



FUNDACION  
SUPERACION  
DE LA POBREZA

## SERVICIO PAÍS CICLO 2012-13

INFORME TÉCNICO FINAL

CONVENIO FSP-MINVU

PERÍODO MARZO 2012 – MARZO 2013



# Índice

<b>I.</b>	<b>Resumen Ejecutivo</b>	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>Presentación</b>	<b>5</b>
1.	La pobreza y vulnerabilidad social	5
2.	La Fundación	6
3.	Marco de Implementación: Convenio FSP-MINVU 2012-2013	7
<b>III.</b>	<b>Programa SERVICIO PAÍS</b>	<b>9</b>
1.	SERVICIO PAÍS un programa con enfoque promocional	10
2.	Jóvenes SERVICIO PAÍS	11
3.	Red de Alianzas	11
4.	Énfasis Programa SERVICIO PAÍS ciclo 2012-13	12
	<i>a. Integración intervenciones en el territorio</i>	12
	<i>b. Fortalecer la formación en competencias de profesionales SERVICIO PAÍS</i>	12
	<i>c. Evaluación comprehensiva del Programa SERVICIO PAÍS</i>	13
5.	Ciclo Programático SERVICIO PAÍS 2012-2013	13
<b>IV.</b>	<b>Etapa 3 del Ciclo Programático</b>	<b>15</b>
1.	Profesionales SERVICIO PAÍS	16
	<i>a. Estrategia formativa en jóvenes SERVICIO PAÍS</i>	16
	<i>b. Segunda medición de competencias en profesionales SERVICIO PAÍS</i>	17
	<i>c. Evaluación de satisfacción en profesionales SERVICIO PAÍS</i>	17
	<i>d. Evaluación de la experiencia de intervención por los profesionales SERVICIO PAÍS</i>	18
	<i>e. Seguimiento a trayectorias laborales de ex profesionales SERVICIO PAÍS</i>	18
2.	Intervención Social en Vivienda-Hábitat con personas y comunidades en situación de pobreza	18

	<i>a. Cierre de Intervenciones</i>	18
	<i>b. Segunda medición de recursos y capacidades en personas</i>	19
	<i>c. Evaluación de satisfacción en personas</i>	20
<b>V.</b>	<b>Implementación del Programa período marzo 2012 - marzo 2013</b>	<b>21</b>
<b>1.</b>	<b>Profesionales SERVICIO PAÍS</b>	<b>21</b>
	<i>a. Cobertura</i>	21
	<i>b. Caracterización de equipos profesionales</i>	22
	<i>c. Formación de profesionales</i>	23
	<i>d. Evaluación de Logros y Resultados en profesionales SERVICIO PAÍS ciclo 2012-2013</i>	25
<b>2.</b>	<b>Intervenciones SERVICIO PAÍS</b>	<b>28</b>
	<i>a. Cobertura territorial</i>	28
	<i>b. Personas y organizaciones en situación de pobreza</i>	29
	<i>c. Desarrollo de Servicios</i>	32
	<i>d. Evaluación de Logros y Resultados en Intervenciones SERVICIO PAÍS</i>	42
<b>3.</b>	<b>Gestión de alianzas y coordinación técnica a nivel nacional, regional y comunal</b>	<b>44</b>
	<i>a. Coordinación Institucional a nivel local</i>	44
	<i>b. Coordinación Regional FSP-MINVU</i>	45
	<i>c. Nuevas alianzas a nivel nacional</i>	45
<b>VI.</b>	<b>Sistematización Programa Vivienda en Zonas Aisladas</b>	<b>46</b>
<b>VII.</b>	<b>Reflexiones Finales</b>	<b>49</b>
<b>VIII.</b>	<b>Anexos</b>	<b>51</b>

## I. Resumen Ejecutivo

A continuación se presenta una síntesis del avance de la cobertura y metas comprometidas en el Convenio FSP-MINVU, para el Programa SERVICIO PAÍS para el periodo marzo 2012 – marzo de 2013.

	Metas comprometidas Ciclo 2012-2013	Logro en relación a lo comprometido	% Logro en relación a lo comprometido	Medio de Verificación
1.1	44 Profesionales SERVICIO PAÍS contratados.	47 profesionales <sup>1</sup>	106,8%	MV_01 Nómina de profesionales contratados al 31 de marzo 2013.
1.2	Cobertura territorial: 11 regiones.	11 Regiones	100%	MV_02 Síntesis Matriz de Intervenciones.
1.3	Cobertura territorial: 30 comunas.	30 Comunas	100%	MV_03 Convenios con municipios.
1.4	30 Intervenciones	30 intervenciones	100%	MV_02 Síntesis Matriz de Intervenciones.
1.5	2.600 personas beneficiarias.	2.850 personas <sup>2</sup>	109,6%	MV_04 Registro de Personas Beneficiarias al 31 de marzo 2013.
1.6	130 organizaciones beneficiarias	149 organizaciones <sup>3</sup>	114,6%	MV_05 Registro de Organizaciones Beneficiarias al 31 de marzo 2013.
1.7	60 Proyectos apoyados por profesionales SERVICIO PAÍS que logran financiamiento.	62 proyectos adjudicados	103,3%	MV_06 Registro de proyectos desarrollados y adjudicados al 31 de marzo 2013.

CUADRO 1 SINTESIS DE METAS COMPROMETIDAS Y AVANCE AL 31 DE MARZO 2013.

<sup>1</sup> Corresponde a todos los profesionales seleccionados a lo largo del ciclo Programático. Al 31 de marzo 2013 había 35 profesionales con contrato vigente.

<sup>2</sup> En este informe, se reporta el número de personas beneficiarias, sobre la base del registro en el Sistema de Registro y Monitoreo del Programa SERVICIO PAÍS.

<sup>3</sup> En este informe se reporta el número de organizaciones beneficiarias, sobre la base del registro en el Sistema de Registro y Monitoreo del Programa SERVICIO PAÍS.

## II. Presentación

### 1. La pobreza y vulnerabilidad social

Superar definitivamente la pobreza en Chile es un desafío de equidad, justicia e integración social. Si bien, el crecimiento es condición necesaria para que un país pequeño como el nuestro pueda desarrollarse, no cualquier crecimiento permite reducir la pobreza.

La ausencia de ciertos bienes y servicios no es lo único que define la experiencia de la pobreza, y se comete un grave error al asociarla sólo a ese tipo de carencias. La pobreza va más allá de tener o no tener, también guarda relación con otras dimensiones existenciales que constituyen a las personas. Así, la pobreza es vivida y/o experimentada como una combinatoria de no tener, no hacer, no ser, no estar. Por lo tanto, abordar necesidades, desarrollar capacidades, restituir derechos, crear capital humano-social-cultural, mitigar riesgos e incluir socialmente, no sólo se logra permitiendo que las personas tengan más, sino también ampliando su repertorio de posibilidades de hacer, estar y ser.



Para lograr lo anterior, es clave que comprendamos que la pobreza también es una realidad dual y relacional. En otras palabras, las personas afectadas, junto con exhibir carencias, pasivos y/o riesgos, también poseen recursos, potencialidades y prácticas de protección. Una intervención social promocional es aquella que pone al centro estos “activos”; los visibiliza, protege, fortalece y moviliza no sólo para cambiar la “situación” en la que viven las personas, sino también para modificar la relación tan asimétrica que se suele establecer entre ellos, el Estado, el mercado y el resto de la sociedad civil. Personas, familias y comunidades empoderadas, partícipes y artífices de sus propios proyectos y decisiones, están mejor preparadas para superar definitivamente la pobreza.

En el último tiempo, la discusión pública nacional evidencia un nuevo consenso: la importancia de revisar el patrón distributivo de nuestra sociedad, no sólo en materia de ingresos. Esto representa una valiosa oportunidad que entrega esperanzas sobre el futuro, porque si bien Chile ha logrado reducir la pobreza, para seguir avanzando, se deben acortar las distancias que separan a los chilenos en ámbitos tales como la educación, la salud, trabajo, la protección social, la habitabilidad, entre otros. En otras palabras, para que personas y comunidades que viven en situación de pobreza inicien procesos sustentables de desarrollo, se debe garantizar un marco de

oportunidades amplio y diverso, capaz de poner en movimiento los recursos y potencialidades que poseen.

Sostenemos que la pobreza es multifactorial en sus causas, multidimensional en sus manifestaciones y por tanto, necesariamente integral en sus soluciones. Bajo estos preceptos, los ingresos constituyen una capacidad fundamental para adquirir parte de los satisfactores de nuestras necesidades básicas, pero no son suficiente. Mientras persistan bajos niveles de logro escolar; las enfermedades evitables o la malnutrición (sobrepeso) afecten con mayor fuerza a quienes viven en pobreza; se habite viviendas precarias o en zonas segregadas; sólo se logre una inserción precaria en los mercados laborales; los programas sociales no alcancen niveles de pertinencia con las realidades regionales y locales; mientras personas y comunidades no tengan la posibilidad de participar activamente en la gestión de sus soluciones y proyectos, la pobreza no será superada definitivamente en nuestro país.



Estas son condiciones necesarias para poder derribar la barrera de la exclusión que impide que los hogares en pobreza o vulnerabilidad puedan acceder y conectar sus capacidades con la estructura de oportunidades existente.

## 2. La Fundación

La Fundación para la Superación de la Pobreza (FSP) es una institución de la sociedad civil, sin fines de lucro y con intereses públicos, que nace en 1995 con la misión de “contribuir a la superación de la pobreza promoviendo mayores grados de integración y equidad social en el país, que aseguren el desarrollo humano sustentable de las personas que hoy viven en situación de pobreza y exclusión social”.

Un factor clave en la conformación de esta identidad estratégica es la opción por convocar a jóvenes que se encuentran en plena formación profesional, para que participen en los programas sociales que lleva adelante la FSP. Para ello, desde sus inicios, la Fundación ha contado con el apoyo del Estado, a través de la suscripción de convenios de transferencias de recursos con diferentes ministerios y servicios públicos.

Para llevar a cabo su misión la FSP, implementa dos programas:

**SERVICIO PAÍS** es el programa de intervención social de la FSP, que tiene como fin el contribuir a que personas, hogares, comunidades y organizaciones logren avances sostenibles en su desarrollo humano, mejorando o superando su situación de pobreza y

vulnerabilidad, en un marco de corresponsabilidad en esta tarea del Estado, la sociedad civil y de los propios involucrados.

**PROPUESTAS PAÍS** es el programa de la FSP a cargo del diseño y ejecución de estudios y propuestas a través de las cuales la Fundación busca contribuir a mejorar la comprensión del fenómeno de la pobreza y, simultáneamente, favorecer la introducción de modificaciones a la política y programas sociales para mejorar sus resultados e impactos.

### 3. Marco de Implementación: Convenio FSP-MINVU 2012-2013

Para el desarrollo del Programa **SERVICIO PAÍS en el ámbito de Vivienda y Hábitat ciclo 2012-2013**, la Fundación y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), suscribieron un Convenio de Colaboración<sup>4</sup>, con el objetivo de *identificar, promover y desarrollar proyectos habitacionales en el marco de programas habitacionales del MINVU dirigidos preferentemente a las familias del primer y segundo quintil de ingresos de la población y a fin de promover, en el marco de los Programas Urbanos del Ministerio, iniciativas que impulsen la generación de proyectos urbanos concursables en aquellas comunas o localidades en las que no existan suficientes organizaciones comunitarias que realicen esta labor.*

Para su implementación, ambas instituciones concordaron un Plan de Trabajo<sup>5</sup> en el que se definieron dos líneas de acción prioritarias: **mejoramiento del hábitat residencial** y **mejoramiento del hábitat comunitario**. En este marco, se implementaron 8 intervenciones en territorios afectados por el 27F con el propósito de cerrar los procesos de apoyo que el Programa ha desarrollado desde marzo de 2010; y 22 intervenciones en territorios apartados y vulnerables y en pequeñas localidades, donde la disposición de recursos profesionales es más débil para enfrentar procesos de mejoramiento del hábitat a escala residencial y comunitaria.

En el marco de dicho Convenio y Plan de Trabajo, se comprometieron las siguientes metas:

Metas comprometidas Ciclo 2012-2013		Medio de Verificación
1.1	<b>44 Profesionales SERVICIO PAÍS contratados.</b>	MV_01_Nómina de profesionales contratados.
1.2	<b>11 regiones.</b>	MV_02_Síntesis Matriz de Intervenciones.

<sup>4</sup> Tramitado con Decreto N° 20, MINVU, 25 de mayo de 2012.

<sup>5</sup> El Plan de Trabajo contiene las directrices, cobertura, metas e instancias de coordinación a nivel nacional y regional. Documento fue anexado al Primer Informe Técnico de Avance.

Metas comprometidas Ciclo 2012-2013		Medio de Verificación
<b>1.3</b>	<b>30 comunas.</b>	MV_03_Convenios con municipios.
<b>1.4</b>	<b>30 Intervenciones.</b>	MV_02_Síntesis Matriz de Intervenciones.
<b>1.5</b>	<b>2.600 personas beneficiadas</b>	MV_04_Registro de personas beneficiarias SP.
<b>1.6</b>	<b>130 organizaciones beneficiadas</b>	MV_05_Registro de organizaciones beneficiarias SP.
<b>1.7</b>	<b>60 Proyectos apoyados por profesionales SERVICIO PAÍS que logran financiamiento.</b>	MV_06 Registro de proyectos desarrollados con apoyo de profesionales SP y con financiamiento adjudicado.

**CUADRO 2 SINTESIS DE METAS COMPROMETIDAS CICLO 2012-2013.**

### III. Programa SERVICIO PAÍS

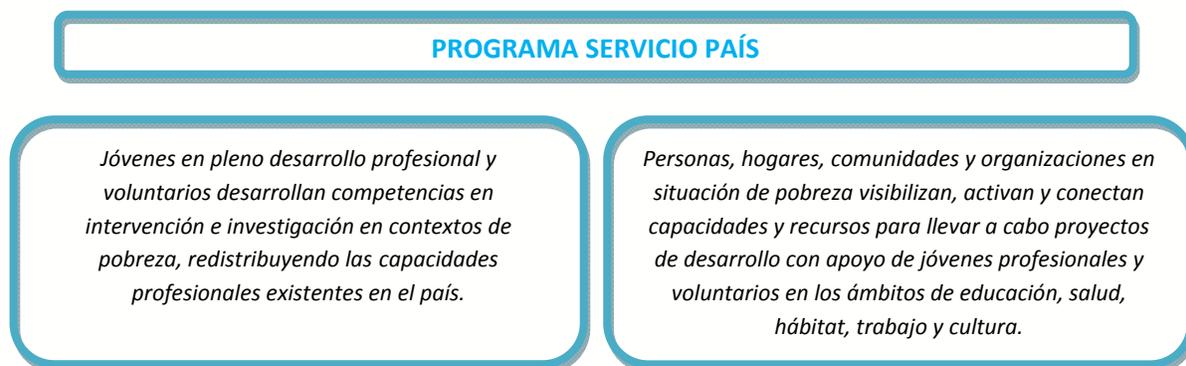
Si bien en los Informes de Avance anteriores<sup>6</sup>, se ha descrito el Programa desde el punto de vista de su marco conceptual y modelo de intervención, en este Informe Final que recapitula el ciclo 2012-13, resulta necesario relevar los aspectos centrales de ambas dimensiones.

