIO LA CASA	1	15%
LAS OBRAS ESTAN DETENIDAS PORQUE EN EL PRESUPUESTO NO SE INFORMO ACERCA DEL COSTO DE DEMOLICION DE UNA MURALLA	1	15%
LAS PERSONAS QUE REALIZAN EL TRABAJO SON PESIMOS TRABAJADORES. MAYOR FISCALIZACION	1	15%
LAS VENTANAS QUEDARON DESCUADRADAS, LAS CANALETAS DE MALA CALIDAD Y NO QUEDARON BIEN INSTALADAS	1	15%
LAS VENTANAS SE MOLIERON CON LA LLUVIA Y LAS MEDIDAS NO CALZABAN	1	15%
LE GUSTARIA SER BENEFICIARIA DE OTRO PROYECTO PARA QUE LE MEJOREN SU BAÑO, EL PISO DE LA CASA Y FORREN LA VIVIENDA	1	15%
LE PUSIERON EL MISMO CANAL Y EL MISMO ZINC QUE TENIA ANTES	1	15%
LE PUSIERON UNA VENTANA EQUIVOCADA	1	15%
LE QUEBRARON UN VIDRIO DE LA PUERTA DEL DORMITORIO Y LE DIJERON QUE LE DARIAN SOLUCION Y HASTA AHORA NADA	1	15%
LE ROMPIERON OTRAS PIEZAS AL CONSTRUIR DE MODO QUE TUVO QUE GASTAR DINERO Y LE SALIO MAS CARO	1	15%
LOS AMESTROS ACTUARON NEGLIGENTEMENTE, NO HICIERON UN BUEN TRABAJO Y DEJARON SUCIO	1	15%
LOS DETALLES FINALES NO FUERON DE LOS MEJORES	1	15%
LOS MAESTROS TUVIERON POCA COORDINACION CON EL JEFE DE PROYECTO. EN CASO DE QUIEBRE O TRIZADURA NO SE DEJO UNA CAJA DE CERAMICA DE REPUESTO	1	15%
LOS MATERIALES FUERON DE MALA CALIDAD, HASTA HOY TODO ESTA EN MAL ESTADO	1	15%
LOS TRABAJOS DEMORARON DEMASIADO Y AUN NO LOS TERMINAN. EL PRESTADOR DE ASISTENCIA NO FUE MUY MUY CLARO Y AUN NO TERMINAN LAS OBRAS PARA EVALUAR MEJOR	1	15%
LOS TRABAJOS DEMORARON UN POCO MAS DE LO QUE SE HABIAN COMPROMETIDO	1	15%
LOS TRABAJOS ESTAN PARALIZADOS Y NO HAN DADO EXPLICACIONES	1	15%
LOS TRABAJOS ESTAN PARALIZADOS, NOS HICIERON LIMPIAR EL TERRENO Y LOS TRABAJADORES NO HAN REGRESADO	1	15%
LOS TRABAJOS FUERON BIEN HECHOS	1	15%
LOS TRABAJOS FUERON DEMOROSOS	1	15%
LOS TRABAJOS FUERON RAPIDOS Y BUENOS	1	15%
LOS TRABAJOS FUERON TERMINADOS PERO QUEDARON MUCHOS DETALLES	1	15%
LOS TRABAJOS NO FUERON REALIZADOS DENTRO DE LOS PLAZOS Y NO QUEDARON COMO EL ESPERABA	1	15%
MALA CALIDAD DE LOS MATERIALES	1	15%
MALAS TERMINACIONES	1	15%
MALAS TERMINACIONES, FALTO PINTURA Y NO CAMBIARON LA PUERTA	1	15%
MALAS TERMINACIONES, TRABAJOS MAL HECHOS	1	15%
MAS AGILIDAD PARA REALIZAR LOS TRABAJOS	1	15%
MAS RAPIDEZ EN LOS PROYECTOS Y QUE LOS TRABAJOS NO SE REALICEN POR PARTE, QUE EMPIECEN Y TERMINEN DE UNA VEZ	1	15%
MASTROS TRABAJARON MUY RAPIDO Y LAS OBRAS QUEDARON EN MAL ESTADO	1	15%
MATERIAL USADO PARA MARCOS DE VENTANAS, PUERTA DE CALLE Y SELLADO DE BAÑERA DE MUY MALA CALIDAD	1	15%
