



MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO  
SUBSECRETARIA  
19 MAY 2008  
RESOLUCION EXENTA  
TRAMITADA

APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO  
SUSCRITO ENTRE LA MINISTRA DE  
VIVIENDA Y URBANISMO Y EL  
DIRECTOR DEL SERVIU REGION DE  
AYSÉN, EN VIRTUD DE LO DISPUESTO  
EN EL PARRAFO 5º DEL TITULO VI DE  
LA LEY Nº 19.882. 18 JUL 2007  
SANTIAGO, HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE  
EXENTA Nº 3788

VISTO: Lo dispuesto en el párrafo 5º del título VI de la Ley Nº 19.882; el D.F.L. Nº 41, de 2003, del Ministerio de Hacienda; la Resolución Nº 55, de 1992, de la Contraloría General de la República, en su texto refundido fijado por la resolución Nº 520, de 1996, de ese mismo Organismo Contralor; y

TENIENDO PRESENTE:

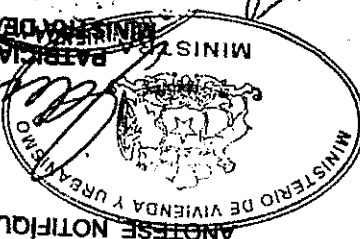
a) Que conforme al párrafo 5º del título VI de la Ley Nº 19.882, los altos Directivos Públicos de primer nivel deben suscribir convenios de desempeño con el Ministro del ramo respectivo, los que además deben ser suscritos por los Ministros de Hacienda y Secretaría General de la Presidencia, convenios que tendrán una duración de 3 años, contados desde la fecha del nombramiento correspondiente;

b) Que para los efectos señalados en el considerando anterior, con fecha 31 de mayo de 2007, se ha suscrito entre la Ministra de Vivienda y Urbanismo y el Director del SERVIU Región de Aysén, un convenio de desempeño, el cual define metas, objetivos de resultados, ponderaciones, indicadores, medios de verificación y supuestos básicos para su cumplimiento; asimismo contiene los apoyos que la Sra. Ministra de Vivienda y Urbanismo se compromete a brindar a la gestión del Director SERVIU Región de Aysén, dicto la siguiente

RESOLUCION:

Apruébase el convenio de desempeño suscrito con fecha 31 de mayo de 2007 por el Sr. Victor Cárdenas Valenzuela, Director SERVIU Región de Aysén, grado 04 EUR, de la Planta Nacional de Cargos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, con la Ministra de Vivienda y Urbanismo, el Ministro de Hacienda y el Ministro Secretario General de la Presidencia, documento que pasa a formar parte integrante de la presente resolución.

ÁNTESE NOTIFIQUESE, CÚPLASE Y ARCHÍVESE



MINISTRA PATRICIA POBLETE BENNETT

LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO

- >>> GABINETE MINISTRA C/C RESOLUCION Y CONVENIO
  - >>> DIRECTORA SERVIU REGION AYSÉN C/C RESOLUCION Y CONVENIO
  - >>> AUDITORIA INTERNA MINISTERIAL C/C RESOLUCION Y CONVENIO
  - >>> DIVISION DE FINANZAS C/C RESOLUCION Y CONVENIO
  - >>> DIVISION ADMINISTRATIVA C/C RESOLUCION Y CONVENIO
  - >>> DEPTO. ESTUDIOS Y DESARROLLO DIVAD C/C RESOLUCION Y CONVENIO
  - >>> ASESORIA JURIDICA DIVAD C/C RESOLUCION Y CONVENIO
  - >>> SECCION PARTES Y ARCHIVO C/C RESOLUCION Y CONVENIO
- PSA/PSB/BSV/HSM/MR  
DISTRIBUCION:  
Pautina Sabat Sabat Sabat

**CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTOS DIRECTIVOS PÚBLICOS LEY 19.882  
DIRECTOR SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE AYSÉN DEL  
GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO**

En Santiago de Chile, a 31 de mayo de 2007, entre la Sra. **PATRICIA POBLETE BENNETT**, Ministra de Vivienda y Urbanismo, por una parte; y por la otra don **VÍCTOR CARDENAS VALENZUELA**, Director del Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Aysén, convienen lo siguiente:

**PRIMERO:** El presente convenio se firma en virtud de lo establecido en las disposiciones de los párrafos 5º y 6º del Título VI de la Ley Nº 19.882, para los efectos del pago de la asignación de alta dirección pública contemplada en el artículo sexagésimo quinto de la citada Ley Nº 19.882 y tendrá una duración de tres años, a contar de la fecha de nombramiento en el cargo del Director, correspondiente al 05.03.2007 y hasta el 05.03.2010, fecha de término del periodo de desempeño.