El programa SERVICIO PAÍS parte de la premisa que las perspectivas para concretar proyectos de desarrollo en personas, organizaciones y comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad social, dependen tanto de las oportunidades disponibles en el territorio y su entorno, como también de los recursos, disposiciones, valoraciones y prácticas con las que cuenten para enfrentar sus procesos de superación. Por tanto, una estrategia que se proponga como objetivo, afectar positivamente las condiciones de sectores socioeconómica y estructuralmente rezagadas, debe tener en cuenta necesariamente ambos factores.

En ese sentido el Programa SERVICIO PAÍS busca, a través de un enfoque promocional, generar capacidad de desarrollo en personas y organizaciones beneficiarias, en un marco de acción comunitaria, que incluye dimensiones de pertinencia, adaptabilidad y aceptabilidad en base a una mirada territorial.

Así, el Programa SERVICIO PAÍS, se plantea como propósito que: *“Personas, hogares, comunidades y organizaciones que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad social, mejoren su accesibilidad a oportunidades de desarrollo en ámbitos clave del bienestar (trabajo; salud; educación; hábitat; cultura), generando a la vez oportunidades para que jóvenes en pleno desarrollo profesional y voluntarios desarrollen competencias en intervención e investigación en contextos de pobreza”*.

Los procesos, avances y logros alcanzados al término del ciclo 2012-13, en ambos componentes, son objeto de este Informe Final.



<sup>6</sup> Ver en página 10 del Primer Informe Técnico de Avance y en página 7 del Segundo Informe Técnico de Avance.

## 1. SERVICIO PAÍS un programa con enfoque promocional

Como hemos señalado en Informes anteriores, en el Programa SERVICIO PAÍS, la idea de promoción social se transforma en una nueva definición del bienestar, que se sustenta en un enfoque de pobreza, asociado a capacidades, recursos y oportunidades, más que a la pobreza de ingreso en su definición más tradicional. Las políticas y/o programas sociales tradicionales suelen abordar los problemas de pobreza desde una visión centrada en la carencia, en el vacío de las personas afectadas. Sin embargo, SERVICIO PAÍS trabaja en base a una perspectiva diferente y complementaria: **junto con necesidades insatisfechas, riesgos y carencias, en el mundo de la pobreza existen recursos, prácticas de protección y estrategias de satisfacción de necesidades.**

Reconocer y visibilizar esos recursos es clave para resolver problemas de pobreza e iniciar un proceso de promoción social. SERVICIO PAÍS busca crear “capacidades de desarrollo” en personas, familias, organizaciones que viven en situación de pobreza. Estas “capacidades de desarrollo” permiten desplegar un mayor repertorio de funcionamientos sociales, económicos o culturales en pos de su propio bienestar y realización. Esta visión del bienestar centra la atención en las causas de la pobreza y desarrolla estrategias de empoderamiento para realzar las oportunidades y capacidades de los individuos que viven en contextos de vulnerabilidad o pobreza.

En este marco, las intervenciones SERVICIO PAÍS buscan que *“Personas y comunidades que viven en situación de pobreza experimenten un modo diferente de enfrentar las problemáticas derivadas de su condición de pobreza y/o vulnerabilidad social.”* por ello, los profesionales, a lo largo del ciclo 2012-13 han trabajado con la comunidad en la identificación y priorización de las problemáticas sentidas y colectivas, asociadas a los diferentes ámbitos del bienestar, y luego, en la implementación de los servicios que posibiliten la solución total o parcial de dicha problemática y permitan que las personas y comunidades afectadas experimenten de un modo diferente esa situación, a través de la **visibilización y activación de sus propios recursos y capacidades** y la **conexión de la comunidad con la estructura de oportunidades** pública, privada y de la sociedad civil, presente en su territorio.

Para lograr esta **visibilización, activación de recursos y conexión con la estructura de oportunidades**, los profesionales SERVICIO PAÍS desarrollan, en sus intervenciones, un conjunto de actividades, articuladas en estos tres (3) servicios:

1. **Fortalecimiento y desarrollo de capacidades y competencias** en personas, organizaciones y/o instituciones.
2. **Fortalecimiento de la asociatividad y articulación de redes** en personas, organizaciones y/o instituciones para el desarrollo de proyectos a escala local.
3. **Gestión de Iniciativas y Proyectos** con personas, organizaciones y/o instituciones para el Desarrollo Local.

## 2. Jóvenes SERVICIO PAÍS

Para la Fundación, posibilitar que jóvenes en pleno proceso de formación profesional participen de esta experiencia de intervención social es un desafío de la mayor relevancia. Simultáneamente con contribuir a superar pobreza en las comunidades en las cuales el Programa interviene, los jóvenes SERVICIO PAÍS involucrados adquieren un aprendizaje significativo para fortalecer y ampliar competencias que constituirán parte de sus activos en su vida profesional futura, la cual, en un número significativo de casos se desarrollará en el ámbito del servicio público a nivel local y/o regional.

El desarrollo de competencias que deriva de la experiencia de ser profesional SERVICIO PAÍS, se sostiene en las distintas dimensiones que el modelo de implementación supone, esto es:

- Integrar un *equipo multidisciplinario*, compuesto por profesionales y estudiantes de diversas áreas con quienes trabaja, interlocuta y reflexiona.
- Vincularse con *comunidades que viven en situación de vulnerabilidad* y reconocer carencias y recursos a partir de los cuáles gatillar un proceso de desarrollo.
- Conocer, aprender y aplicar un particular *modelo de intervención social* independiente de su área de formación profesional.

Los profesionales SERVICIO PAÍS, junto con la experiencia de intervención social, participan de instancias de formación y capacitación y son conducidos técnicamente por un miembro del equipo de la fundación a nivel regional, el Jefe Territorial, quien los acompaña con el propósito de asegurar la calidad de la intervención y la calidad del proceso de formación.

## 3. Red de Alianzas

El modelo de intervención SERVICIO PAÍS, se sustenta en una red amplia de alianzas con actores públicos, privados y de la sociedad civil. Parte esencial de esta política de alianza es el vínculo con *ministerios y servicios públicos*, con los cuales la Fundación estableció convenios de colaboración para la implementación del Programa en el ciclo 2012-13; del mismo modo, un aliado estratégico son los *municipios*, con quienes se convino la instalación de los profesionales en los territorios y la definición de los ámbitos de intervención. Para estos efectos, la Fundación firmó un convenio con cada municipalidad en el cual se establecieron los compromisos y obligaciones de ambas partes.

Particularmente, este ciclo 2012-13 del programa SERVICIO PAÍS se desarrolló en convenio con el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes y con 115 municipios; posibilitando una cobertura territorial de 15 regiones y 115 comunas; para el desarrollo 254 intervenciones y la incorporación 336 profesionales. De éstas

11 regiones, 30 comunas e intervenciones, y 44 profesionales corresponden al convenio FSP-MINVU.

Complementariamente a lo anterior, las Direcciones Regionales de la FSP han establecido alianzas y convenios con *instituciones de educación superior, establecimientos educacionales, ONG's, empresas o corporaciones privadas* que, desde su área de competencia, han colaborado activamente con las intervenciones o con el proceso de formación de los profesionales. En las regiones en las que se implementó el Convenio FSP-MINVU, se establecieron alianzas con Bienes Nacionales en Arica-Parinacota; Instituto de la Juventud de Tarapacá; Gendarmería, Universidad Santo Tomás, Secretaría Regional Ministerial de Salud y Universidad Atacama en Atacama; Facultad Agraria de la Universidad de Santiago en O'Higgins; Fundación Magisterio y Universidad Mayor en Araucanía; Ministerio Medio Ambiente y Secretaria Ministerial de Vivienda y Urbanismo para la implementación del Programa Recuperación de Barrios, en Magallanes.

#### 4. Énfasis Programa SERVICIO PAÍS ciclo 2012-13

##### a. *Integración intervenciones en el territorio*

Con el objeto de potenciar las acciones en los territorios y en coherencia con el enfoque promocional del Programa, se planteó para el ciclo 2012-13, concentrar en el espacio comunal más de una intervención SERVICIO PAÍS abarcando así diferentes ámbitos del bienestar e incorporando un equipo más amplio y diverso de profesionales en un mismo territorio. Para favorecer el proceso de integración entre intervenciones, la conducción técnica debía reforzar el marco institucional y conceptual que sustenta al Programa en sus elementos transversales y también por ámbitos de intervención; y fortalecer aquellos procesos comunes a todas las intervenciones tales como: la focalización territorial, la identificación de beneficiarios, la implementación de servicios, las etapas del ciclo programático y el sistema de registro y monitoreo.

##### b. *Fortalecer la formación en competencias de profesionales SERVICIO PAÍS*

Dado que son los profesionales quienes se vinculan a las comunidades y desarrollan las intervenciones, se estimó de suma importancia fortalecer la componente formativa del Programa en lo que refiere a desarrollar competencias en intervención social con enfoque promocional. Para ello, se definieron las competencias esperadas a desarrollar y potenciar y se introdujeron cambios en el Plan de Formación de los profesionales SERVICIO PAÍS tales como: un Diplomado obligatorio<sup>7</sup> para todos los profesionales como eje de la capacitación;

---

<sup>7</sup> El Diplomado "Políticas Sociales, Desarrollo y Pobreza" está orientado a fortalecer conocimientos vinculados a intervención social y superación de la pobreza. Ver página 26 del Primer Informe Técnico de Avance.

el fortalecimiento del rol de conducción-supervisión técnica a cargo de los Jefes Territoriales; y, el aumento y diversificación de las capacitaciones y mesas técnicas asociadas a cada ámbito de intervención.

*c. Evaluación comprehensiva del Programa SERVICIO PAÍS*

Uno de los desafíos planteados para la gestión 2012-13 fue desarrollar un modelo de evaluación que permitiera medir resultados y nivel del logro del Programa SERVICIO PAÍS.<sup>8</sup>

El modelo de evaluación construido busca medir el nivel de logro del Programa SERVICIO PAÍS, a través de dos dimensiones relevantes: eficacia y calidad, criterios ambos que hablan directamente de la consecución de los resultados esperados por el Programa. El modelo en cuestión utiliza instrumentos de línea base para medir y comparar el estado inicial y final de los profesionales y beneficiarios, y, una encuesta para la medición de satisfacción, tanto de profesionales como de beneficiarios. Así el sistema de evaluación permite principalmente:

- Medir el nivel de logro en cada componente (jóvenes profesionales y beneficiarios).
- Analizar los resultados de logro que sirvan como insumo para el diseño e implementación de estrategias de mejoramiento en el siguiente ciclo programático.
- Apoyar en el proceso formativo utilizando instrumentos de medición que enfatizan los aspectos que se deberían conseguir.
- Focalizar las acciones y recursos a tiempo para un mejor desarrollo de las intervenciones.

Finalmente, cabe destacar que este modelo de evaluación que se diseñó y comenzó a implementarse en 2012, se encuentra aún en proceso de desarrollo; por ello, experimentará, en el ciclo 2013-2014 adecuaciones que apuntan a mejorar su implementación, tales como: ajustes en los instrumentos de medición, procedimientos de aplicación, calibración estadística del modelo y análisis.

## 5. Ciclo Programático SERVICIO PAÍS 2012-2013

Previo al inicio del ciclo 2012-13, el Programa definió y convino con las contrapartes ministeriales y municipios: los territorios en los cuales se intervino; los ámbitos de intervención; la cobertura,

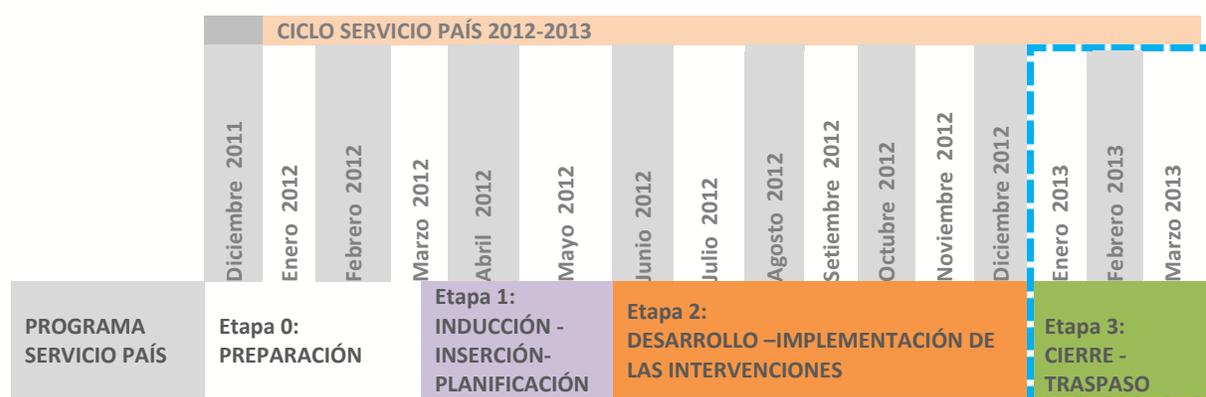
---

<sup>8</sup> En este contexto en 2012 se contrató una consultoría a la Universidad Diego Portales, con el objeto de apoyar en el diseño del Modelo Estratégico de Evaluación destinado a medir específicamente los logros en personas beneficiarias y en jóvenes en pleno desarrollo profesional. Este modelo de evaluación es complementario con el monitoreo del Programa implementado por el Ministerio de Desarrollo Social y la Sistematización y Levantamiento de Aprendizajes a partir de las intervenciones SERVICIO PAÍS desarrollado por la Dirección de Propuestas País, en conjunto con las Direcciones Regionales.

tanto territorial como de beneficiarios; los profesionales que participaron; las metas y compromisos a cumplir.<sup>9</sup>

Este ciclo Programático se organizó en 4 Etapas; cada una de ellas con objetivos, procesos, productos y herramientas establecidas. Estas etapas permitieron organizar el proceso de intervención con las comunidades con las cuales trabajó el Programa, al mismo tiempo que el proceso de formación de los profesionales SERVICIO PAÍS.