MAYOR SUPERVISION DE LOS PROFESIONALES	1	15%
ME DEJARON MAL HECHO EL TRABAJO, RECLAME Y DESPUES DE MUCHO INSISTIR ME CAMBIARON EL TECHO Y NO DEJARON TERMINADO	1	15%
ME GUSTARIA PARTICIPAR EN OTRO PROYECTOS DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA PARA TENER UNA MEJOR	1	15%
ME QUEDARON DEBIENDO UNOS DETALLES LOS CONTRATISTAS	1	15%
MEJOR CALIDAD DE LA INFORMACION AL MOMENTO DE POSTULAR	1	15%
MEJORAR LA CALIDAD DE LOS MAESTROS	1	15%
MEJORAR LA TERMINACION DE LOS TRABAJOS QUE REALIZAN	1	15%
MINUCIOSOS Y RESPONSABLES EN CUANTO AL TRABAJO QUE REALIZARON	1	15%
MUCHA DEMORA AL MOMENTO DE POSTULAR AL BENEFICIO	1	15%
MUCHA DEMORA AL MOMENTO DE REALIZAR LOS TRABAJOS	1	15%
MUCHA DEMORA EN LA FECHA INICIAL DE EJECUCION PERO CONFORME	1	15%
MUCHA DEMORA EN EL INICIO DEL PROYECTO, NO TOMARON LOS PLANES ORIGINALES DE INICIO DEL PROYECTO. NO TIENE FINALIZADA LAS TERMINACIONES	1	15%
MUCHA DEMORA EN LA EJECUCION DEL PROYECTO	1	15%
MUCHA DEMORA EN LOS TRABAJOS POR FALTA DE MAESTROS	1	15%
MUCHA IRRESPONSABILIDAD DE PARTE DE LAS EGIS, NO CUMPLIERON LO PROMETIDO Y COMPROMETIERON A LAS PERSONAS EN UN PROYECTO MAL EJECUTADO	1	15%
MUCHOS DETALLES SIN TERMINAR	1	15%
MUY AGRADECIDA LE HAN MEJORADO LA VIDA A SU FAMILIA Y EL PERSONAL FUE MUY AMABLE Y REALIZO UN BUEN TRABAJO	1	15%

MUY BUEN PROYECTO Y TODA LA PARTICIPACION DE LAS PERSONAS QUE AYUDARON FUE MUY EFECTIVA	1	15%
MUY BUENOS MAESTROS, MUY AGRADECIDO	1	15%
MUY LARGA LA ESPERA DESDE LA INSCRIPCION FUERON 5 AÑOS	1	15%
MUY SATISFECHO CON EL PROYECTO	1	15%
NADA QUE DECIR	1	15%
NINGUNO, ESTOY SATISFECHA	1	15%
NO DEJARON BIEN HECHOS LOS TRABAJOS, DEBERIA EXISTIR UNA PERSONA QUE SE ENCARGUE DE SUPERVISAR ESTAS OBRAS DESPUES DEL TIEMPO QUE LOS REALIZARON YA QUE LOS MA	1	15%
NO EMPAREJARON EL PISO ANTES DE COLOCAR LA CERAMICA Y TUVIMOS QUE COMPRAR EL CEMENTO	1	15%
NO ENTREGARON EL PROYECTO EN FORMA FINAL	1	15%
NO ESTA CONFORME CON LOS RESPULTADOS DE LOS TRABAJOS YA QUE NO FUE RESUELTA LA SOLICUTUD DE VENTANALES. ADEMAS DE SER VICTIMA DE UN ROBO POR PARTE DE LAS PER	1	15%
NO HAN TERMINADO LAS PUERTAS	1	15%
NO LE HICIERON EL TRABAJO COMPLETO QUE INCLUIA ZINC, PAPEL FILTRO, VIGAS, LAVAPLATOS Y SOLO COLOCARON EL ZINC Y MAL PUESTO, LO TUVIMOS QUE ARREGLAR NOSOTROS	1	15%
NO LE PUSIERON BIEN LA CERAMICA	1	15%