**SEGUNDO:** El Director que suscribe se compromete a cumplir las metas y objetivos de resultados para el periodo comprendido entre el 05.03.2007 y el 05.03.2010, acordados con la Ministra de Vivienda y Urbanismo en el Anexo Metas del presente convenio, conforme a los indicadores, medios de verificación y supuestos establecidos en el propio Anexo 1.

**TERCERO:** La Ministra de Vivienda y Urbanismo se compromete a brindar apoyo en los ámbitos de gestión del Director SERVIU Región de Aysén, expresamente indicados en el Anexo 1 del presente convenio, para el cumplimiento de las metas establecidas para el periodo indicado en el punto segundo.

**CUARTO:** La evaluación del grado de cumplimiento de las metas y los objetivos del presente convenio de desempeño se efectuará al 05.03.2008, correspondiente al primer periodo de evaluación; al 05.03.2009, correspondiente al segundo periodo de evaluación; al 05.03.2010, correspondiente al tercer periodo y evaluación final. Cada evaluación se efectuará dentro de los dos meses siguientes al término de los mismos, de conformidad a los artículos sexagésimo tercero y sexagésimo cuarto del párrafo 5º del Título VI, de la Ley Nº 19.882.

**QUINTO:** Durante el periodo que no se haya efectuado evaluación alguna del convenio de desempeño, el componente variable de la asignación de alta dirección pública se pagará en su monto máximo.

**SEXTO:** El Anexo que se menciona en el presente Convenio de Desempeño Ley Nº 19.882, que se acompaña, se entiende formar parte integrante del mismo.

**SEPTIMO:** El presente convenio se firma en dos ejemplares, quedando un ejemplar en poder de cada una de las partes.

**PATRICIA POBLETE BENNETT**  
 MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO

**VÍCTOR CARDENAS VALENZUELA**  
 DIRECTOR SERVIU REGIÓN DE AYSÉN

**MINISTRO**  
 REPUBLICA DE CHILE  
 MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

**MINISTRO**  
 REPUBLICA DE CHILE  
 MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

30/08/07



**CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTOS DIRECTIVOS PUBLICOS LEY 19.882  
DIRECTOR SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGION DE AYSÉN DEL  
GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO**

**ANEXO 1**

**I.- Metas, objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos.**

Primera evaluación: al 05.03.2008.

**META 1-2007:**  
"Garantizar el cumplimiento y uso eficiente de las herramientas de gestión definidas por el Estado en beneficio de la organización, la ciudadanía y los funcionarios"

Ponderación: 30%	
<b>Objetivos de resultados</b>	<p>1.1. Cumplir el Programa de Mejoramiento de Gestión 2007 (≥ 90%); Y Cumplir los Convenios de Desempeño del SERVIU Región de Aysén 2007 (≥ 90%)</p>
<b>Pondera</b>	18%
<b>Indicadores</b>	<p>1.1.1. (A): Porcentaje de cumplimiento PMG 2007) ≥ 90% El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente (pondera 50%): [A / 90%]</p> <p>1.1.2. (A): Sumatoria de los porcentajes de cumplimiento efectivo de los CDC 2007 de los equipos SERVIU Región de Aysén / B: Nº total equipos de trabajo definidos en el CDC 2007 del SERVIU Región de Aysén) ≥ 90% El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente (pondera 50%): [A / B] 90%</p>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>En caso de incumplimiento de cada uno de los sistemas del PMG entregado por el validador correspondiente. [A / 90%]</p>
<b>Supuestos Básicos</b>	<p>En caso de incumplimiento de indicadores o metas con plazos antes del 1º de Junio de 2007, deberá evaluarse esta meta sin considerar ese elemento</p>
<b>Objetivos de resultados</b>	<p>1.2.1. Registro mensual: [A: Nº de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al periodo de Junio 2007 a Diciembre 2007/ 6] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 25%): [A / 6 * 100%] Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que heren problemas no resueltos. 1.2.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 25%): [A/B / 0.9] * 100% [A: Sumatoria meses de Junio 2007 al 31 de diciembre de 2007 Nº de fichas con programación emitidas y enviadas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses de Junio 2007 al 31 de diciembre de 2007 Nº de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100] ≥ 90%</p>
<b>Indicadores</b>	<p>1.2.1. Registro mensual: [A: Nº de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al periodo de Junio 2007 a Diciembre 2007/ 6] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 25%): [A / 6 * 100%] Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que heren problemas no resueltos. 1.2.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 25%): [A/B / 0.9] * 100% [A: Sumatoria meses de Junio 2007 al 31 de diciembre de 2007 Nº de fichas con programación emitidas y enviadas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses de Junio 2007 al 31 de diciembre de 2007 Nº de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100] ≥ 90%</p>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Informes mensuales de Registro de situaciones pendientes o emergentes enviadas a Subsecretaría. Se envían por situaciones pendientes o emergentes derivadas de aquellos proyectos habitacionales o urbanos que han transformado en problemas para los usuarios o bien en la potencialidad de serlo. La programación se debe integrar dentro de los procesos de planificación, presupuestación, y programación operativa y gestión regional. Para ello, se contará con el debido apoyo del Nivel Central. Aysén e informada al Nivel Central. para ejecutar las soluciones, propuestas por el Director de</p>
<b>Supuestos Básicos</b>	<p>Informe de Evaluación de Buenas Prácticas, enviado en como contraparte técnica</p>
<b>Objetivos de resultados</b>	<p>1.2.3. Evaluación aplicación 2007 del Plan Trienal de Buenas Prácticas consensuado con la Asociación de Funcionarios</p>
<b>Pondera</b>	12%
<b>Indicadores</b>	<p>1.2.3. Evaluación aplicación 2007 del Plan Trienal de Buenas Prácticas consensuado con la Asociación de Funcionarios</p>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>Informe de Evaluación de Buenas Prácticas, enviado en como contraparte técnica</p>
<b>Supuestos Básicos</b>	<p>Informe de Evaluación de Buenas Prácticas, enviado en como contraparte técnica</p>