En este Informe se reportan los procesos, actividades, logros y dificultades correspondientes a todo el Ciclo Programático, con un especial énfasis en la **Etapa III del ciclo Programático: Cierre y Traspaso**, que no han sido reportados en los informes anteriores.



**CUADRO 3 CICLO PROGRAMÁTICO 2012-13 PROGRAMA SERVICIO PAÍS**

<sup>9</sup> En el Primer Informe Técnico de Avance se reportaron: comunas a intervenir, estado de los Convenios, intervenciones por ámbito y, metas de cobertura en beneficiarios y proyectos.

## IV. Etapa 3 del Ciclo Programático

La Etapa 3 de **Cierre - Traspaso de las Intervenciones** (enero - marzo 2013), tiene por objetivo concluir el ciclo programático de los profesionales SERVICIO PAÍS que egresan en marzo y a la vez generar las condiciones para la continuidad de las intervenciones desarrolladas con la comunidad, o bien, para el cierre de éstas garantizando la sostenibilidad de los procesos y logros alcanzados en los años de intervención.

Los **principales procesos y logros** correspondientes a esta etapa refieren a:

- Los profesionales han desarrollado a plenitud las actividades que articulan la prestación de los tres (3) servicios que sustentan su vínculo con las comunidades: **Fortalecimiento y desarrollo de capacidades y competencias** en personas, organizaciones y/o instituciones; **Fortalecimiento de la asociatividad y articulación de redes** en personas, organizaciones y/o instituciones para el desarrollo de proyectos a escala local; y, **Gestión de Iniciativas y Proyectos** con personas, organizaciones y/o instituciones para el Desarrollo Local.
- En todas las intervenciones se aprecian resultados en lo que respecta a: la resolución total o parcial del o los problemas definidos al inicio de las intervenciones; un número importante de iniciativas y proyectos levantados por la comunidad, con apoyo directo de los profesionales SERVICIO PAÍS, fueron adjudicados y financiados; se han activado las redes y las organizaciones; y en todos los territorios, se realizan actividades, eventos y encuentros que permiten visibilizar los procesos y logros en las intervenciones. Dentro de ellas se realizaron los **Hitos de Cierre** en las intervenciones que culminaron este 2013 y las **Cuentas Públicas** comunales.
- Los equipos profesionales elaboraron el **Informe Final** de sistematización o traspaso de cada intervención según estas cierren o continúen, respectivamente.
- En lo que respecta al proceso de evaluación y medición de logros, en esta etapa, más específicamente en el mes de enero, se desarrolló la **segunda medición de competencias en profesionales** SERVICIO PAÍS y, la **segunda medición de recursos y capacidades** en personas beneficiarias<sup>10</sup>. Se realizó también, en el mismo periodo, la **medición de satisfacción en profesionales y personas beneficiarias**, que complementa las evaluaciones mencionadas anteriormente para la puesta en marcha del modelo estratégico de evaluación del Programa.
- En la componente formativa, los profesionales participaron de la **Jornada de Cierre** en la cual sistematizaron sus aprendizajes y evaluaron la experiencia; los profesionales que concluyeron

---

<sup>10</sup> La evaluación inicial de recursos y capacidades en personas beneficiarias se desarrolló en la segunda etapa del ciclo 2012-13.

exitosamente el ciclo Programático recibieron también la certificación del Diplomado por parte de la Universidad Alberto Hurtado.

- En todas las regiones se gestionaron y ejecutaron proyectos que permitieron incorporar a jóvenes voluntarios y practicantes con el propósito de fortalecer las intervenciones y proporcionar un espacio para canalizar el compromiso de muchos jóvenes en pleno desarrollo profesional.

## 1. Profesionales SERVICIO PAÍS

### a. Estrategia formativa en jóvenes SERVICIO PAÍS

Durante esta etapa el proceso formativo de los profesionales SERVICIO PAÍS está estrechamente vinculado al proceso de cierre de las intervenciones y al término del ciclo del profesional, por tanto la conducción técnica se orientó fundamentalmente a velar por el cumplimiento de los productos y metas comprometidos en los respectivos planes de trabajo de la intervención, a cautelar la calidad de los procesos de cierre con las comunidades y a la preparación del traspaso, en el caso de las intervenciones que continúan en el ciclo 2013-14.

En ese marco, se realizó la **Jornada de Cierre** que corresponde al último hito presencial de formación, de carácter regional; se realizó en el mes de enero, en todas las regiones<sup>11</sup>. Esta jornada, sumada a las jornadas de Inducción realizada en marzo 2012 y a la Intermedia en junio 2012, suman **64 horas** de formación recibidas en promedio por profesional, equivalentes al **13,4%** del total de horas de formación.

Los objetivos de la **Jornada de Cierre** fueron:

- **Reflexionar** respecto de los logros y dificultades percibidas por los Jóvenes Profesionales en relación a la implementación, en la comuna, de modelos de superación de pobreza basados en un enfoque promocional. Para ello, los profesionales pudieron realizar y socializar una evaluación respecto a los aportes que ellos reconocen, los logros alcanzados y los aprendizajes, tanto personales como profesionales.
- **Reconocer** institucionalmente la contribución de los profesionales, a través de un espacio de carácter simbólico, donde se relevó la importancia del trabajo realizado

---

<sup>11</sup> Como anexo se adjuntan las Orientaciones Técnicas para la Jornada de Cierre.

por los profesionales en el marco de un modelo de intervención social de carácter promocional.

En la misma jornada se aplicó la encuesta de Línea Base 1 de competencias en profesionales.

En el ámbito de la capacitación y ampliación de conocimientos, durante esta etapa se realizó al cierre formal del Diplomado “**Políticas Sociales, Desarrollo y Pobreza**”, el cual comprendió el proceso de evaluación final y certificación.

#### *b. Segunda medición de competencias en profesionales SERVICIO PAÍS*

En esta etapa del ciclo programático se aplicó la segunda medición de competencias, que tiene como objetivo “**conocer el nivel de competencias que logran los Profesionales SERVICIO PAÍS al finalizar la implementación de una intervención social.**” Los resultados de esta aplicación permiten obtener el indicador de la brecha entre la línea base al final del período (LB1) y la línea base al inicio del período (LB0). El instrumento fue aplicado al inicio de la Jornada de Cierre y, para efectos del Convenio FSP-MINVU<sup>12</sup>, se dispone de 26 encuestas válidas<sup>13</sup>.

#### *c. Evaluación de satisfacción en profesionales SERVICIO PAÍS*

El Modelo de Evaluación del Programa SERVICIO PAÍS comprende la medición del grado de satisfacción alcanzada por los profesionales, considerando a aquellos profesionales que han estado al menos seis (6) meses trabajando en alguna intervención. Para tal efecto, se entiende satisfacción como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia en la intervención<sup>14</sup>.

El instrumento para medir satisfacción es una encuesta anónima que se aplicó al finalizar el ciclo todos los profesionales SERVICIO PAÍS.<sup>15</sup> Del total de profesionales que participaron del programa (374<sup>16</sup>), se logró recabar información válida de un total de 263, que representa un 70,3% de casos respecto del total de profesionales seleccionados. Los profesionales no

---

<sup>12</sup> El universo total de aplicación de LB1 fue de 208 profesionales.

<sup>13</sup> El levantamiento de LB0, contó con 36 encuestas válidas aplicadas a profesionales del Convenio FSP-MINVU. La aplicación de LB1 contó con 26 encuestas válidas. Las diferencias entre encuestas en LB0 y LB1 se explica por la deserción y desvinculación de profesionales durante el ciclo y que participaron de la primera aplicación; además de aquellas encuestas que no contaban con toda la información requerida, que también fueron desestimadas para el análisis.

<sup>14</sup> Bajo esta definición la satisfacción también puede entenderse como el grado de bienestar resultante de la experiencia en la intervención

<sup>15</sup> La metodología usada para medir satisfacción, de Ecuaciones Estructurales, y el instrumento aplicado que es de carácter anónimo, no permiten desagregar universos por Convenio.

<sup>16</sup> Considera el total de profesionales seleccionados a lo largo del ciclo 2012-13 independiente del convenio de la intervención a la que se haya insertado.

encuestados corresponden a profesionales que no tuvieron una permanencia mayor a 6 meses; y a profesionales retirados y/o desvinculados durante los últimos 3 meses del año 2012<sup>17</sup>.

#### *d. Evaluación de la experiencia de intervención por los profesionales SERVICIO PAÍS*

En el marco de la Jornada de Cierre, los profesionales SERVICIO PAÍS, hicieron una evaluación de su experiencia -a nivel personal y profesional- de participación en el Programa en 3 dimensiones: los aportes que el profesional estima que ha realizado al proceso de superación de la pobreza en la comuna; los principales logros que obtuvo en el marco de su trabajo en la intervención; y, los principales aprendizajes.

#### *e. Seguimiento a trayectorias laborales de ex profesionales SERVICIO PAÍS*

Uno de los objetivos del Programa es promover la formación de jóvenes profesionales que puedan en el futuro desenvolverse en el sector público o en áreas relacionadas a la superación de la pobreza, poniendo así en práctica los conocimientos, habilidades y competencias que han adquirido durante su experiencia en el Programa.

En este contexto, se realizó una encuesta a ex-profesionales SERVICIO PAÍS, con el objetivo de conocer su trayectoria laboral posterior al egreso del Programa. Se trató específicamente de una encuesta online aplicada a un total de 240 profesionales que corresponden al 56% del universo de profesionales del ciclo 2011-2012. De los 240 que contestaron, 65 ex profesionales se desempeñaron en las intervenciones focalizadas por el Convenio FSP-MINVU en el ciclo 2011-12. El cuestionario fue enviado por correo electrónico durante el mes de enero y febrero 2013. Quienes no contestaron la encuesta online fueron posteriormente contactados vía telefónica en marzo 2013<sup>18</sup>.

## **2. Intervención Social en Vivienda-Hábitat con personas y comunidades en situación de pobreza**

### *a. Cierre de Intervenciones*

En marzo de 2013, 12 de las 30 intervenciones SERVICIO PAÍS que forman parte del Convenio FSP-MINVU concluyeron su ciclo de intervención. Las intervenciones de Litueche y Placilla, en la región de O'Higgins; Licantén, Pelluhue y Villa Alegre, en la región del Maule,

<sup>17</sup> El total de profesionales retirados y/o desvinculados hasta enero son 12.

<sup>18</sup> Se efectuaron tres llamadas a cada persona que no había contestado la encuesta mediante correo electrónico, durante el mes de marzo. Los profesionales que no fueron contactados después de tres llamadas telefónicas se consideraron inubicables.

tenían su origen en el proceso de reconstrucción post 27F<sup>19</sup> y la intervención de Lago Verde, en la región de Aysén, concluyó los 2 años planificados para su desarrollo. En el caso de las seis intervenciones restantes su cierre está vinculado a una evaluación, nuestra y/o de la contraparte respecto de su factibilidad, pertinencia y proyección.<sup>20</sup>

En esta etapa, en todos los casos, sean intervenciones de cierre o de continuidad, se realizaron Hitos de Cierre y Cuentas Públicas.

Los Hitos de Cierre constituyen un espacio destinado a facilitar que las personas y organizaciones que concluyen su ciclo puedan visibilizar y valorar los aprendizajes y logros y proyectarlos más allá del vínculo directo con SERVICIO PAÍS, y en el caso de las intervenciones que continúan, puedan además identificar énfasis y requerimientos para el ciclo siguiente. A su vez, las Cuentas Públicas Comunes son una instancia destinada a compartir y socializar los procesos, logros y aprendizajes, con los distintos actores presentes en el territorio: la comunidad, municipios, instituciones públicas, actores políticos y sector privado.

#### *b. Segunda medición de recursos y capacidades en personas*

La evaluación de capacidades y recursos de beneficiarios, es uno de los componentes de Modelo Estratégico de Evaluación del Programa y se realiza a través de una encuesta de línea de base (LB0 y LB1), que permite medir la situación inicial y final, y con ello comparar e identificar los logros obtenidos.

Más específicamente, la aplicación de Línea Base tiene como objetivo **medir la visibilización y activación de recursos de parte de los beneficiarios, así como la conexión de éstos con la estructura de oportunidades**, para llevar a cabo proyectos de desarrollo en ámbitos clave de su bienestar, que contribuyan a la superación de situaciones de pobreza en dichas personas, familias, organizaciones y comunidades.

En términos operativos, los cuestionarios miden el logro en beneficiarios considerando las definiciones de cada criterio estratégico:

- **Visibilización de recursos** se entiende como la identificación de recursos (cantidad y diversidad) y valoración de éstos por parte de los beneficiarios;

---

<sup>19</sup> Las intervenciones de San Clemente, Empedrado y Vichuquén, también concluyeron su ciclo de intervención asociado al proceso de reconstrucción, no obstante para el ciclo 2013-14 nuevamente, forman parte de la focalización asociadas a nuevas temáticas. Es por ello que no son consideradas dentro de las 12 que intervenciones que cierran. Mayor detalle sobre el cierre, se encuentra en el capítulo V de este informe.

<sup>20</sup> Se trata de las intervenciones de Chañaral y Freirina en la región de Atacama; Lonkimay en la Araucanía; Los Muermos en Los Lagos; y, Aysén y Cochrane en la región de Aysén.

- **Activación de recursos** se entiende como el nivel o frecuencia en que los beneficiarios han utilizado recursos de variado tipo, que potencialmente podrían estar disponibles para llevar a cabo iniciativas o proyectos de desarrollo;
- **Conectar a la estructura de oportunidades** se refiere a las opciones de acceso a recursos/activos que tienen los individuos en el mercado, el Estado y la sociedad, particularmente nivel de conocimiento, contacto (proximidad) y valoración de la estructura de oportunidades.

Durante el mes de enero se llevó a cabo la segunda evaluación de capacidades y recursos en personas beneficiarias, a través de la aplicación de una Encuesta de Línea de Base (LB1), cuyos resultados permitirán obtener el indicador de la brecha entre la línea base al final del período (LB1) y la línea base al inicio del período (LB0).