NO LE PUSIERON SEGURO A LAS VENTANAS, LA TERMINACION MAL HECHA	1	15%
NO LIMPIARON LOS ESCOMBROS	1	15%
NO ME HICIERON PARTICIPAR MUCHO ADEMAS EL CONTRATISTA COBRO A LOS POBLADORES EL MATERIAL ROBANDOLES PLATA QUE YA ESTABA INCLUIDA EN EL PROGRAMA	1	15%
NO ME PINTARON LAS PUERTAS	1	15%
NO QUEDO BIEN HECHO EL TRABAJO DE INSTALACION DE VENTANAS	1	15%
NO QUEDO BIEN TERMINADO POR LO CUAL ELLOS TUVIERON QUE HACER MAS GASTOS PARA DEJAR COMO CORRESPONDE	1	15%
NO QUEDO CONFORME CON EL TRABAJO DE LA CONSTRUCTORA, EL MINVU DEBERIA SUPERVISAR A LOS QUE REALIZAN EL TRABAJO	1	15%
NO QUEDO CONFORME CON LA AMPLIACION YA QUE LE QUEDO DESNIVELADA LA MURALLA	1	15%
NO QUEDO CONFORME CON LA PARTE ELECTRICA YA QUE SE QUEMARON ARTEFACTOS DEL HOGAR Y NECESITA QUE VAYAN A VER EL TECHO	1	15%
NO QUEDO MUY CONFORME CON EL TRABAJO YA QUE EL SISTEMA DE ELECTRICIDAD QUEDO MAL	1	15%
NO RECIBI LOS MISMOS BENEFICIOS QUE LOS DEMAS	1	15%
NO RESPETARON LA UBICACION DE LA CONSTRUCCION, NO COLOCARON LA PUERTA	1	15%
NO SE LE PREGUNTO EL COLOR QUE QUERIA EL TECHO	1	15%
NO SUPERVISARON LOS TRABAJOS	1	15%
NO TERMINARON BIEN LOS TRABAJOS, LA CERAMICA SE CAYO Y QUEDO SUELTA , EL TRABAJO QUEDO MAL HECHO	1	15%
NO TIENE MAS COMENTARIO QUE AGRADECER EL TRABAJO	1	15%
NO TIENE NADA QUE DECIR	1	15%
NO USARON TODO EL ZINC Y SE LLEVARON EL QUE SOBRO, NO TERMINARON LOS DETALLES, NO TERMINARON DE INSTALAR LAS BAJADAS DE AGUA Y LAS TUVE QUE ARREGLAR YO	1	15%
NUESTRA EGIS TUVO LA CULPA QUE LOS TRABAJOS SE DEMORARAN	1	15%
OJALA ESTOS PROYECTOS CONTINUARAN REALIZANDOSE	1	15%
OJALA QUE LOS MATERIALES FUERAN DE MEJOR CALIDAD	1	15%
OJALA SE VOLVIERA A REPETIR	1	15%
PARTE DE LA REPARACION DEL TECHO LE QUEDO CON FILTRACION	1	15%
PESIMO EL TRABAJO, LA AMPLIACION ES UN DESASTRE, LOS MASTROS DEJARON PEOR DE LO QUE ESTABA, LA MURALLA ESTA A PUNTO DE CAERSE. EXIJO UNA SOLUCION	1	15%
PESIMO EL TRABAJO, LLEVAMOS 4 AÑOS INTENTANDO QUE NOS ARREGLEN LAS FALLAS QUE DEJARON , LOS MUROS SE MOLIERON	1	15%
POSTULO AL SUBSIDIO DEL TERREMOTO Y HASTA EL DIA DE HOY NO LE DAN RESPUESTA	1	15%
PROBLEMAS CON EL BAÑO, NO PUSIERON LA CERAMICA FINAL	1	15%
PROBLEMAS CON EL CONTRATISTA, TRABAJOS MAL REALIZADOS Y SIN CONTRATAR	1	15%
PROBLEMAS CON LA PUERTA QUE SE ESTA PARTIENDO	1	15%
PROBLEMAS CON LOS MARCOS DE LAS VENTANAS, QUEDARON CON FILTRACION	1	15%
PROBLEMAS DE FILTRACION DE AGUA Y MURALLAS PARTIDAS	1	15%