**META 3-2007:**  
 "Asegurar el mejoramiento continuo de la calidad de servicios del SERVU en la Región de Aysén, a los usuarios de la región durante el año 2007, en cumplimiento con las políticas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y a la misión del Servicio".

Objetivos de resultados	Pondera	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
Calidad del servicio	15%	3.1.1. Elaboración de Plan Anual de División de OIRS al 30.06.07 de acuerdo a lineamientos entregados en Ord. N° 489 del 09.02.07 de la Minstra. Si cumple con la elaboración del Plan al 30.06.2007 implica cien por ciento de cumplimiento. De lo contrario, será cero por ciento (pondera 20%)	-Plan Anual de División de la OIRS regional, visado por la Directora respectiva 30.06.2007 con copia al Nivel Central.	
		3.1.2.(A: N° de respuestas entregadas dentro del plazo de 10 días hábiles a los reclamos recibidos con corte al 31.11.2007, a través del SERSUF/ B: N° total de reclamos recibidos el año 2007 a través del SERSUF al 31.11.07) *100] ≥ 90% SERSUF al 31.11.07) *100] ≥ 90% El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente (pondera 20%): [A/(B * 0.9)] * 100%	-Informe de Evaluación año 2007 al 31.12.2007 de los reclamos recibidos con corte al 31.11.2007 con copia enviada en el mes de enero a la UDIU del Nivel Central, que contenga a lo menos: -Reclamos recibidos según tipo de clasificación y según tiempos de respuesta. -Análisis de tendencias con mayor frecuencia de reclamos.	
Objetivos de resultados	15%	3.1.3. Elaboración de un informe de evaluación al 31-12-2007 de los tipos de reclamos recibidos con corte al 31.11.2007 y respondidos a través del SERSUF y las acciones y/o medidas definidas por la Dirección del Servicio. El grado de cumplimiento será de un cien por ciento con la entrega del informe en el mes de Enero, de lo contrario, será cero por ciento (pondera 20%). -Principales observaciones, conclusiones y recomendaciones para a) mejorar el servicio de reclamos en cuanto a tiempos de respuesta y b) implementar acciones correctivas que eviten reclamos similares el año 2008, en formatos fáciles de subsanar a corto plazo.		
		3.1.4. (A: Sumatoria de días hábiles en contrastes en el año / B: N° total de contrastes en el año / B: N° total de estados de pago de contrastes tramados del año) * 100% ] ≤ 15 días hábiles El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente (pondera 40%): [15/(A/B)] * 100	Informe mensual que considere fechas de solicitud de estados de pago aprobado por ITD y contable correspondiente de puesta de fondos a disposición del contratista e informe resumen anual.	
Calidad del servicio	10%	3.2.1. Diseñar instrumentos para evaluar satisfacción de clientes y usuarios del SERVU en relación al servicio, generando índices de satisfacción. Informe de instrumentos para evaluar satisfacción de clientes y usuarios al 30.08.2007.		
		3.2.2. Aplicar instrumentos de evaluación para evaluar la satisfacción de los usuarios y clientes del SERVU. Informe que contenga registro de la aplicación de los instrumentos utilizados, al 28-12-2007		
		3.2.3. General evaluación, recomendaciones y medidas correctivas del instrumento para de evaluación de satisfacción de los usuarios y clientes del SERVU en el año. Si cumple con el informe de evaluación, implica cien por ciento. De lo contrario, será cero por ciento (pondera 25%). Informe entregado a más tardar Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, con los resultados de la aplicación del instrumento y las recomendaciones y medidas correctivas.		
Subtotal	25%			

3.2 Monitorear y evaluar la satisfacción de clientes externos

3.1

Calidad del servicio

15%

Objetivos de resultados

Indicadores

Medios de Verificación

Supuestos Básicos

3.1.1. Elaboración de Plan Anual de División de OIRS al 30.06.07 de acuerdo a lineamientos entregados en Ord. N° 489 del 09.02.07 de la Minstra.