El cuestionario fue aplicado por los propios profesionales SERVICIO PAÍS a 791 beneficiarios, siendo ésta una muestra representativa a nivel nacional (error muestral de un 3.3% y nivel de confianza 95%)<sup>21</sup>. Se consideran beneficiarios de 15 años o más, de todas las regiones del país.<sup>22</sup>

El total de encuestas logradas (791) en esta segunda medición corresponde al 73% del total de beneficiarios encuestados en la primera etapa. La diferencia de casos no logrados se explica principalmente porque los beneficiarios no pudieron ser localizados al momento del encuestaje<sup>23</sup>, atribuibles a la fecha en la que se realizó el trabajo de campo<sup>24</sup>.

### c. *Evaluación de satisfacción en personas*

Al finalizar el período de implementación se aplicó la encuesta de satisfacción a una muestra representativa a nivel nacional, de personas que participaron en las intervenciones SERVICIO PAÍS, que alcanzó un total de 822 personas beneficiarias. Las encuestas fueron aplicadas en los meses de enero y febrero 2013.

Este instrumento busca conocer las interrelaciones entre las distintas dimensiones que afectan la satisfacción de los beneficiarios. Específicamente, aborda cinco dimensiones en relación a la percepción del beneficiario; satisfacción con el capital humano (percepción del trabajo que el profesional Servicio País realiza), satisfacción con el capital organizativo (percepción de las actividades que organizó el Programa Servicio País); Valor percibido

---

<sup>21</sup> Marco muestral corresponde al utilizado en la primera medición LBO beneficiarios (n=7,786)

<sup>22</sup> El diseño muestral consideró a todos los beneficiarios del programa SERVICIO PAÍS, independiente del Convenio al que están asociadas las intervenciones en las que participan.

<sup>23</sup> Se concurrió al menos tres veces y no se encontraban las personas en su domicilio por vacaciones, trabajo de temporada u otra razón.

<sup>24</sup> Mes de enero, período de vacaciones de los beneficiarios.

(valoración del Programa Servicio País) y satisfacción con el logro percibido (logros relacionados con la participación del beneficiario en el Programa). Además se aborda una última sección de satisfacción general con el Programa.

## V. Implementación del Programa período marzo 2012 - marzo 2013

### 1. Profesionales SERVICIO PAÍS

#### a. Cobertura

A lo largo de la totalidad del ciclo programático, se mantuvo una **cobertura promedio de profesionales sobre el 97% respecto a los cupos comprometidos**, distribuidos en 11 regiones y 30 comunas. Sin embargo, al 31 de marzo de 2013 se registra un total de 35 profesionales vigentes<sup>25</sup>, que representan el 80% de la cobertura, debido al natural proceso de desvinculación asociado al término del ciclo.

Entre marzo del 2012 y marzo del 2013 se produjeron 12 desvinculaciones y/o renunciadas<sup>26</sup> y 8 incorporaciones<sup>27</sup>, no registrándose incorporaciones en el periodo enero-marzo 2013 debido a lo avanzado del ciclo.

A continuación se muestra un gráfico con los profesionales informados en los dos informes técnicos de avance anteriores y los vigentes al 31 de marzo de 2013 que egresaron del programa, en relación a los cupos comprometidos por región (etiqueta de datos).

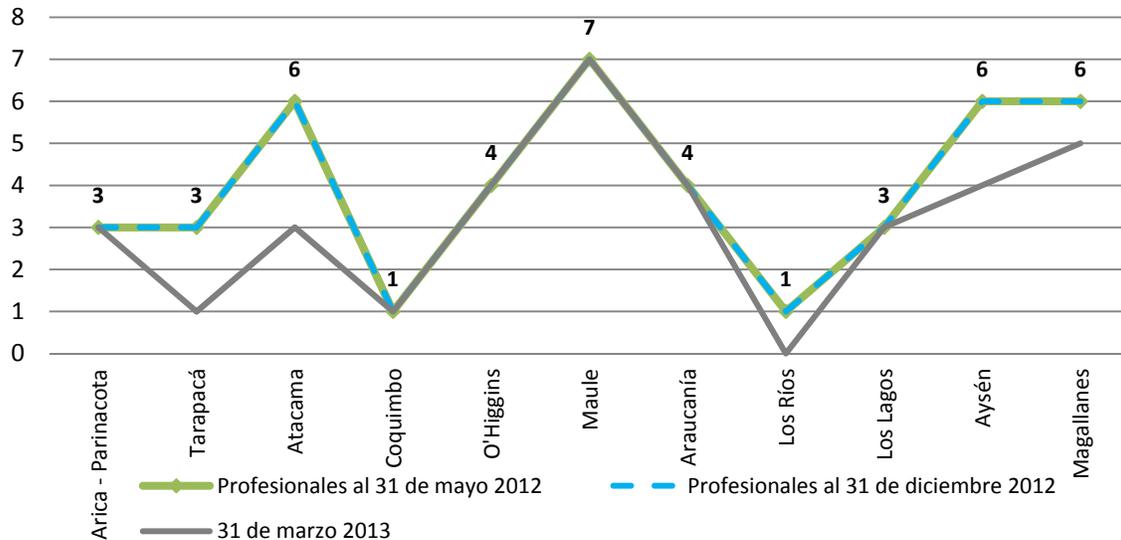
---

<sup>25</sup> Como anexo se adjunta listado de profesionales vigentes al 31 de marzo 2013.

<sup>26</sup> Como anexo se adjunta listado de desvinculaciones o renunciadas.

<sup>27</sup> Como anexo se adjunta listado de incorporaciones

GRÁFICO 1 EVOLUCIÓN DE PROFESIONALES VIGENTES CICLO 2012-13



#### b. Caracterización de equipos profesionales

En el ciclo 2012-2013 el Programa SERVICIO PAÍS introdujo adecuaciones al perfil de los profesionales convocados y seleccionados, poniendo mayor énfasis en 4 competencias transversales, asociadas a actitudes consideradas clave para la implementación de modelo de carácter promocional, esto es:

- **Orientación al servicio:** capacidad de mostrar sensibilidad a las necesidades de otros e incorporarlas en su quehacer, dirigiendo los esfuerzos a proyectos de bien común.
- **Compromiso:** hacer propios los objetivos de la organización y cumplimiento de los acuerdos establecidos.
- **Disposición a aprender:** interés por incorporar nuevos aprendizajes y apertura a cambios en sus estructuras de conocimiento previas a la experiencia SERVICIO PAÍS.
- **Valoración del trabajo en equipo:** capacidad de trabajo colaborativo, validando los aportes de otros y creando un clima de cooperación.

Este perfil con mayor énfasis en el compromiso y orientación al servicio, tuvo implicancias en la permanencia y adhesión de los/as profesionales a lo largo del ciclo programático: en este ciclo 2012-2013 **las desvinculaciones o renuncias representaron un 27,2% respecto de la cobertura comprometida** (44 profesionales), dato que contrasta con el 40% registrado

para el ciclo 2011-2012.<sup>28</sup> Esto implicó, una **disminución de 13 puntos porcentuales en las renuncias o desvinculaciones, tomando en cuenta la totalidad del ciclo.**

Así mismo, si se compara las desvinculaciones registradas en el último trimestre del ciclo 2012-2013 respecto del mismo periodo para el ciclo 2011-2012, momento en el que se espera un incremento en las deserciones producto de la búsqueda de oportunidades laborales de los profesionales que están próximos a egresar del programa, se observa que para el ciclo 2012-2013, se registró una **baja de 6 puntos porcentuales respecto del ciclo 2011-2012**<sup>29</sup>.

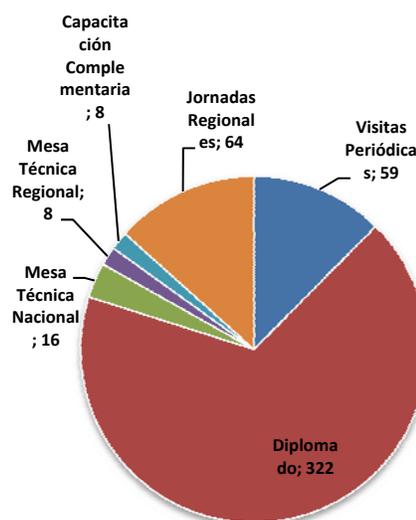
### c. Formación de profesionales

#### Balance anual de Conducción Técnica y Capacitación

Al 31 de marzo de 2013 cada profesional recibió en promedio **477 horas de formación**, distribuidos en **Conducción Técnica**, a través de Jornadas, Visitas Periódicas y Mesas Técnicas; y **Capacitación**, a través del Diplomado e instancias de capacitación complementaria.

En términos globales, respecto del ciclo 2012-2013, y tomando en cuenta los ajustes al perfil de los profesionales con énfasis en el compromiso y orientación al servicio, la estrategia formativa de profesionales se caracterizó por el fortalecimiento de la conducción técnica realizada por los Jefes Territoriales, a través de la definición conjunta de criterios y estándares para la realización de visitas periódicas; por favorecer el intercambio de experiencias tanto entre los profesionales de un mismo territorio como de un mismo ámbito, a través de la realización de Mesas Técnicas de carácter regional y nacional; y por la incorporación del Diplomado, como una herramienta de capacitación que permitió, además de la adquisición de conocimientos por parte de los profesionales, una certificación académica formal.

**GRÁFICO 2 DISTRIBUCIÓN DE HORAS PROMEDIO POR PROFESIONAL**



<sup>28</sup> Calculado sobre la base de una cobertura de 70 profesionales comprometidos para el Ciclo 2011-12.

<sup>29</sup> Entre enero y marzo de 2013, 5 profesionales renunciaron o fueron desvinculados, que representan un 11% respecto de la cobertura comprometida (44 Profesionales). Para el mismo periodo 2012, se registraron 12 desvinculaciones de un total de 70 cupos, lo que representa un 17%.

### Jornadas Regionales

El Plan de Formación contempló para dar acompañamiento y conducción al trabajo de los profesionales la realización de tres jornadas regionales (Inicio; Intermedia; Cierre). Estas jornadas, implicaron para los profesionales **64 horas** promedio en relación al total de horas de formación recibidas.

- La **Jornada de Inducción** fue el primer hito presencial del proceso formativo de los profesionales SERVICIO PAÍS en el que se vincularon de manera efectiva a la Fundación, constituyeron equipo y tuvieron la posibilidad de conocer su experiencia de intervención. Se realizó en la segunda semana de marzo 2012.
- La **Jornada Intermedia** correspondió al segundo hito presencial de formación-capacitación y se realizó en el mes de junio 2012, al término de la Etapa de Inserción-Diagnóstico-Planificación e inicio de la etapa de Desarrollo e Implementación.
- La **Jornada de Cierre**, realizada en esta última etapa, fue el último hito presencial de formación para los profesionales 2012-13 que permitió reflexionar respecto de los logros y dificultades en la experiencia de intervención, y reconocer el trabajo que realizan.

### Mesas Técnicas

Son las instancias formativas que promueven el análisis y reflexión respecto de las bases conceptuales y técnicas que sustentan las intervenciones en cada ámbito, a partir de la experiencia de implementación de las intervenciones. A lo largo del ciclo se desarrollaron dos mesas técnicas<sup>30</sup>:

- **Mesa Técnica Regional:** realizada en junio 2012 con posterioridad a la Jornada Intermedia, con énfasis en la visibilización y vinculación con la estructura de oportunidades regional y local asociada a los ámbitos de intervención. Estas mesas técnicas regionales significaron para los profesionales **8 horas** promedio de formación.
- **Mesa Técnica Nacional:**<sup>31</sup> se realizó en diciembre, con énfasis en el intercambio, análisis y reflexión técnica en torno a los ámbitos de intervención del Programa SERVICIO PAÍS, a partir de la experiencia de los profesionales y la interlocución con otros actores, especialmente con nuestras contrapartes institucionales<sup>32</sup>. Esta mesa técnica una duración de **16 horas**, dentro de las horas totales de formación.

---

<sup>30</sup> En varias regiones se realizaron una mayor cantidad de mesas técnicas que las planificadas con el objeto de abordar temas especiales de interés y propios de sus territorios.

<sup>31</sup> Como anexo se adjunta el Programa de la Mesa Técnica Nacional

<sup>32</sup> En esa Mesa Técnica participaron funcionarios de la División de Política Habitacional, del Programa de Recuperación de Barrios y las contrapartes del Convenio de la División Técnica y de Gestión de Calidad.

### **Certificación Diplomado “Políticas Sociales, Desarrollo y Pobreza”**

El Diplomado desarrollado en este ciclo bajo la modalidad e-learning e impartido por la Universidad Alberto Hurtado para el Programa Servicio País, contempló un plan de estudios de **324 horas**, distribuidas en 5 módulos, un trabajo final y 1 módulo de finalización presencial. Dentro de los contenidos del Plan de Estudios, se consideró los siguientes módulos: apresto a la plataforma virtual, sistema político y gestión territorial, políticas sociales y pobreza, fundamentos y estrategias de intervención social y elementos fundamentales de cooperación internacional.

La decisión de certificación de los profesionales se basó en criterios: haber concluido el plan de estudios; haber aprobado todos los módulos y trabajo final; y, haber finalizado el ciclo programático el 31 de marzo de 2013. De los 44 profesionales que ingresaron a cursar el plan de estudios, se certificaron 30.<sup>33</sup>

### **Capacitación Complementaria**

A lo largo de todo el ciclo, se desarrollaron instancias de capacitación complementaria, orientadas a fortalecer la pertinencia de las intervenciones de acuerdo a las especificidades encontradas en los territorios. Estas instancias, lograron un promedio de **8 horas** de capacitación, con temáticas referidas, principalmente, a instrumentos específicos de oferta pública (Programas de Mejoramiento Urbano y Mejoramiento de Barrios; saneamiento sanitario; manejo de residuos; puesta en valor del patrimonio), o temáticas específicas asociadas a las intervenciones (formulación de proyectos; desarrollo sustentable); normativa y metodologías de intervención de acuerdo a la etapa del ciclo programático (cartografías participativas, mediación de aprendizajes, trabajo en red, etc.), entre otras.

#### *d. Evaluación de Logros y Resultados en profesionales SERVICIO PAÍS ciclo 2012-2013*

### **Resultados de medición de competencias en profesionales SERVICIO PAÍS**

Como se ha señalado anteriormente, uno de los componentes del modelo de evaluación mide el nivel de logro global en competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en profesionales. Los resultados al respecto son bastante positivos pues el **89%** de los profesionales aumentó sus competencias al comparar la medición inicial y la final. La magnitud del aumento alcanza **9,5%** en promedio.