PUSO MAS DINERO, FUERON DIFERENTES MAESTROS, NO TENIAN LOS IMPLEMENTOS ADECUADOS Y ADEMAS AUMENTO LA CUENTA DE AGUA POR CULPA DE ELLOS	1	15%
QUE A LAS PERSONAS DE LAS JUNTAS DE VECINOS QUE ESTAN A CARGO SEAN FISCALIZADAS EN EL PROCESO DE SELECCIONAR A LAS PERSONAS BENEFICIADAS	1	15%
QUE CONTINUEN ESTOS PROYECTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA YA QUE ESTO LOS UNIO COMO FAMILIA Y ESTAN MAS COMODOS	1	15%
QUE CUANDO REALICEN LOS TRABAJOS TENGAN TODOS LOS MATERIALES NECESARIOS PARA QUE DEJEN LAS TERMINACION BIEN HECHAS	1	15%
QUE CUMPLAN CON LO QUE PROMETEN	1	15%
QUE CUMPLAN CON LOS TRABAJOS Y QUE DEN UNA FECHA EXACTA PARA COORDINARSE	1	15%

QUE CUMPLAN LO QUE PROMETEN	1	15%
QUE DEJARAN PINTADO LO QUE HACEN	1	15%
QUE DEN BENEFICIOS APTOS PARA DISCAPACITADOS	1	15%
QUE DEN MAS INFORMACION DEL PROYECTO Y QUE DEMOREN MENOS EN LA EJECUCION	1	15%
QUE DESDE SERVIU SE ENCARGUEN DE SUPERVISAR LAS OBRAS	1	15%
QUE ECISTA UN SUPERVISOR PARA QUE OBSERVEN EL MAL ESTADO EN QUE DEJAN LAS OBRAS	1	15%
QUE EL PROYECTO NO SE DEMORE TANTO TIEMPO, YA QUE HAY QUE ESPERAR DOS AÑOS PARA QUE OTORGUEN EL BENEFICIO	1	15%
QUE HAGAN CASITAS MAS GRANDES Y QUE SIGAN LOS PROYECTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA	1	15%
QUE HAGAN LOS TRABAJOS COM MEJOR CALIDAD Y QUE SEAN BIEN TERMINADOS	1	15%
QUE HAYA UN POCO MAS DE FISCALIZACION PARA QUE EL TRABAJO DE LOS CONTRATISTAS QUEDE BIEN REALIZADO Y QUE LOS MATERIALES SEAN DE BUENA CALIDAD	1	15%
QUE HUBIERA UN POCO MAS DE ORGANIZACION DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN SERVIU	1	15%
QUE LA EMPRESA CONTRATISTA SEA BUENA Y CON PROFESIONALES	1	15%
QUE LA REPARACION SEA TOTAL Y NO SOLAMENTE UNA PARTE	1	15%
QUE LAS PERSONAS CONTRATISTAS REALICEN BIEN SU TRABAJO	1	15%
QUE LAS PERSONAS QUE REALICEN LOS TRABAJOS DEJEN BIEN EJECUTADAS LAS TERMINACIONES	1	15%
QUE LOS MAESTROS SEAN MAS PROFESIONALES Y SE DEDIQUEN A SU TRABAJO	1	15%
QUE LOS PROYECTOS SE MANTENGAN EN EL TIEMPO PARA TENER LA POSIBILIDAD DE HACER MAS MEJORAMIENTOS A LA VIVIENDA	1	15%
QUE LOS TRABAJOS NO SE DEMOREN TANTO EN REALIZARSE	1	15%
QUE LOS TRABAJOS SEAN COMPLETOS, EN ESTE CASO SOLO PINTARON Y ME DIJERON QUE SOLO ESO ESTABA EN EL PROYECTO	1	15%
QUE LOS TRABAJOS SEAN MEJOR FISCALIZADOS	1	15%
QUE LOS TRABAJOSE SEAN MAS ORDENADOS	1	15%
QUE LOS TRABAJOSE SEAN MAS PROFESIONALES Y QUE HAYA MAS COMPROMISO DE PARTE DE LOS TRABAJADORES	1	15%