Si cumple con la elaboración del Plan al 30.06.2007 implica cien por ciento de cumplimiento. De lo contrario, será cero por ciento (pondera 20%)

-Plan Anual de División de la OIRS regional, visado por la Directora respectiva

30.06.2007 con copia al Nivel Central.

3.1.2.(A: N° de respuestas entregadas dentro del plazo de 10 días hábiles a los reclamos recibidos con corte al 31.11.2007, a través del SERSUF/ B: N° total de reclamos recibidos el año 2007 a través del SERSUF al 31.11.07) \*100] ≥ 90%

SERSUF al 31.11.07) \*100] ≥ 90%

El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente (pondera 20%):

[A/(B \* 0.9)] \* 100%

-Informe de Evaluación año 2007 al 31.12.2007 de los reclamos recibidos con corte al 31.11.2007 con copia enviada en el mes de enero a la UDIU del Nivel Central, que contenga a lo menos:

-Reclamos recibidos según tipo de clasificación y según tiempos de respuesta.

-Análisis de tendencias con mayor frecuencia de reclamos.

3.1.3. Elaboración de un informe de evaluación al 31-12-2007 de los tipos de reclamos recibidos con corte al 31.11.2007 y respondidos a través del SERSUF y las acciones y/o medidas definidas por la Dirección del Servicio.

El grado de cumplimiento será de un cien por ciento con la entrega del informe en el mes de Enero, de lo contrario, será cero por ciento (pondera 20%).

-Principales observaciones, conclusiones y recomendaciones para a) mejorar el servicio de reclamos en cuanto a tiempos de respuesta y b) implementar acciones correctivas que eviten reclamos similares el año 2008, en formatos fáciles de subsanar a corto plazo.

Informe mensual que considere fechas de solicitud de estados de pago aprobado por ITD y contable correspondiente de puesta de fondos a disposición del contratista e informe resumen anual.

Informe de instrumentos para evaluar satisfacción de clientes y usuarios al 30.08.2007.

3.2.1. Diseñar instrumentos para evaluar satisfacción de clientes y usuarios del SERVU en relación al servicio, generando índices de satisfacción.

Informe de instrumentos para evaluar satisfacción de clientes y usuarios al 30.08.2007.

3.2.2. Aplicar instrumentos de evaluación para evaluar la satisfacción de los usuarios y clientes del SERVU.

Informe que contenga registro de la aplicación de los instrumentos utilizados, al 28-12-2007

3.2.3. General evaluación, recomendaciones y medidas correctivas del instrumento para de evaluación de satisfacción de los usuarios y clientes del SERVU en el año.

Si cumple con el informe de evaluación, implica cien por ciento. De lo contrario, será cero por ciento (pondera 25%).

Informe entregado a más tardar Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, con los resultados de la aplicación del instrumento y las recomendaciones y medidas correctivas.

Ponderación: 10%		Objetivos de resultados	Pondera	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
4.1	Mantener gasto eficiente de los proyectos y programas urbanos (≥ 95%)	10%	<p>El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente:  <math>[A / (B \cdot 0.95)] \cdot 100\%</math></p> <p>Indicador será el siguiente:  <math>[A / (B \cdot 0.95)] \cdot 100\%</math></p>	<p>- Informe Oficial de ejecución presupuestaria de las asignaciones presupuestarias N° 20-09 (Escuela Agrícola), 15-02 y 16-03, de acuerdo al Catálogo de proyectos SIGFE, al 31.12.2007, emitido por la División Finanzas.</p> <p>-Programación Financiera aprobada por el Director a través de correo con firma electrónica, y cargada como Base en la plataforma colaborativa (Sharepoint), área de programación financiera del SERVU de Aysén.</p>	<p>inexistencia de catástrofes naturales que pongan en riesgo la ejecución de proyectos urbanos, vias y de espacios públicos (en conjunto).</p>	
<p>“Ejecutar los Programas y Proyectos Urbanos identificados en la cartera de inversión 2007 aprobado para la Región de Aysén del Gral. Carlos Ibañez Del Campo, en forma eficiente y eficaz, en cumplimiento de las políticas de Vivienda y Urbanismo y la misión del Servicio”.</p>						

**META 5-2007:**  
 "Administrar y gestionar en forma eficiente, eficaz y transparente los recursos y el patrimonio del SERVIU en la Región de Aysén del Gral. Carlos Ibañez Del Campo, durante el año 2007, en cumplimiento de las políticas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la Ley Orgánica del Servicio".