---

<sup>33</sup> Como anexo se adjunta listado de profesionales certificados.

Por otra parte, si se considera el indicador del modelo estratégico, entendiendo “logro” como un aumento “relevante”<sup>34</sup> en las competencias, el logro global alcanza el **54,3%** (113 de 208 profesionales encuestados en ambas mediciones), es decir, más de la mitad de los profesionales obtuvo logros significativos.

Más específicamente en relación a los resultados para los profesionales SERVICIO PAÍS que se desempeñaron en intervenciones focalizadas por el Convenio FSP-MINVU, se obtiene que el **96%** de los profesionales aumentó sus competencias.<sup>35</sup>

### Resultados de medición de niveles de satisfacción en profesionales SERVICIO PAÍS

En términos globales, los resultados de satisfacción en profesionales demuestran altos niveles, dado que el promedio general obtenido alcanza a **6,4** (en una escala de 1 a 7), donde el **84%** de los profesionales obtiene satisfacción alta. Luego, un **14%** obtiene satisfacción moderada (promedio entre 4,0 y 5,9) mientras solo un **2%** alcanza satisfacción baja (notas promedio menores a 4,0).

Nivel Satisfacción	N	%
Alta	221	84,0%
Moderada	38	14,4%
Baja	4	1,5%
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>

CUADRO 4 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROFESIONALES SERVICIO PAÍS CICLO 2012-2013

### Evaluación de la experiencia de los profesionales Servicio País

Los profesionales SERVICIO PAÍS, en el marco de la Jornada de Cierre, hicieron la evaluación de su experiencia -a nivel personal y profesional- de participación en el Programa. Se presentan a continuación los elementos más significativos:

- **Aportes que el profesional estima que ha realizado al proceso de superación de la pobreza en la comuna:** los profesionales destacaron principalmente la valoración por parte de las comunidades de sus capacidades y recursos, el fomento de procesos de carácter más asociativo entre las personas, y la conexión con la estructura de oportunidades.

<sup>34</sup> Se define un aumento relevante como un incremento de 10 puntos porcentuales para profesionales con un logro inicial menor al 60%, de 5 puntos porcentuales para profesionales con un logro inicial mayor o igual a 60% y menor a 80%, y mantener o aumentar el logro para los profesionales con un logro inicial de 80% o más.

<sup>35</sup> 25 de los 26 profesionales encuestados incrementó sus competencias. En el caso de CNCA se obtiene que el 88,4% de los profesionales aumentó sus competencias, y una cifra muy parecida (88,5%) resulta para los profesionales del convenio MDS.

- **Los principales logros que obtuvo en el marco de su trabajo en la intervención:** los profesionales destacaron la generación de proyectos con apalancamiento de recursos, la transferencia de capacidades a las personas, la generación de lazos de confianza entre las personas con las que se trabajó, y el reconocimiento -tanto del programa como de los procesos vividos por la comunidad-, al interior de los municipios.
- **Principales aprendizajes, tanto en la dimensión personal como en lo profesional:** en casi todos los equipos destacaron en la dimensión personal, el fortalecimiento de capacidades como la tolerancia a la frustración, la flexibilidad y la creatividad para trabajar con recursos limitados y la adaptación a ritmos locales. En la dimensión profesional, se destacó el desarrollo de habilidades de trabajo en equipos de trabajo interdisciplinar y el conocimiento respecto de elementos como la institucionalidad local, instrumentos de política pública y modelos de intervención social de carácter participativo, entre otros.

#### Resultados al seguimiento de trayectoria laboral de ex profesionales SERVICIO PAÍS

Del universo de 65 profesionales que participaron del Programa en intervenciones asociadas al Convenio FSP-MINVU en el ciclo 2011-2012, 35 contestaron la encuesta (53,8%). De este universo, un 65,7% declara que con posterioridad a su experiencia en SERVICIO PAÍS ha trabajado en el servicio público, un 14,3% en ONG, Fundaciones y Corporaciones Privadas, y un 14,3% en empresas privadas.<sup>36</sup>

Lugar de trabajo	Nº	% en relación al total
Servicio Público	23	65,7%
ONG, Fundación, Corporación Privada	5	14,3%
Empresa Privada	5	14,3%
Independiente	0	0%
Sin trabajo	1	2,8%
Otras	1	2,8%
<b>Total</b>	<b>35</b>	

CUADRO 5 LUGAR DE TRABAJO EX-PROFESIONALES SERVICIO PAÍS CONVENIO FSP-MINVU CICLO 2011-2012

<sup>36</sup> En el universo total de ex profesionales encuestados el 55,8% declara haber trabajado en el servicio público, un 16,6% ha trabajado en ONG, Fundaciones y Corporaciones Privadas, y un 20,4% en empresas privadas.

## 2. Intervenciones SERVICIO PAÍS

### a. Cobertura territorial

La cobertura del Convenio FSP-MINVU 2012-13 abarcó 11 regiones; 30 comunas; 30 intervenciones e incorporó a 44 profesionales SERVICIO PAÍS.<sup>37</sup>

Región	Nº	Comuna	Tipo de territorio	Nº PSP
Arica-Parinacota	1	Camarones	Apartado	1
	2	Putre	Apartado	2
Tarapacá	3	Camiña	Apartado	1
	4	Pozo Almonte	Apartado	2
Atacama	5	Chañaral	Apartado	2
	6	Freirina	Apartado	2
	7	Vallenar	Apartado	2
Coquimbo	8	Río Hurtado	Apartado	1
O'Higgins	9	Litueche	En reconstrucción	2
	10	Placilla	En reconstrucción	2
Maule	11	San Clemente	En reconstrucción	1
	12	Empedrado	En reconstrucción	1
	13	Licantén	En reconstrucción	1
	14	Pelluhue	En reconstrucción	1
	15	Vichuquén	En reconstrucción	1
	16	Villa Alegre	En reconstrucción	1
Araucanía	17	Chol Chol	Apartado	2
	18	Galvarino	Apartado	1
	19	Lonquimay	Apartado	1
Los Ríos	20	Lago Ranco	Apartado	1
Los Lagos	21	Calbuco	Apartado	1
	22	San Juan de La Costa	Apartado	1
Los Lagos	23	Los Muermos	Apartado	1
Aysén	24	Aysén	Apartado	2
	25	Lago Verde	Apartado	2
	26	Cochrane	Apartado	2
Magallanes	27	Cabo de Hornos	Apartado	2
	28	Primavera	Apartado	1
	29	Puerto Natales	Apartado	2
	30	Torres del Paine	Apartado	1
<b>11 Regiones</b>				<b>44 Profesionales</b>

CUADRO 6 SÍNTESIS COBERTURAS PROGRAMADAS CONVENIO FSP-MINVU, CICLO 2012-2013

<sup>37</sup> Criterios y proceso de focalización fueron descritos en el Primer Informe Técnico de Avance, ver en página 27.

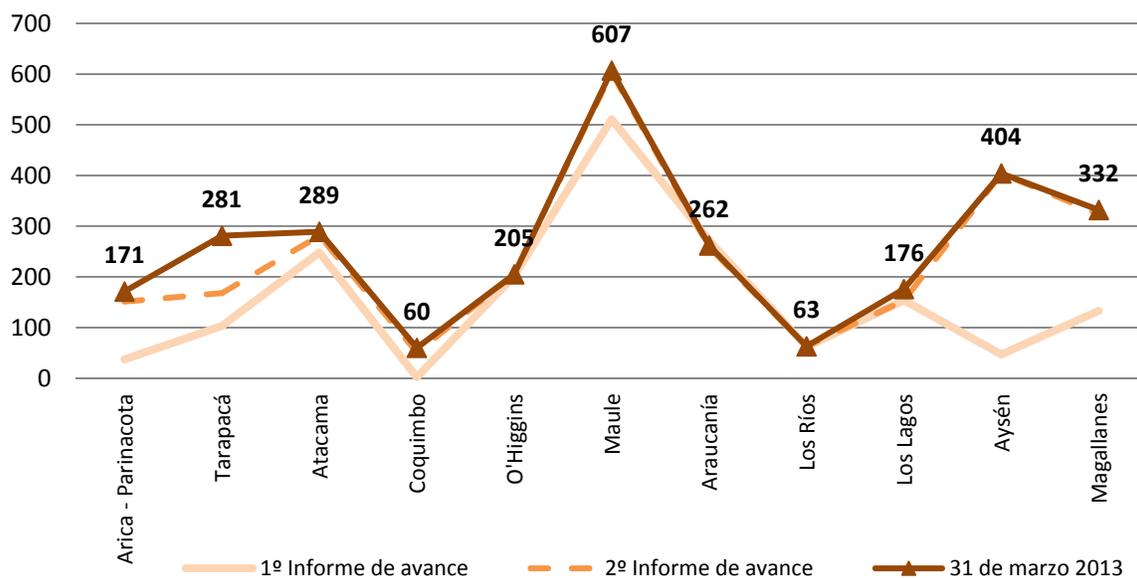
*b. Personas y organizaciones en situación de pobreza*

**Síntesis caracterización de personas y organizaciones**

En el desarrollo de las intervenciones mencionadas, el Programa SERVICIO PAÍS se vinculó directamente con **2.850 personas**<sup>38</sup>, con las cuales se trabajó a lo largo del ciclo, de forma sostenida o específica, como parte de una iniciativa o proyecto.

A continuación se muestra un gráfico con las personas beneficiarias informadas en los dos informes técnicos de avance anteriores y los vigentes al cierre del ciclo (etiqueta de datos) y su distribución regional.

**GRÁFICO 3 EVOLUCIÓN DEL REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN REGIONAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS**



En cuanto a su **composición y caracterización social**, los atributos principales de las personas beneficiarias directas son:

- **Principalmente mujeres:** del universo de personas registradas, **1.830** corresponden a mujeres y **1.020** a hombres, lo que en términos porcentuales representa un 62% y un 38% respectivamente.

<sup>38</sup> En este Informe, se reporta el número de personas beneficiarias, sobre la base del registro en el Sistema de Registro y Monitoreo del Programa SERVICIO PAÍS.

- **Mayores de edad:** A nivel nacional el **50%** de las personas beneficiarias, se ubican en el rango etario que va de los **30 a los 59 años**; las personas entre 60 y 96 años corresponden al 20% del total; y las personas que tienen entre 0 y 29 años representan el 30%.
- **Residentes en zonas urbanas y rurales:** no existen diferencias significativas entre el número de personas que declaran residir en sectores urbanos con aquellas que declaran residir en sectores rurales. A nivel nacional y en términos porcentuales estas cifras representan el **48%** y el **52%** respectivamente.
- **Propietarios de su vivienda:** de acuerdo a lo declarado por las personas beneficiarias del Programa SERVICIO PAÍS, un **65%** ellas habitan viviendas propias; un **20%** habitan vivienda cedidas gratuitamente y un **11%** en residencias arrendadas. Sólo un **5%** ocupa irregularmente las viviendas que habita.
- **Con más de 8 años de escolaridad:** un **52%** de los beneficiarios declara estar cursando o haber cursado educación básica, mientras que un **36%** indica haber cursado o estar cursando educación media y sólo un **8%** dice haber cursado o estar cursando estudios superiores. Cabe destacar que un **5%** del universo declara no tener ningún tipo escolaridad.
- **Participantes en organizaciones:** una característica significativa de las personas beneficiarias, es que un **87%** declara que participa de alguna organización o grupo organizado; sólo un **13%** de las personas declara no participar en ninguna de ellas.

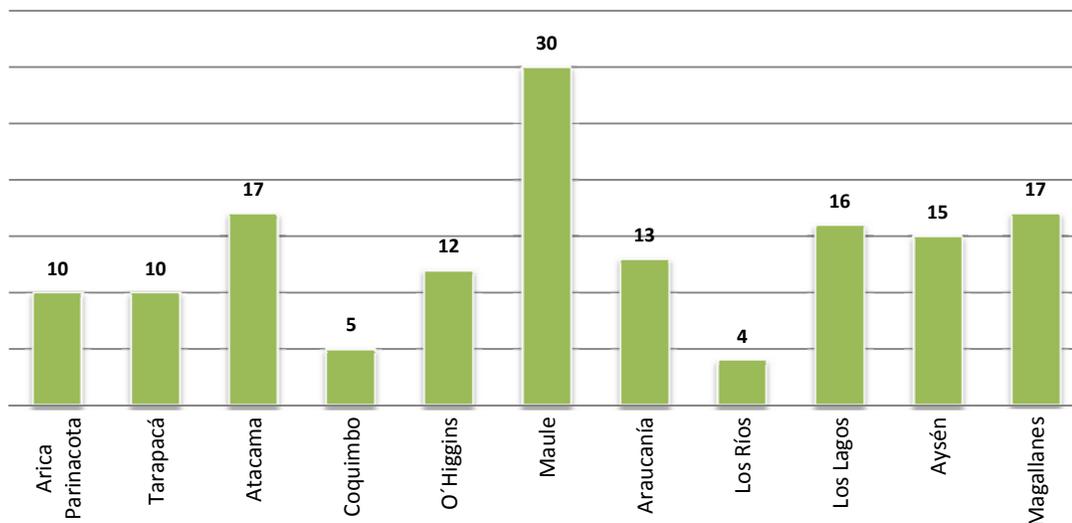
Respecto del Tipo de Organización en el que participan, el mayor porcentaje de personas indica participar en la **Organización de Vecinos (28%)** y en **Comités de Vivienda, de agua o similar (18%)**. Luego están las personas que forman parte de encuentran asociaciones o comunidades indígena, centro de madres y/o agrupaciones de mujeres, Clubes deportivos, organización de adultos mayores y grupos religiosos, con representatividad entre el 5% y 8%. El resto de las categorías presentan porcentajes que fluctúan entre el 1% y el 4%.

Las intervenciones mencionadas establecieron, en este ciclo 2012-13, vínculo directo de trabajo con **149 organizaciones**<sup>39</sup>, cuyas características principales y distribución regional describimos a continuación:

---

<sup>39</sup> En este informe, se reporta el número de personas organizaciones, sobre la base del registro en el Sistema de Registro y Monitoreo, que cuenta el Programa en la Dirección Nacional de Servicio País.