QUE NO SE REALICEN TANTOS TRAMITES PARA LA EJECUCION DE LAS OBRAS	1	15%
QUE NO VIERAN EL PUNTAJE QUE SE TIENE EN LA FICHA DE PROTECCION SOCIAL SINO QUE TAMBIEN ESTUDIEN BIEN EL CASO PARA OBTENER BENEFICIOS	1	15%
QUE OJALA SE CONTINUE CON LOS PROYECTOS	1	15%
QUE OTORGUEN MAS BENEFICIOS A LA COMUNIDAD COMO PLAZAS	1	15%
QUE REALICEN FISCALIZACION AL PERSONAL QUE REALIZA LOS TRABAJOS, QUE UTILICEN MATERIALES DE CALIDAD Y PERSONAL CALIFICADO	1	15%
QUE REALICEN LOS TRABAJOS QUE PIDE EL COMITE, NO LOS QUE LOS ENCARGADOS DEL PROYECTO IMPONGAN	1	15%
QUE SE PUEDA OPTAR A OTRO TIPO DE DE AMPLIACION YA QUE EL QUE SE ESTA REALIZANDO LE QUITA UN POCO DE ESPACIO A LA HABITACION. QUEDO FELIZ Y LE CAMBIO LA VIDA	1	15%
QUE SE VUELVA A REPETIR PARA LA GENTE QUE NO ALCANZO A INSCRIBIRSE. QUEDO FELIZ CON EL PROYECTO YA QUE QUEDO HERMOSA SU CASITA	1	15%
QUE SEA MAS AMABLE EL PERSONAL QUE VA A REALIZAR EL TRABAJO	1	15%
QUE SEA MAS RAPIDO EL PROCESO DE INSCRIPCION HASTA REALIZAR EL PROYECTO	1	15%
QUE SEA MAYOR EL APORTE DEL GOBIERNO PARA FINANCIAR ESTOS PROYECTOS	1	15%
QUE SEAN MAS PROFESIONALES LAS PERSONAS QUE EJECUTAN LOS TRABAJOS PARA QUE NO QUEDEN DETALLES	1	15%
QUE SEAN MAS PROFESIONALES PARA QUE DEJEN LAS TERMINACIONES BIEN HECHAS	1	15%
QUE SEAN MAS RAPIDAS LAS RESPUESTAS SI UNO SE GANO EL PROYECTO O NO	1	15%
QUE SEAN RESPONSABLES Y QUE CUMPLAN LO QUE OFRECEN	1	15%
QUE SEAN VERDADEROS LOS PROYECTOS Y QUE CUMPLAN LOS QUE OFRECEN	1	15%
QUE SIGAN ADELANTE YA QUE AYUDAN A LAS PERSONAS A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS. MUCHAS FELICITACIONES	1	15%
QUE SIGAN AYUDANDO A LA GENTE DE POCOS RECURSOS, MUY AGRADECIDA	1	15%
QUE SIGAN CON MAS PROYECTOS	1	15%
QUE SIGAN REALIZANDO MAS PROYECTOS PARA AYUDAR A LAS PERSONAS QUE ECONOMICAMENTE NO PUEDEN REALIZARLOS SIN SUBSIDIO	1	15%
QUE TRABAJARAN CON MATERIALES DE MEJOR CALIDA YA QUE PARA EL TERREMOTO AQUI SE TRIZARON LAS PAREDES Y DEMORARON UN MONTON EN VENIR ARREGLARLAS	1	15%
QUE UTILICEN MATERIALES DE CALIDAD	1	15%
QUEDARON UNAS FALLAS CON LOS AZULEJOS DEL BAÑO Y AL PARECER UNA FILTRACION	1	15%
QUEDO CONFORME CON EL PROGRAMA	1	15%
QUEDO CONFORME Y CONTENTA PORQUE LA CASA QUEDO HERMOSA	1	15%
QUEDO FELIZ	1	15%
QUEDO FELIZ CON EL PROYECTO, SOLO QUE AHORA SE ESTA DESCASCARANDO LA PINTURA Y SE COMENZO A CAER, SACO FOTOS PARA QUE LE SOLUCIONARAN EL PROBLEMA Y AUN NO LE	1	15%