Objetivos de resultados		Ponderación: 10%	
Objetivos de resultados	Subtotal	10%	10%
Indicadores	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
<p>5.1.1. A: (Monto anual ejecutado en Subtítulo 21 + 22 / Monto gasto total anual ejecutado)</p> <p>B: (Monto asignado por Ley de Presupuestos en Subtítulo 21 + 22 / Monto asignado por Ley de Presupuestos para gasto total)</p> <p>El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente (Pondera 30%):</p> <p><math>(B \cdot 1.04) / A</math></p>	<p>5.1.2. Contar a Junio de 2007, con una cartera de terrenos SERVIU evaluados y seleccionados según los criterios establecidos en el instructivo de Suelos, que estén disponibles para la aplicación de Programas Habitacionales.</p> <p>Si cumple con la cartera de terrenos SERVIU al 30.06.2007 implica cien por ciento de cumplimiento. De lo contrario, será cero por ciento (pondera 10%).</p> <p>5.1.3.- Contar al 31 de diciembre de 2007, con el catastro actual de Bienes inmuebles SERVIU, ingresado en el nuevo sistema de gestión, bajo los criterios establecidos en el instructivo de Suelos.</p> <p>Si cumple con el catastro de Bienes inmuebles del SERVIU al 31.12.2007 implica cien por ciento de cumplimiento. De lo contrario, será cero por ciento (pondera 10%).</p>	<p>Informe de cartera de terrenos SERVIU evaluados y seleccionados según los criterios establecidos en el instructivo de Suelos, que estén disponibles para la aplicación de Programas Habitacionales, enviada al Nivel Central al 30.06.07.</p> <p>Catastro de Bienes inmuebles del SERVIU Región de Aysén informado al MINVU Central al 31.12.07.</p>	<p>Si el Sistema Integrado de Bienes inmuebles SERVIU no ha sido entregado en ambiente de producción por la División de Informática al 30.11.2007 este indicador se dará por cumplido en lo referido al Catastro.</p>
<p>5.1.4. Programación Física:</p> <p>(A: Suma N.º de Hilos Regionales Mensuales Cumplidos / B: Suma N.º de Hilos Regionales Mensuales definidos en Programación Operativa 2007 aprobada) *100] <math>\geq 80\%</math></p> <p>El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 25%):</p> <p><math>[A / (B \cdot 0.8)]</math></p>	<p>Informe Ejecución de Hilos Regionales Mensuales programados generado por el Serviu.</p> <p>Programación Física-Operativa del SERVIU visada por el respectivo Director y SEREM, con opinión favorable emitida por el Nivel Central.</p> <p>Informe Oficial de ejecución presupuestaria al 31.12.2007 emitido por División Finanzas.</p> <p>6.1.5. Programación Financiera: [A: Gasto Total Ejecutado al 31.12.2007 / B: Gasto Total definido en Programación Financiera 2007 aprobada] * 100] <math>\geq 95\%</math></p> <p>El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 25%):</p> <p><math>[A / (B \cdot 0.95)]</math></p>	<p>Programación Financiera aprobada por el Director a través de correo con firma electrónica, y cargada como Programación Financiera Base en la plataforma colaborativa (Sharepoint), área de programación financiera del SERVIU de Aysén.</p>	<p>Si efectuado el proceso de Etación para un determinado hito, no existiere adjudicación, se rebajará dicho hito y su monto asociado de la base de cálculo del porcentaje de cumplimiento, toda vez que no existan oferentes o éstos no cumplan con los requisitos técnicos o económicos de las respectivas bases.</p>
<p>5.1.5. Programación Financiera: [A: Gasto Total Ejecutado al 31.12.2007 / B: Gasto Total definido en Programación Financiera 2007 aprobada] * 100] <math>\geq 95\%</math></p> <p>El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 25%):</p> <p><math>[A / (B \cdot 0.95)]</math></p>	<p>Programación Financiera aprobada por el Director a través de correo con firma electrónica, y cargada como Programación Financiera Base en la plataforma colaborativa (Sharepoint), área de programación financiera del SERVIU de Aysén.</p>	<p>Programación Financiera aprobada por el Director a través de correo con firma electrónica, y cargada como Programación Financiera Base en la plataforma colaborativa (Sharepoint), área de programación financiera del SERVIU de Aysén.</p>	<p>Si efectuado el proceso de Etación para un determinado hito, no existiere adjudicación, se rebajará dicho hito y su monto asociado de la base de cálculo del porcentaje de cumplimiento, toda vez que no existan oferentes o éstos no cumplan con los requisitos técnicos o económicos de las respectivas bases.</p>