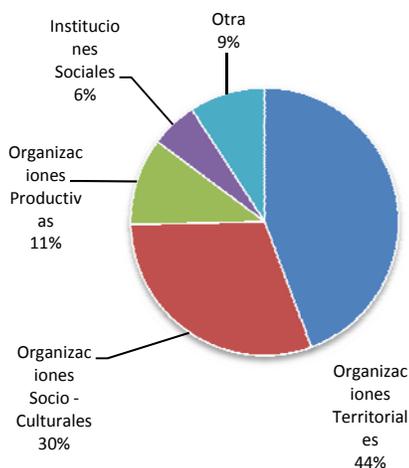
GRÁFICO 4 ORGANIZACIONES BENEFICIARIAS POR REGIÓN



Respecto de su tipo las organizaciones beneficiarias directas se agrupan en 4 categorías:

- **Organizaciones Territoriales:** que agrupan a Juntas de Vecinos; Uniones Comunales; Comités de vivienda, agua u otros; Consejo vecinal de desarrollo; etc. Las organizaciones asociadas a estas categorías representan un **44%** respecto del total.

GRÁFICO 5 DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES POR TIPO



- **Organizaciones Socio- Culturales:** que agrupan a clubes deportivos, centros de alumnos, padres y apoderados, centros de madres, asociaciones indígenas, organizaciones de voluntariado, asociaciones de personas con discapacidad, organizaciones de adultos mayores, organización juvenil, grupos religiosos, agrupaciones culturales o artísticas, etc. Las organizaciones asociadas a esta categoría alcanzan el **30%** del total.
- **Organizaciones Productivas:** compuestas por asociaciones productivas, gremiales, sindicatos, entre otros. Las organizaciones asociadas a esta categoría alcanzan el **11%**.

- **Instituciones Sociales:** Establecimientos educacionales; jardines infantiles; bibliotecas municipales; infocentros y/o telecentros; teatros y centros culturales; corporaciones;

compañías de bomberos, iglesias; entre otros. Corresponden al 6% del total de organizaciones identificadas.

Existen también organizaciones que no se asocian a estas 4 categorías, que corresponden al 9% respecto del total identificado.

En cuanto a la **composición** de las organizaciones beneficiarias directas, se observa una mayor participación de mujeres que de hombres, **62% y 48%** respectivamente. Con todo, el total de participantes declarados en las 149 organizaciones es de **6.632 personas<sup>40</sup>**, donde los socios activos alcanzan los **4.454**, manteniendo la preponderancia de participación femenina.

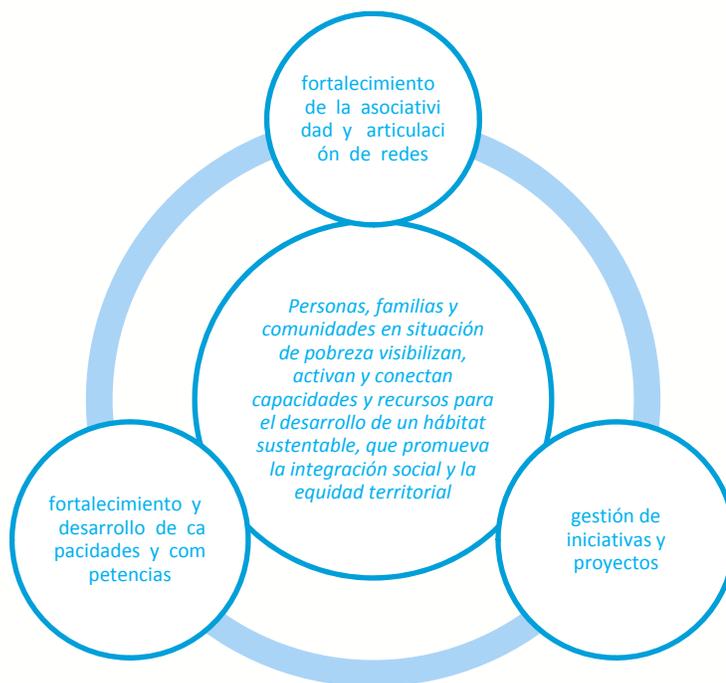
Respecto al **nivel de formalización**, las organizaciones beneficiarias directas del Programa SERVICIO PAÍS, en su mayoría **tienen personalidad jurídica vigente, alcanzando el 81,8%** respecto del total de organizaciones identificadas. Las organizaciones que **se encuentran realizando los trámites** para obtener su personalidad jurídica, corresponden al **6,1%** respecto al total; por último, **las organizaciones sin personalidad jurídica suman el 12,1%**.

### *c. Desarrollo de Servicios*

Los servicios implementados por el Programa son expresión del vínculo que se da entre los profesionales y la comunidad, y constituyen la forma de abordar desde una perspectiva promocional, los objetivos y desafíos de las intervenciones. En ese contexto, los servicios en las intervenciones Vivienda y Hábitat, apuntan al **fortalecimiento y desarrollo de capacidades y competencias**, al **fortalecimiento de la asociatividad y articulación de redes** y a la **gestión de iniciativas y proyectos**; con el propósito que personas, familias y comunidades en situación de pobreza visibilicen, activen y conecten capacidades y recursos para el desarrollo de un hábitat sustentable, que promueva la integración social y la equidad territorial.

---

<sup>40</sup> En el segundo informe técnico de avance se declararon 10.727 personas que consideraban a los socios inscritos y a los socios con participación activa por separado. En este informe se da cuenta que los socios activos son parte del total de socios inscritos.



En el informe anterior se desarrollaron en extenso, experiencias asociadas a las líneas de trabajo del Convenio FSP-MINVU.

Al finalizar el ciclo 2012-13, es posible hacer un balance más amplio respecto a procesos y logros, en 4 dimensiones:

### Balance Intervenciones Nuevas desarrolladas en un marco de integración territorial

En este ciclo 2012-13, se desarrollaron **19 intervenciones nuevas** focalizadas en territorios apartados y vulnerables de 9 regiones del país. Todas ellas se desarrollaron como parte de una intervención comunal mayor, que vinculaba también a los otros ámbitos del bienestar en los que interviene el programa SERVICIO PAÍS, como trabajo, cultura, salud y educación<sup>41</sup> y 13<sup>42</sup> de ellas continúan en el ciclo 2013-2014. Respecto de los énfasis, logros y proyecciones de este grupo de intervenciones, podemos destacar lo siguiente:

- Aquellas intervenciones con foco en **mejoramiento del hábitat residencial**, en las que fue posible avanzar en el diseño y adjudicación de proyectos, el trabajo del próximo ciclo estará centrado en la consolidación de esas iniciativas. Dentro de este grupo están las intervenciones de **Camarones** con proyectos de mejoramiento de viviendas con el

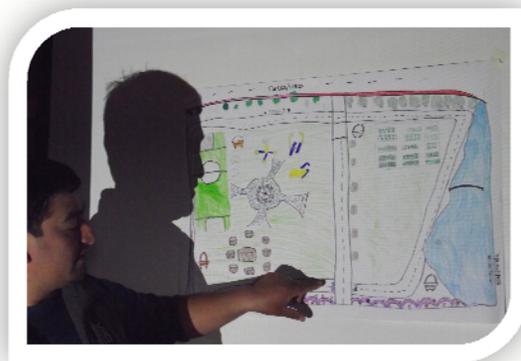
<sup>41</sup> La única excepción fue la intervención de Galvarino que se desarrolló solo con el ámbito Vivienda y Hábitat.

<sup>42</sup> 6 intervenciones no continuarán en el ciclo 2013-14, según lo descrito en el punto 2-c del capítulo IV de este informe.

municipio; **Putre** con los proyectos “Mejoramiento y recuperación de fachadas y techumbres del casco histórico de Putre” y “Proyecto habitacional Taapaca Marca de Putre”, ambos con recursos asignados a través programas del MINVU; y **Camiña**, en donde se ha apoyado el proceso de reconstrucción luego del aluvión de marzo 2012;

- Otro caso lo constituyen intervenciones que requieren avanzar en la **habilitación de las familias** para poder acceder a una solución habitacional.

Tal es el caso de **Cholchol**, en donde los títulos de dominio de los propietarios no están saneados, no cuentan con el ahorro requerido, y todavía hay desconocimiento de los programas y mecanismos de acceso. Por su parte, en las intervenciones de **Galvarino** y **Lago Ranco**, se levantó el diagnóstico y hoy se cuenta con la información relativa a las brechas en la situación habitacional que requieren de ser abordada en un próximo ciclo.



En las intervenciones con foco en mejoramiento del **hábitat comunitario**, también los avances permiten proyectar las acciones a desarrollar en el próximo ciclo 2013-14.

- En la comuna de **Calbuco** uno de los principales resultados del trabajo de SERVICIO PAÍS fue la adjudicación de recursos sectoriales de educación para la recuperación de un espacio público deteriorado y la construcción de un parque para la Población Pablo Neruda, comunidad que a través de la vinculación activa en el proceso de diagnóstico participativo, ha logrado identificar potencialidades y debilidades, con el fin de abordar éstas a través de futuros proyectos.

### Balance Intervenciones que cierran y están asociadas al proceso de reconstrucción

Las regiones de O`Higgins y el Maule concluyeron en este ciclo las intervenciones asociadas al proceso de reconstrucción<sup>43</sup> iniciadas en el 2010 luego del 27F, que forzó el cambio en la focalización diseñada para ese año, para centrarse en la zona más afectada.

<sup>43</sup> La región el Bío Bío concluyó el ciclo de trabajo en reconstrucción en el ciclo 2011-12 y no fue considerada en la focalización del convenio FSP-MINVU para el ciclo 2012-13.

En el caso de la región de **O`Higgins**, el desarrollo de las intervenciones “Puerta del Valle de Colchagua” en Placilla y “Tierra Blanca” en Litueche, permitieron cerrar procesos, asociados directamente al trabajo con familias damnificadas, por la recuperación de sus viviendas.

En el caso de la intervención “**Puerta del valle de Colchagua**”, en Placilla se trabajó con dos comités de vivienda, “San Francisco de Asís” (34 personas) y “Las Acacias” (19 personas); con un grupo de adultos mayores “Los años dorados”(17 personas); y con una Junta de vecinos “Villa San Ignacio” (46 personas). Con ellos se trabajó en el desarrollo de 5 proyectos, de los cuales algunos están ya en implementación y otros en evaluación.

#### **Proyecto habitacional “Un subsidio es igual al sueño de la casa propia”**

Proyecto habitacional adjudicado al comité de vivienda Villa San Francisco para 34 familias. Actualmente se encuentra, en ajustes y revisión técnica para el inicio de obras. Financiamiento total: \$ 285.979.716.-

#### **Proyecto “Aprendiendo de forma recreativa en nuestros años dorados”**

Proyecto impulsado por la agupación de adultos mayores “Los años dorados” junto a otras agrupaciones de adultos mayores, que posibilitó una visita con fines educativos y recreativos al museo de Colchagua ubicado en la comuna de Santa Cruz. Financiamiento total: \$ 145.000.-

#### **Proyecto “Adultos Mayores avanzan con el sol cosechando sustentabilidad”**

Proyecto presentado al Fondo Mixto, en alianza con la comuna de Nancagua, con el objetivo de: crear lazos entre los grupos de adulto mayor, crear una fuente de ingreso y mayor conciencia con el medioambiente a partir de la creación de hornos solares y otros emprendimientos. Está en proceso de evaluación en la Secretaria Regional Ministerial de Gobierno. Financiamiento total: \$ 3.905.440.-

#### **Proyecto Programa de Protección del Patrimonio Familiar**

Se postularon y adjudicaron 2 subsidios de ampliación que beneficiaron a: Sra. Marlene Galaz Corona y Sra. María Mora Mora. Financiamiento total: \$4.190.000.-

#### **Proyecto de mejoramiento de espacio público**

El proyecto permitió mejorar un área verde ubicada en la Villa San Ignacio del sector Lo Moscoso, conformada por 42 viviendas construidas en el año 2012 a través del FSE. Contó con la participación de 30 voluntarios y los vecinos del sector. El financiamiento total fue de \$450.000.- aportados por la Fundación que posibilitó la participación de los jóvenes voluntarios; el municipio y las Viñas Macaya y Ravanal que aportaron materiales e insumos; y la comunidad que aportó herramientas y mano de obra.

#### **CUADRO 7 SÍNTESIS DE PROYECTOS INTERVENCIÓN “PUERTA DEL VALLE DE COLCHAGUA”**

A su vez en la intervención “**Tierra Blanca**” de Litueche estuvo focalizada desde el inicio en personas, familias y comunidades damnificadas por el terremoto con el objetivo que

podiesen tener soluciones habitacionales y acceder a subsidios de vivienda. En el año 2012, la intervención continuó trabajando con el mismo foco, sin embargo el fortalecimiento de las capacidades municipales (Departamento de Vivienda y EGIS) y el apoyo brindado por el equipo PGC de la SEREMI MINVU, permitió que el equipo SERVICIO PAÍS ampliara su acción hacia otras temáticas como el mejoramiento del hábitat comunitario. Entre los principales logros de esta intervención están:

- **Elaboración participativa de 9 proyectos**, 4 de los cuales fueron adjudicados: 2 con financiamientos públicos y 2 con apoyo municipal y autogestión:
  - Adjudicación de Fondo de Iniciativas Locales para el mejoramiento y reparación de la Sede Social de Casería de Talca.
  - Implementación de proyecto “Las escuelas rurales recolectamos agua del secano costero” a través de la adjudicación de Fondo de iniciativas para el fortalecimiento de organizaciones de la Sociedad Civil
  - Plaza Móvil en la localidad de El Sauce.
  - Jornada Ambiental para escuelas unidocentes.
- **Certificación ambiental** de escuelas unidocentes Paso del Soldado y Matancilla
- Iniciar la **constitución de Red de actores ambientales** del secano costero con la Cooperativa Los Juncos, Intillapu, Eluwm.
- Desarrollo de competencias de **alfabetización digital** para dirigentes del Sector Paso del Soldado con las organizaciones del sector de agua potable rural, comité de adulto mayor y juntas de vecinos.

A partir de estas intervenciones y la experiencia desarrollada por la región de O’Higgins en relación a las intervenciones que apoyaron el proceso de reconstrucción, es posible identificar algunos elementos posibles de ser incorporados en futuras intervenciones, como metodologías y medidas con enfoque de género debido a la naturaleza del grupo de personas beneficiarias que participan del programa; mejorar y perfilar estrategias de intervención social para mejoramiento del hábitat y la mediación entre actores; fomentar la asociatividad entre grupos con diferentes intereses y vocaciones; entre otros.