QUEDO FELIZ PERO EN ALGUNOS MOMENTOS HUBO UNOS PEQUEÑOS PROBLEMAS QUE SE SOLUCIONARON	1	15%

QUEDO FELIZ PERO SE DEMORARON UN POCO	1	15%
QUEDO MAL EL TRABAJO, AVISO DEL PROBLEMA Y TODAVIA NO LO SOLUCIONAN	1	15%
QUEDO MUY FELIZ CON LOS TRABAJOS REALIZADOS	1	15%
QUEDO MUY SATISFECHA Y FELIZ	1	15%
QUEDO PESIMO, LAS LATAS DEL TECHO SE VOLARON, MUY MALO EL TRABAJO	1	15%
QUEDO SATISFECHA Y MUY CONTENTA	1	15%
QUIERE PARTICIPAR EN MAS BENEFICIOS	1	15%
QUIERE POSTULAR A OTROS SUBSIDIOS. CUANDO FUERON ARREGLAR EL PISO LE ECHARON A PERDER EL BAÑO, TUVO QUE PAGAR A OTROS AMESTROS PARA QUE LO ARREGLARAN	1	15%
QUISIERAMOS QUE SE ARREGLARAN LAS PANDERETAS CAIDAS	1	15%
REALIZAR UNA BUENA SELECCION DE LOS MAESTROS PARA QUE SEAN CALIFICADOS, CONFIABLES Y QUE ESTEN RESPALDADOS POR EL SERVIU	1	15%
REBAJA EN EL VALOR FINAL DEL PROYECTO, FALTA INSTALACION DE PUERTAS, FALTA CAMBIAR 2 PLANCHAS QUEBRADAS EN LA TECHUMBRE, PERO CONFORME	1	15%
SATISFECHA CON EL PROGRAMA	1	15%
SATISFECHA CON LOS TRABAJOS	1	15%
SE DEMORARON 3 AÑOS EN EJECUTAR EL PROYECTO	1	15%
SE DEMORARON 5 AÑOS Y CUANDO LLEGARON ARREGLAR YO TENIA AVANZADO POR MI CUENTA	1	15%
SE DEMORARON EN EJECUTAR LOS TRABAJOS	1	15%
SE DEMORARON MUCHO LOS CONTRATISTAS Y LOS TRABAJOS NO FUERON BIEN HECHOS ADEMAS DE LOS AMTERIALES DE MALA CALIDAD	1	15%
SE DEMORARON MUCHO TIEMPO EN EJECUTAR LOS TRABAJOS	1	15%
SE DEMORARON PERO TODO SALIO BIEN	1	15%
SE DEMORO MUCHO EL PROYECTO	1	15%
SE DEMORO MUCHO EN TERMINAR LOS TRABAJOS	1	15%
SE DEMORO UN POCO EN REALIZAR EL TRABAJO Y LAS VENTANAS NO CIERRAN BIEN PORQUE QUEDARON DESNIVELADAS	1	15%
SE DESCASCARO LA PINTURA Y TIENE PROBLEMAS CON LAS PUERTAS	1	15%
SE ENCUENTRA FELIZ PORQUE MONETARIAMENTE NO PODIA SOLA Y CON EL PROGRAMA PUDO MEJORAR EL ASPECTO DEL HOGAR	1	15%
SE HAN DEMORADO EN TERMINAR EL TRABAJO	1	15%
SE HAN TARDADO MUCHO EN EJECUTAR LAS OBRAS, MAS DE UN AÑO, EMPEZO RECIENTE EN MARZO DE 2011	1	15%
SE LLEVARON 5 PLANCHAS DE ZINC QUE ERAN DE ELLA, NO TERMINARON TODO EL TRABAJO FALTO LA ENTRADA. SE COMPROMETIERON DELANTE DE LA ENCARGADA DE SERVIU Y NUNCA	1	15%
SE QUEJA QUE LOS TRABAJOS QUEDARON MAL HECHOS, MALAS TERMINACIONES DE PUERTAS Y VENTANAS	1	15%
SE SUPONIA QUE EL SUBSIDIO POR UN MILLON DOSCIENTOS PARA PARTICIPAR Y LOS TRABAJOS SOLO SE REALIZARON CON EL 20% DEL DINERO	1	15%