<p><b>META 1-2008:</b> "Garantizar el cumplimiento efectivo de las metas estratégicas y objetivos de gestión comprometidos entre la Ministra de Vivienda y Urbanismo y el Director SERVIU Región Aysén del Gral. "Carlos Ibáñez Del Campo"</p>				
<b>Ponderación: 50%</b>				
Objetivos de resultados	Pondera	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1.1	20%	(A: Porcentaje de cumplimiento PMG 2008) $\geq 90\%$ El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente: (A / 90%) * 100%	Certificado de validación de cada uno de los sistemas del PMG entregado por el organismo validador correspondiente.	
1.2	30%	(A: Sumatoria de los porcentajes de cumplimiento de los CDC 2008 de los equipos SERVIU Región de Aysén / B: Nº total equipos de trabajo definidos en el CDC de SERVIU Región de Aysén) $\geq 90\%$ El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente: (A / B) * 100%	Documento Minstra de Vivienda y Urbanismo que fija porcentaje de cumplimiento CDC 2008 para el Servicio, para cada Equipo.	
<b>Subtotal</b>				
<b>50%</b>				

<p><b>META 2-2008:</b> "Administrar y gestionar en forma eficiente, eficaz y transparente los recursos presupuestarios del SERVIU Región de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez Del Campo, durante el año 2008, en cumplimiento de las políticas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la Ley Orgánica del Servicio".</p>				
<b>Ponderación: 25%</b>				
Objetivos de resultados	Pondera	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
2.1	25%	2.1.1. Programación Física: [A: Suma N° de Hitos Regionales Mensuales Regionales / B: Suma N° de Cumplidos / B: Suma N° de Hitos Regionales Mensuales Regionales en Programación Operativa 2008 aprobada] $\geq 80\%$ El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): [A / (B * 0.8)] 2.1.2. Programación Financiera: [(A: Gasto Total Ejecutado al 31.12.2008 / B: Gasto Total definido en Programación Financiera 2008 aprobada) * 100] $\geq 95\%$ El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): [A / (B * 0.95)]	-Informe Ejecución de Hitos programados generado por el Serviu. -Programación Física-Operativa del SERVIU rebasará dicho hito y su monto asociado de la base de cálculo del porcentaje de cumplimiento, toda vez que opinión favorable emitida Director y Seremi, con el respectivo monto asociado de la base de cálculo del porcentaje de cumplimiento, toda vez que no existan oferentes o éstos no cumplan con los requisitos técnicos o económicos de las respectivas bases. -Informe Oficial de ejecución presupuestaria al 31.12.2008 emitido por División Finanzas.	
<b>Subtotal</b>				
<b>25%</b>				

**META 3-2008:** "Garantizar el cumplimiento y uso eficiente de las herramientas de gestión definidas por el Estado para los servicios públicos en el proceso de modernización de estado, en beneficio de la organización, la ciudadanía y los funcionarios"

Ponderación: 25%				
Objetivos de resultados	Pondera	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
<p>3.1 Manejo y plan de acción para situaciones emergentes</p>	<p>12.5%</p>	<p>3.1.1. Registro mensual: [(A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2008 / 12) * 100%] = 100 %</p> <p>El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%):</p> <p>(A / 12 * 100%)</p> <p>Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos.</p> <p>3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados:</p> <p>[A: Sumatoria meses del año 2008 de N° de fichas con programación emitidas y enviadas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2008 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90%</p> <p>El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): [(A/B / 0.9) * 100%]</p>	<p>-Informes mensuales de Registro de situaciones pendientes o emergentes a Subsecretaría.</p>	<p>Se entiende por situaciones pendientes o emergentes: aquellas derivadas de procesos habilitacionales o urbanos que, por diversos motivos se han transformado en problemas para los usuarios o tienen la potencialidad de serlo.</p> <p>La programación se debe integrar dentro de los procesos de planificación, presupuestación, programación operativa y gestión regional. Para ello contar con el debido apoyo del Nivel Central.</p>
<p>3.2 Cumplimiento automático de instrucciones y de organismos externos.</p>	<p>25%</p>	<p>3.2.1. Evaluación aplicación de Buenas Prácticas consensado con la Asociación de Funcionarios incorporando directrices emanadas del Instructivo Presidencial.</p> <p>El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%)</p> <p>3.2.2. Informe cumplimiento de Instructivo presidencial sobre transparencia activa y sobre transparencia activa y publicidad permanente.</p> <p>El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%)</p> <p>3.2.3. Informe anual de cumplimiento de normativa, instructivos y plazos comprometidos en instructivos presidenciales.</p> <p>El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 20%)</p>	<p>-Informe de Evaluación de Buenas Prácticas, Ministerio y de la Dirección Nacional del Servicio Civil como contraparte técnica para la elaboración y seguimiento del código de transparencia, probidad, código de buenas prácticas, manejo de información, agenda pro corrupción y relación con la OEA, todos aquellos que dicen relación con la modernización del estado, será responsabilidad del Director Serviu velar y supervisar su cumplimiento dentro de los términos que señala el instructivo de cumplimiento de instructivos Presidenciales enviado a Subsecretaría.</p> <p>-Informe anual de cumplimiento de instructivos Presidenciales enviado a Subsecretaría a más tardar el 31 Diciembre de 2008</p>	<p>Respecto a los temas de transparencia, probidad, código de buenas prácticas, manejo de información, agenda pro corrupción y relación con la OEA, todos aquellos que dicen relación con la modernización del estado, será responsabilidad del Director Serviu velar y supervisar su cumplimiento dentro de los términos que señala el instructivo de cumplimiento de instructivos Presidenciales enviado a Subsecretaría.</p> <p>Apoyo del nivel central del Ministerio y de la Dirección Nacional del Servicio Civil como contraparte técnica para la elaboración y seguimiento del código de buenas prácticas.</p>