En la región del **Maule**, las 6 intervenciones asociadas a procesos de reconstrucción eran de continuidad originadas por la refocalización del año 2010, no obstante, ya durante el ciclo 2012-13 estas transitaban hacia el trabajo con foco en el mejoramiento comunitario y el tratamiento de problemáticas territoriales, más allá de las generadas luego del 27F. Esto fue posible gracias a las capacidades generadas en los propios municipios que pudieron abordar y continuar el trabajo iniciado en la reconstrucción.

Más directamente relacionadas con el proceso de reconstrucción en su dimensión habitacional, en [San Clemente](#) se ejecutaron las obras de 3 proyectos FSE para los comités de vivienda “Unión Los Montes”, “Don Pedro”, e “Ilusión de las lomas”, que beneficiaron a 37 familias y que fueron formulados y presentados en el ciclo 2011-12.

Así mismo, en [Licantén](#), se desarrollaron por segundo año consecutivo, proyectos de mejoramiento de viviendas con recursos de SELAVIP, en un proceso de construcción comunitaria y asistida por los profesionales SERVICIO PAÍS.

En la dimensión del hábitat comunitario derivada del proceso de reconstrucción, en la comuna de [Empedrado](#) en este ciclo se diseñaron proyectos para la reparación del sector prebásico del liceo “San Ignacio”, y la reparación de techumbre en la escuela de La Orilla; y se ejecutaron las obras para la construcción de la “Plaza Activa Complejo Deportivo Agustín Quintana” y de la ampliación sede “Villa y Libertad”, con recursos del GORE.

En [Villa Alegre](#), entre otros proyectos, se adjudicó e inició la “Restauración y puesta en valor Museo Histórico de Villa Alegre”, con aporte del GORE, por más de \$150 millones.

Relacionados a la [amplitud temática](#) que pudieron tener las intervenciones de la región, en el caso de [Pelluhue](#), [Vichuquén](#) y [Villa Alegre](#), se desarrollaron proyectos asociados al mejoramiento comunitaria con foco en eficiencia energética y de recursos. Algunas de las iniciativas desarrolladas son “En mi hogar contribuimos al ahorro energético con termopaneles solares” en Pelluhue, “Autoconstrucción de Baños Secos en Esperanza” a través de la implementación de un Fondo de Protección Ambiental en Villa Alegre, y la construcción de calentadores de agua solares en comunidad en Vichuquén junto a Desafío Levantemos Chile.

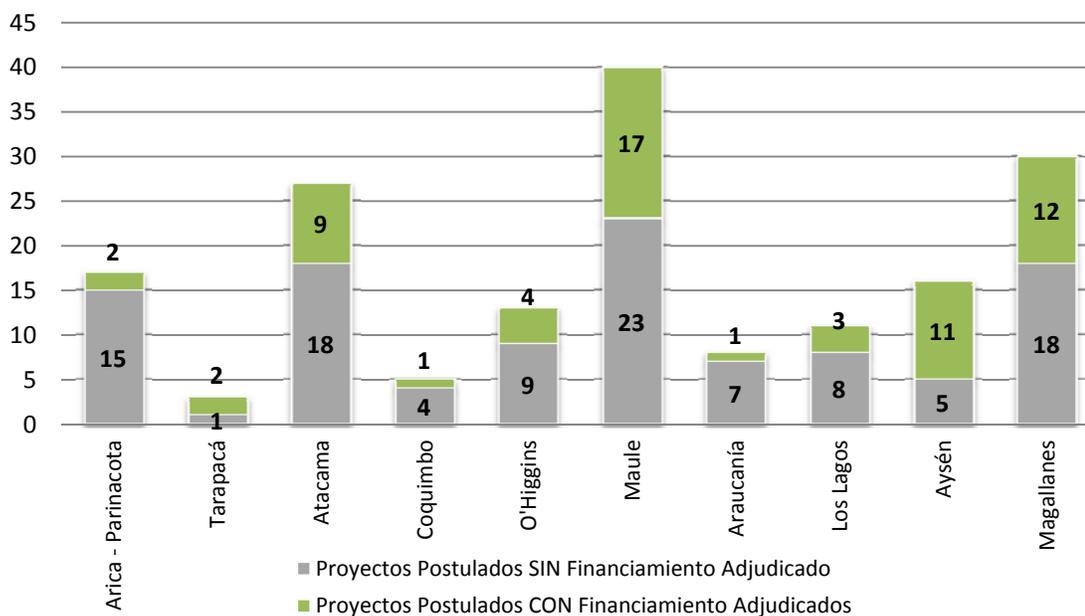
### **Balance relativo a gestión de iniciativas y proyectos**

A lo largo del ciclo 2012-13, se han postulado [170 Proyectos e Iniciativas](#) con el apoyo -en su diseño y postulación- de los profesionales SERVICIO PAÍS. De estos, un total de [62 proyectos han sido adjudicados](#).<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> La intervención de Lago Ranco en Los Ríos no cuenta con proyectos presentados, puesto que el trabajo estuvo enfocado, en este primer año de intervención, en el levantamiento de necesidades que puedan vincularse a la oferta en materia habitacional, y al fortalecimiento de la estructura local para abordar los problemas vinculados a la gestión de vivienda y hábitat.

**GRÁFICO 6 PROYECTOS POSTULADOS EN RELACIÓN A PROYECTOS ADJUDICADOS**



La mayor cantidad de proyectos adjudicados, comprometen recursos del sector público supra local. El 82% de los proyectos están asociados al Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda (MINVU); al Programa de Protección del Patrimonio Familiar (MINVU); Fondo Regional de Iniciativa Local (GORE); Fondo de Protección Ambiental (MMA); Capital Abeja (SERCOTEC y FOSIS); Programa Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal (SUBDERE), entre otros.

Origen del Recurso	Nº Proyectos adjudicados	% de Proyectos según origen del recurso en relación al total de proyectos adjudicados	Monto apalancado	% de Monto apalancado según origen del recurso en relación al total de proyectos adjudicados
<b>Sector Público Supra Local - Ej: FSEV, PPPF, FRIL, FPA, entre otros.</b>	<b>51</b>	<b>82,3%</b>	<b>\$ 1.960.548.726</b>	<b>95,21%</b>
Sociedad Civil No Lucrativa - ej: ONG's, Fundaciones, Universidades, Iglesias, sindicatos.	3	4,8%	\$ 75.472.075	3,67%
Sector Público Local - Ej: Municipio, Escuela – liceo.	3	4,8%	\$ 13.285.599	0,65%
Cooperación Internacional - Ej: Embajadas, Asociaciones de Países u otro.	2	3,2%	\$ 7.950.000	0,39%

Origen del Recurso	Nº Proyectos adjudicados	% de Proyectos según origen del recurso en relación al total de proyectos adjudicados	Monto apalancado	% de Monto apalancado según origen del recurso en relación al total de proyectos adjudicados
Iniciativa Autogestionada (Otros) - Ej: "Comunidad", "Mi organización", "La junta de vecinos".	1	1,6%	\$ 1.010.000	0,05%
Sector Privado Con Fines de Lucro - Ej: Empresas, Cámara de Comercio, Cámara de Turismo.	2	3,2%	\$ 837.940	0,04%
<b>Total General</b>	<b>62</b>		<b>\$ 2.059.104.340</b>	

**CUADRO 8 PROYECTOS ADJUDICADOS EN INTERVENCIONES MINVU SEGÚN EL ORIGEN DE LOS RECURSOS**

En relación a las temáticas de los proyectos parte de importante de ellos están alineados a los énfasis acordados para el desarrollo de las intervenciones FSP-MINVU: el **32,3%** de los proyectos corresponde a **mejoramiento del hábitat residencial** y el **22,6%**, a **mejoramiento del hábitat comunitario**; el resto de los proyectos corresponde a temáticas complementarias surgidas producto de la integración de las intervenciones en los territorios.

Temática de los Proyectos Adjudicados	Nº Proyectos adjudicados	% de Proyectos de la temática en relación al total de proyectos adjudicados	Monto apalancado	% de Monto apalancado en relación al total de recursos apalancados por proyectos adjudicados
<b>Proyectos de mejoramiento del hábitat residencial.</b>	<b>20</b>	<b>32,3%</b>	<b>\$ 1.186.081.392</b>	<b>57,6%</b>
<b>Proyectos de mejoramiento del hábitat comunitario.</b>	<b>14</b>	<b>22,6%</b>	<b>\$ 561.651.572</b>	<b>27,3%</b>
Proyectos de mejoramiento medio ambiente.	9	14,5%	\$ 34.920.000	1,7%
Proyectos de apoyo a emprendimientos o actividades productivas.	3	4,8%	\$ 4.800.000	0,2%
Proyectos equipamiento de materiales educativos y/o deportivos.	3	4,8%	\$ 1.437.940	0,1%
Proyectos de promoción de la expresión y la creación artística y cultural local.	3	4,8%	\$ 4.085.764	0,2%
Proyectos para el fortalecimiento de la asociatividad.	3	4,8%	\$ 7.247.590	0,4%
Proyecto de fomento al desarrollo económico local.	2	3,2%	\$ 3.500.000	0,2%

Temática de los Proyectos Adjudicados	Nº Proyectos adjudicados	% de Proyectos de la temática en relación al total de proyectos adjudicados	Monto apalancado	% de Monto apalancado en relación al total de recursos apalancados por proyectos adjudicados
Proyectos para la puesta en valor y resguardo del patrimonio cultural y la identidad local	2	3,2%	\$ 247.750.632	12,0%
Proyectos asociados a la salud comunitaria.	1	1,6%	\$ 1.940.000	0,1%
Proyectos de promoción de la gestión cultural local	1	1,6%	\$ 2.751.900	0,1%
Otros	1	1,6%	\$ 2.937.550	0,1%
<b>Total General</b>	<b>62</b>		<b>\$ 2.059.104.340</b>	

**CUADRO 9 PROYECTOS ADJUDICADOS EN INTERVENCIONES MINVU SEGÚN TEMÁTICA**

Respecto de la **distribución territorial** de recursos apalancados, la región en la que se han adjudicado más recursos es la **región del Maule** con una cifra superior a los \$ 728 millones, donde una parte corresponden a tres proyectos elaborados en el ciclo 2011-12<sup>45</sup> y adjudicado en mayo del 2012 por el Fondo Solidario de Elección de Vivienda (MINVU), con un aporte superior a los \$ 405 millones que actualmente se encuentran finalizando su ejecución. El resto corresponde a dos proyectos de equipamiento comunitario, asociado al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (GORE) en las comunas de Empedrado y Villa Alegre con un monto de \$283 millones.

En segundo lugar está la **región de Arica y Parinacota** con un monto superior a \$414 millones proveniente del Fondo Solidario de Elección de Vivienda (MINVU), para el proyecto habitacional del comité “Taapaca Marca” de Putre. En tercer lugar, la **región de O`Higgins** con un monto superior a los \$ 285 millones, también asociados al Fondo Solidario de Elección de Vivienda (MINVU) para un proyecto de viviendas del comité “San Francisco de Asís” en Placilla.

### Temáticas emergentes en intervenciones Vivienda y Hábitat

Luego de 5 años de implementación de SERVICIO PAÍS Vivienda y Hábitat, Convenio FSP-MINVU, es posible relevar algunas temáticas emergentes que expresan la profundización del modelo de intervención alcanzada en este tiempo. Estas fueron abordadas en la Mesa Técnica Nacional SERVICIO PAÍS, en la que participaron funcionarios del MINVU – contrapartes y miembros de otros equipos-, quienes pudieron interactuar y dialogar con los

<sup>45</sup> Comités de vivienda Don Pedro, Unión Los Montes, Ilusión de Las Lomas, en la comuna de San Clemente.

profesionales SERVICIO PAÍS respecto a las intervenciones desarrolladas, sus temáticas, las dificultades para la implementación, y también los aciertos, en las líneas de mejoramiento del hábitat residencial y mejoramiento del hábitat comunitario.

En el taller [Intervención social con foco en proceso de mejoramiento del hábitat residencial en localidades rurales y sectores urbanos segregados](#), surgieron temáticas tales como:

- Valoración del modelo de intervención del SERVICIO PAÍS en tanto permite diagnosticar de mejor manera las problemáticas de pobreza presentes en las comunidades y ligar las mismas con las políticas públicas existentes. A su vez el diagnóstico participativo como proceso de problematización y de diseño de la intervención con las comunidades, constituye una herramienta imprescindible al momento activar capacidades y conectar con la estructura de oportunidades; a la vez que sienta las bases para la sustentabilidad de las intervenciones.
- Por su parte los interlocutores-invitados del MINVU, valoraron la integralidad de las intervenciones que se traduce en la sinergia de los ámbitos y en los procesos comunes; también se manifestó interés en fomentar el trabajo integrado, de los distintos actores en el territorio, si se concibe la pobreza de manera multicausal.

También fue posible consensuar que el hábitat va más allá del espacio físico o la obra construido, y también tiene que ver, con la significación simbólico-cultural que las comunidad le otorga.

A su vez, en el taller [Intervención social con foco en mejoramiento de barrios y hábitat comunitario en localidades rurales y barrios urbanos segregados](#), las temáticas más recurrentes fueron:

- La necesidad de promover [una gestión del hábitat a partir de prácticas comunitarias inclusivas y con activa participación de la comunidad, como un desafío de fortalecimiento de capacidades locales que aporten sustentabilidad a los procesos.](#)
- La [ampliación del concepto territorio-espacial](#) de barrio a una mirada que integra relaciones y elementos simbólicos; y, que rescate y fortalezca las identidades territoriales-barriales.
- Se planteó, desde la realidad de las localidades rurales y barrios urbanos segregados, que existe una [pobreza invisibilizada](#), donde se producen tensiones entre los instrumentos de focalización de pobreza y estas realidades territoriales nacionales. En ese sentido el programa contribuye con la identificación de necesidades sentidas en el territorio para impulsar acciones asociativas desde la propia comunidad.
- El desarrollo de [iniciativas y/o proyectos con pertinencia local](#) que integre particularidades de los territorios y contribuya a la sostenibilidad de los procesos.

- Desde el punto de vista de la relación con otros actores, se planteó el desafío permanente que implica el **mediar expectativas** con las mismas Instituciones Aliadas del Programa, y el **concertar actores** del territorio para abordar las problemáticas en redes público-privadas.