SE TARDARON EN HACER EL TRABAJO	1	15%
SI NO HUBIERAN INTERVENIDO LOS BENEFICIARIOS EN EL PROYECTO ESTE NO HABRIA SIDO EXITOSO	1	15%
SIN COMENTARIO	1	15%
SOLICITARON EL CAMBIO DE PUERTAS Y VENTANAS LAS CUALES QUEDARON MAL INSTALADAS TENIENDO QUE CONTRATAR PERSONAL EXTERNO PARA QUE TERMINARA EL TRABAJO	1	15%
SOLICITO EL TECHO DEL HOGAR Y QUEDO EN MAL ESTADO, SE LLUEVE LA CASA Y NO A HABIDO RESPUESTAS	1	15%
SON MUCHOS LOS TRAMITES PARA PODER POSTULAR A LOS SUBSIDIOS Y POCOS CUPOS	1	15%
TARDAN MUCHO EN REALIZAR LOS TRABAJOS	1	15%
TERMINACION DEFECTUOSA	1	15%
TIENE FILTRACIONES, TRIZADURA EN LOS MARCOS DE LAS VENTANAS, PROBLEMAS CON LA CAJA ESCALA	1	15%
TIENE PROBLEMAS CON EL ESTANQUE DEL BAÑO	1	15%
TIENE PROBLEMAS CON LA PUERTA DE ACCESO	1	15%
TODAVIA NO PINTAN LOS TECHOS LO CUAL SE PROMETIO DENTRO DEL PROYECTO	1	15%
TODAVIA NO REVISAN LAS OBRAS FINALES Y NO FIRMARON LOS DOCUMENTOS DE CONFORMIDAD DE OBRAS	1	15%
TODOS BIEN, TRABAJOS RAPIDOS Y DE CALIDAD	1	15%
TODOS EL TRABAJO BIEN HECHO	1	15%
TODOS ESTUVO MAL HECHO, NUNCA RESPONDIERON POR CERAMICAS ROTAS Y PUERTAS MALAS	1	15%
TODOS SALIO COMO LO ESPERABA, MUY AGRADECIDO	1	15%
TODOS SALIO MUY BIEN, NO HUBO NINGUN PROBLEMA	1	15%
TRABAJO MAL HECHO, LA PIEZA ESTA TRIZADA, MALAS TERMINACIONES. ME SIENTO ESTAFADA	1	15%
TRABAJOS A MEDIO TERMINAR	1	15%
TRABAJOS EN MAL ESTADO, DESPUES DE 2 AÑOS CERAMICAS ROTAS	1	15%

TRABAJOS MUY MAL HECHOS, TRABAJADORES MUY POCO AMABLES	1	15%
TRABAJOS PARALIZADOS, ME FALTAN UNOS METROS DE REJA	1	15%
TUVO HARTOS PROBLEMAS CUANDO LE REALIZARON LOS TRABAJOS, PERO QUEDO CONFORME	1	15%
TUVO MALAS TERMINACIONES	1	15%
TUVO PROBLEMAS CON EL CONTRATISTA POR LA MALA CALIDAD DE LOS TRABAJOS, ADEMAS CON LOS TIEMPOS DE EJECUCION	1	15%
TUVO PROBLEMAS CON LOS MAESTROS QUE EJECUTARON EL PROYECTO YA QUE NO HACEN BIEN SU TRABAJO	1	15%
TUVO PROBLEMAS CON UN VENTANAL QUE ELLA PIDIO, AL FINAL LE HICIERON UNA ESPECIE DE VENTANA QUE QUEDO MAL HECHA	1	15%
TUVO QUE AGREGAR DINERO PORQUE LE REALIZARON MAL EL TRABAJO	1	15%
UN INSPECTOR REVISO EL CIELO Y NO QUEDO CONFORME PORQUE EL TRABAJO ESTABA INCOMPLETO	1	15%
UN MURO QUEDO CHUECO	1	15%
UN TRABAJO DE BUENA CALIDAD	1	15%
UNA MAYOR SUPERVISION POR PARTDE DEL ESTADO DE LAS EJES. MUCHA BUROCRACIA EN EL SISTEMA CUANDO NO SE LOGRAN TODOS LOS REQUISITOS	1	15%
UNA PUERTA QUE CAMBIARON VENIA ROTA	1	15%
Total	651	100%