		Ponderación: 50%	
<p><b>META 1-2009:</b> "Garantizar el cumplimiento efectivo de las metas estratégicas y objetivos de gestión comprometidos entre la Ministra de Vivienda y Urbanismo y el Director SERVIU Región de Aysén del Gral "Carlos Ibáñez Del Campo"</p>			
		<b>Subtotal</b>	<b>50%</b>
Objetivos de resultados	Medios de Verificación	Pondera	Indicadores
1.1 Cumplir el Programa de Gestión de Mejoramiento de Gestión 2009 (≥ 90%)	Certificado de validación de cada uno de los sistemas del PMG entregado por el organismo validador correspondiente.	20%	A: Porcentaje de cumplimiento PMG 2009) ≥ 90% El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente: (A / 90%) * 100%
1.2 Cumplir los Convenios de Desempeño Colectivo de los equipos del SERVIU Región de Aysén 2009 (≥ 90%)	Documento Minstra de Vivienda y Urbanismo que fija porcentaje de cumplimiento CDC 2009 para el Servicio, para cada Equipo.	30%	El grado de cumplimiento del indicador será el siguiente: (A / B) * 90% ] * 100%

		Ponderación: 25%	
<p><b>META 2-2009:</b> "Administrar y gestionar en forma eficiente, ética y transparente los recursos presupuestarios del SERVIU Región de Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo, durante el año 2009, en cumplimiento de las políticas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la Ley Orgánica del Servicio".</p>			
		<b>Subtotal</b>	<b>25%</b>
Objetivos de resultados	Medios de Verificación	Pondera	Indicadores
2.1 Cumplimiento de la Financiera anual	Si efectuado el proceso de licitación para un hito, no existe adjudicación, se rebajará dicho hito y su monto asociado de la base de cálculo del porcentaje de cumplimiento, toda vez que no existan oferentes o estos no cumplan con los requisitos técnicos o económicos de las respectivas bases.	25%	2.1.1 Programación Física: [A: Suma N° de Hitos Regionales Mensuales Cumplidos / B: Suma N° de Hitos Regionales Mensuales definidos en Programación Operativa 2009 aprobada) -100] ≥ 80% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): [ A / (B * 0.8) ] Programación Financiera: 2.1.2. [A: Gasto Total Ejecutado al 31.12.2009 / B: Gasto Total definido en Programación Financiera 2009 aprobada) * 100] ≥ 95% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): [ A / (B * 0.95) ]

META 3-2009: "Garantizar el cumplimiento y uso eficiente de las herramientas de gestión definidas por el Estado para los servicios públicos en el proceso de modernización de estado, en beneficio de la organización, la ciudadanía y los funcionarios"		Ponderación: 25%		
Objetos de resultados	3.1	Manejo y plan de acción para situaciones pendientes y emergentes	12.5%	
Pondera	3.1.1. Registro mensual: [A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2009/12] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / 12 * 100%) Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos. 3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: [A: Sumatoria meses del año 2009 de N° de fichas con programación emitidas, con emendas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2009 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / B) / 0.9 * 100%	12.5%	25%	
Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos	3.2	
3.1.1. Registro mensual: [A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2009/12] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / 12 * 100%) Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos. 3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: [A: Sumatoria meses del año 2009 de N° de fichas con programación emitidas, con emendas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2009 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / B) / 0.9 * 100%	3.1.1. Registro mensual: [A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2009/12] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / 12 * 100%) Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos. 3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: [A: Sumatoria meses del año 2009 de N° de fichas con programación emitidas, con emendas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2009 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / B) / 0.9 * 100%	3.1.1. Registro mensual: [A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2009/12] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / 12 * 100%) Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos. 3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: [A: Sumatoria meses del año 2009 de N° de fichas con programación emitidas, con emendas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2009 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / B) / 0.9 * 100%	3.1	
3.1.1. Registro mensual: [A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2009/12] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / 12 * 100%) Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos. 3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: [A: Sumatoria meses del año 2009 de N° de fichas con programación emitidas, con emendas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2009 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / B) / 0.9 * 100%	3.1.1. Registro mensual: [A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2009/12] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / 12 * 100%) Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos. 3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: [A: Sumatoria meses del año 2009 de N° de fichas con programación emitidas, con emendas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2009 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / B) / 0.9 * 100%	3.1.1. Registro mensual: [A: N° de informes mensuales de Registro actualizado de situaciones pendientes o emergentes, enviados al nivel central dentro de los 10 primeros días de cada mes correspondientes al año 2009/12] * 100% = 100 % El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / 12 * 100%) Nota: Registro actualizado corresponde a las situaciones pendientes o emergentes del mes, nuevas, y las antiguas que tienen problemas no resueltos. 3.1.2. Programación de actividades para ejecutar las soluciones de los casos registrados: [A: Sumatoria meses del año 2009 de N° de fichas con programación emitidas, con emendas al Nivel Central en el mes / B: Sumatoria meses del año 2009 de N° de situaciones pendientes o emergentes del registro actualizado del mes] * 100% ≥ 90% El grado de cumplimiento será el siguiente (pondera 50%): (A / B) / 0.9 * 100%	3.1	
3.2.1. Evaluación aplicación 2009 del Plan Trienal de Buenas Prácticas consensado con la Asociación de Funcionarios incorporando directores emandas del instructivo Presidencial. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%) 3.2.2. Informe cumplimiento de instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad permanente. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%) 3.2.3. Informe anual de cumplimiento de normativa, plan de acción y plazos comprometidos en instructivos presidenciales. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 20%)	3.2.1. Evaluación aplicación 2009 del Plan Trienal de Buenas Prácticas consensado con la Asociación de Funcionarios incorporando directores emandas del instructivo Presidencial. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%) 3.2.2. Informe cumplimiento de instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad permanente. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%) 3.2.3. Informe anual de cumplimiento de normativa, plan de acción y plazos comprometidos en instructivos presidenciales. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 20%)	3.2.1. Evaluación aplicación 2009 del Plan Trienal de Buenas Prácticas consensado con la Asociación de Funcionarios incorporando directores emandas del instructivo Presidencial. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%) 3.2.2. Informe cumplimiento de instructivo presidencial sobre transparencia activa y publicidad permanente. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 40%) 3.2.3. Informe anual de cumplimiento de normativa, plan de acción y plazos comprometidos en instructivos presidenciales. El grado de cumplimiento será cien por ciento con la emisión del documento, de lo contrario será cero por ciento (pondera 20%)	3.2	
Subtotal		organismos externos, presidenciales y de cumplimiento automático	12.5%	25%

## II.- Apoyos del Superior

Para apoyar el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo se compromete a brindar los apoyos que se indican para la gestión del Director SERVIU:

1. Instruir respecto de los procesos ministeriales de planificación, formulación presupuestaria y de evaluación y control, en lo que corresponde a ese Servicio Regional, siendo la ejecución de exclusiva responsabilidad del Director.

2. Frente a cambios de políticas sectoriales, nuevos programas o productos, concordar el apoyo en materia de recursos humanos, físicos y presupuestarios, metodología y capacitación necesaria para su implementación.

3. Entregar el acceso al software, hardware y otros sistemas y aplicaciones informáticas, de que dispone el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, para el apoyo de la gestión sectorial.

4. Instruir y orientar en materias relacionadas con la administración de recursos humanos, en los siguientes aspectos: selección y provisión de cargos, administración por competencias, capacitación y desarrollo y prevención de riesgos.

5. Poner a disposición oportunamente los recursos financieros cuando éstos sean requeridos, conforme a la Ley de Presupuestos y la planificación y programación presupuestaria.

## III.- Factores Externos

Ante causas externas de fuerza mayor o casos fortuitos, calificados y no previstos, se entenderá que se justifica una modificación de las metas establecidas en el siguiente convenio, como por ejemplo:

1. Catastrófes naturales, situaciones de emergencia nacional, actos fuera del ámbito de acción del Ministerio, que impliquen la necesidad de destinar recursos del servicio para la solución de los mismos.
2. Cambios en las leyes, normas o reglamentos que afecten la disponibilidad de recursos humanos necesarios para la gestión eficaz del servicio, ejemplo: Ley del Nuevo Trato, o reglamentación orgánica del Ministerio o la Ley de Presupuesto.