Como elemento transversal, fue relevada la importancia de reconocer el **ciclo programático** -ciclo anual del profesional SERVICIO PAÍS-, como parte del proceso de intervención, fortaleciendo la continuidad de los procesos; la **integralidad** como elemento de la estrategia de intervención del programa, dado el proceso de transformación que se produce en una comunidad cuando la intervención se aborda desde la identidad y necesidades sentidas, ya que la multidisciplina de los equipos profesionales permite generar acciones progresivas en diferentes ámbitos del bienestar; y la contribución del Programa en el **complemento a las políticas públicas**.

#### d. Evaluación de Logros y Resultados en Intervenciones SERVICIO PAÍS

Los resultados que es posible evidenciar en las intervenciones SERVICIO PAÍS, son fruto del trabajo sostenido e intencionado bajo el enfoque promocional del Programa y se han logrado a través de la articulación de los tres servicios -**fortalecimiento y desarrollo de capacidades y competencias, fortalecimiento de la asociatividad y articulación de redes, y gestión de iniciativas y proyectos** -, en el trabajo con las comunidades.

#### Resultados de Evaluación de Logro en Recursos y Capacidades en Beneficiarios

Los resultados de la segunda evaluación de recursos y capacidades (LB1), el logro global promedio obtenido por los beneficiarios es alto, alcanzando un **81%**, con tres de cada cuatro beneficiarios obteniendo un logro superior al **75%**. De los tres indicadores evaluados, la conexión con la estructura de oportunidades alcanza el promedio mayor (86,3% de logro), seguido por activación de recursos (84%) y finalmente, visibilización de recursos (logro promedio de 74,9%).

Indicador	Logro promedio
% de Logro en Visibilizar recursos	74,9
% de Logro en Activar recursos	84,0
% de Logro en Conectar a la EO	86,3
<b>% de Logro global</b>	<b>81,0</b>

**CUADRO 10** % LOGRO POR CRITERIO DE EVALUACIÓN DE RECURSOS Y CAPACIDADES DE BENEFICIARIOS EN 2º APLICACIÓN

A su vez, el indicador global de logro que sintetiza los resultados obtenidos en los criterios de evaluación de beneficiarios (visibilizar y activar recursos y conectar con la EO) señala que

el porcentaje de beneficiarios del Programa que aumentan el logro de manera relevante alcanza el **40,8%**. Este resultado debe interpretarse considerando que un “aumento relevante” se entiende como un incremento de 10 puntos porcentuales para beneficiarios con un logro inicial menor al 70%, de 5 puntos porcentuales para beneficiarios con un logro inicial mayor o igual a 70% y menor a 90%, y mantener o aumentar el logro para los beneficiarios con un logro inicial de 90% o más.

Cabe destacar que el modelo de evaluación está aún en construcción y que sus resultados, en esta primera aplicación, están impactados por las dificultades propias de un proceso nuevo tanto en lo que respecta al instrumento, a la muestra, como al proceso de aplicación del mismo. Por ello, el sistema experimentará modificaciones en el ciclo 2013-2014, que apuntan a mejorar el diseño del instrumento de medición; a ampliar la muestra; a introducir cambios significativos en su aplicación y a hacer algunos ajustes estadísticos y análisis.

### Resultados de Evaluación en niveles de satisfacción de personas beneficiarias

En cuanto a la evaluación de satisfacción de beneficiarios, los resultados son muy positivos: a nivel global en el Programa se alcanza un promedio de **6,6** (en una escala de 1 a 7), de modo que el **90%** de los beneficiarios encuestados se considera “muy satisfecho” (promedio 6,0 o mayor). Luego un **8,8%** se ubica en satisfacción moderada (promedio entre 4,0 y 5,9) y solo un **1,1%** en satisfacción baja (promedio menor a 4,0). Esto demuestra que los beneficiarios valoran muy positivamente su participación en el Programa SERVICIO PAÍS.

Nivel Satisfacción	N	%
Alta	740	90,0%
Moderada	73	8,8%
Baja	9	1,1%
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>100%</b>

CUADRO 11 NIVEL DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS SERVICIO PAÍS CICLO 2012-2013

A nivel general las variables que obtuvieron los resultados más altos fueron las afirmaciones “El profesional SP fue respetuoso” (6,84 satisfacción promedio), seguido de “El profesional SP fue amable en su trato” (6,82) y “El profesional SP mostró interés por escucharlo” (6,76). La afirmación que obtiene la puntuación menor es “El Programa SERVICIO PAÍS los preparó para los encuentros con instituciones (municipalidad o servicios existentes)” cuyo promedio de satisfacción es muy positivo alcanzando 6,1 promedio.

En el caso del resultado en las personas beneficiarias de las intervenciones focalizadas por el Convenio FSP-MINVU para este ciclo, el promedio de satisfacción es **6,49**.<sup>46</sup>

### 3. Gestión de alianzas y coordinación técnica a nivel nacional, regional y comunal

Con el objetivo de generar estrategias de proyección y sustentabilidad de las intervenciones, el programa SERVICIO PAÍS, promueve el desarrollo de coordinaciones y alianzas estratégicas en distintos niveles. En un nivel local, los equipos regionales de la Fundación profundizan un diálogo permanente con los Municipios con quienes se ha establecido convenios, se comparten visiones, prácticas y diálogos entre distintos actores relevantes del gobierno local y las comunidades. A nivel regional, la coordinación se da principalmente entre los/las Directores/as de la Fundación y la estructura de oportunidades presentes en los territorios (SEREMI, Directores de Servicio, Universidades, ONG`s, entre otras), con el fin de potenciar el quehacer de las intervenciones. A nivel nacional, se generan alianzas estratégicas entre la Dirección Nacional SERVICIO PAÍS y otras instituciones, ministerios y actores en general, con el objetivo de fortalecer y proyectar el trabajo en las comunas donde se implementa el Programa.

#### a. *Coordinación Institucional a nivel local*

Durante este ciclo se profundizó el vínculo y diálogo con las instituciones directamente vinculadas a la gestión local del Programa (municipios y otras contrapartes). Esto se refleja en una cantidad importante de coordinaciones para el desarrollo conjunto de actividades, algunas asociadas al cierre de intervenciones con el propósito de mantener los vínculos y apoyar procesos asociados a la sustentabilidad y proyección del trabajo realizado con las comunidades; y otras para asegurar condiciones necesarias para la continuidad de intervenciones, según criterios de pertinencia, accesibilidad, coherencia y aceptabilidad.

Algunos ejemplo de estas coordinaciones fueron: instancias de evaluación con municipios para el ciclo 2012 - 2013 y propuesta del nuevo ciclo en la región de Atacama; reuniones con nuevos/as coordinadores/as institucionales con fin de mostrar funcionamiento del programa y establecer algunos acuerdos para el próximo período en comunas de Coquimbo; diagnóstico territorial y cartografía participativa para la definición de territorios a intervenir en la región de O´Higgins; evaluación junto a la Universidad de Talca de la implementación modulo de RSE con voluntarios en intervenciones región del Maule y premiación junto al

---

<sup>46</sup> Los resultados por convenio sugieren que los niveles de satisfacción se mantienen altos en todos los convenios, superando el 6,4 promedio en cada uno. En el caso de CNCA es de 6,68 y en el caso de MDS es de 6,66; con un total global de 6,63.

Alcalde de la comuna de Constitución a las beneficiarias del programa SERVICIO PAÍS; presentación en concejos municipales del programa SERVICIO PAÍS y las proyecciones del trabajo para el ciclo 2013-14 en la región de Araucanía; reunión de acuerdo de trabajo con INDAP para apoyar a la Asociación Gremial de Mujeres Campesinas e incorporación al comité ejecutivo de la mesa de la Mujer Rural en la región de Aysén.

#### *b. Coordinación Regional FSP-MINVU*

Para efectos de la implementación del Convenio FSP-MINVU, a nivel regional se establecen coordinaciones periódicas y con personas designadas por ambas partes. A partir de los resultados que es posible observar en las intervenciones y regiones, se evidencian la regularidad de las coordinaciones a nivel regional, siendo estas determinantes para alcanzar los resultados propuestos. Un ejemplo favorable de ello se ha dado en las regiones de Arica, en donde gracias al trabajo sostenido y de consenso fue posible implementar el subsidio de Protección al Patrimonio Altiplánico, en sectores emblemáticos de Putre y Codpa. Otro ejemplo es Magallanes, donde más allá del Convenio suscrito a nivel nacional entre la Fundación y el MINVU, se suscribió un convenio de carácter regional con la SEREMI de Vivienda y Urbanismo para la implementación del Programa de Recuperación de Barrios en Natales.

En el caso contrario, se encuentran las regiones de Araucanía y Coquimbo, donde parte de las dificultades de las intervenciones se explica por las debilidades en la coordinación inter-institucional.

Más allá de las instancias de coordinación habituales sobre avances en la implementación del Convenio, también se encuentran: la participación en el Consejo de la Sociedad Civil del MINVU en Arica-Parinacota y Tarapacá; la coordinación requerida para la implementación conjunta del Programa de Recuperación de Barrios en Magallanes y la participación de funcionarios del MINVU en Mesa Técnica regionales en Arica- Parinacota, Araucanía, Los Lagos y Aysén.

#### *c. Nuevas alianzas a nivel nacional*

En cuanto al fortalecimiento de las alianzas a nivel nacional, en este ciclo se iniciaron y estrecharon vínculos con actores públicos relevantes para la gestión del Programa SERVICIO PAÍS Vivienda y Hábitat, tales como: la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE) para apoyar la implementación de la Política Nacional de Localidades Aisladas; y, la Superintendencia de Medio Ambiente para la mutua colaboración en lo que respecta a diagnósticos locales, formación de los profesionales SERVICIO PAÍS y la promoción de Tesis e investigaciones que aborden las temáticas de pobreza y medio ambiente.

## VI. Sistematización Programa Vivienda en Zonas Aisladas

Durante el 2012, de acuerdo a lo comprometido con la contraparte del MINVU, desarrolló la sistematización del Programa Vivienda en Zonas Aisladas (PVZA), a dos años de haber finalizado el ciclo de intervención. Dentro de los resultados, el estudio relevó:

- La **vinculación y coordinación entre un órgano del Estado y uno de la sociedad civil** para abordar en conjunto una temática asociada a la superación de pobreza, de la cual derivó una alianza que se mantiene hasta la fecha.
- La asociación entre SERVIU (3), Municipios (13) y la FSP para implementación del PVZA.
- El trabajo con **1.191 familias beneficiarias** directas, equivalente a un 92% de la Población Beneficiaria estimada al inicio del primer ciclo.
- Los **catastros iniciales** levantados en las 13 comunas de intervención, y la **definición de proyectos e ingreso de carpetas** de postulación a subsidios SERVIU durante el primer año de implementación (2008).
- La participación en el desarrollo de **150 proyectos** ingresados. Entre ellos destacan:
  - Dalcahue: Ingreso de 14 proyectos de mejoramiento y ampliación de viviendas.
  - Taltal: Diseño del proyecto “Fondo Solidario de Vivienda para el Comité Vista Hermosa”, compuesto por 14 familias.
  - Quinchao: Diseño, postulación, adjudicación y ejecución de proyectos de mejoramiento y ampliación postulados al PPPF, para 12 familias.
  - Lago Verde y Cochrane: Diseño de proyectos de Construcción de viviendas para ser postulados al FSV, para 121 familias.
- **Capacitación** y apoyo en cumplimiento de requisitos técnicos, económicos y legales para contratistas de obra menor que habitaban en las comunas de intervención, a fin



que pudieran ejecutar obras de ampliación y mejoramiento de viviendas, de los proyectos postulados y adjudicados en Quinchao.

- Vinculación de **60 jóvenes profesionales** al Programa en los dos ciclos de intervención.

Respecto a los recursos con los que fue posible implementar el PVZA, desde el enfoque de recursos que promueve la Fundación el estudio relevó recursos activados a nivel local de las propias comunidades y de los municipios.

En relación a los **recursos de las propias comunidades** con que trabajó el Programa se destacó:

- **Participación ciudadana** en todas las fases del proceso de acompañamiento y asistencia técnica: identificación y diagnóstico de necesidades habitacionales, organización de demanda (grupos y comités de vivienda), habilitación social, diseño de proyectos, postulación a financiamiento, ejecución de obras, en los casos en que fue posible llegar a esta fase.
- Fomento de la **organización social** para el desarrollo de procesos de acceso a soluciones habitacionales. Durante el ciclo se potenció la formación, reactivación, formalización y sostenibilidad de Comités de Vivienda, para el desarrollo de procesos colectivos que permitieran eficiencia y fortaleza de ellos.
- Fomento del **liderazgo, con perspectiva de género**. En la mayoría de los casos, el trabajo más permanente se realizó con mujeres –jefas de hogar o no-, y como resultado, muchas de ellas mejoraron competencias en liderazgo social, gestión de procesos, vinculación con organismos públicos, etc.
- Generación de **redes a nivel local**, entre comunidades, y entre comunidades y gobierno local, que permitieron conocer y abarcar territorios complejos, así como potenciar procesos de cohesión social.
- **Facilitación de infraestructura comunitaria** para el desarrollo de talleres, charlas, reuniones, etc., principalmente por parte de Juntas de Vecinos, Clubes deportivos y otras organizaciones sociales.

También se relevaron los **recursos aportados por los municipios** en que se implementó el Programa:

- Coordinación de acciones por parte del Coordinador Institucional, funcionarios y/o equipos municipales para el desarrollo de las acciones definidas para el proceso de trabajo con las comunidades, gestiones con organismos públicos y actores privados.
- Formación y/o **fortalecimiento de unidades al interior del municipio** para abordar la temática de acceso a soluciones habitacionales. En muchos Municipios se crearon

unidades de vivienda, EGIS, y/o se fortalecieron las existentes, así como se mejoró la coordinación entre éstas y otras unidades municipales preexistentes (DOM; DIDECO, SECPLAN, etc.)

- **Aporte en recursos físicos:** oficina para el trabajo de los profesionales con equipamiento básico; aportes en dinero para alojamiento, alimentación y transporte de los profesionales SERVICIO PAÍS en el trabajo en terreno; aportes en vivienda para residencia de los PSP. En este sentido, los aportes comprometidos físicos y monetarios de los municipios para el ciclo 2008 sumaron más de \$20.000.000, un 10% del presupuesto total del Programa para el periodo.

## VII. Reflexiones Finales

Para la implementación de este ciclo 2012-13, se trazaron al inicio los énfasis que marcarían la gestión; al finalizar el ciclo es posible dar cuenta de los avances en esos tres ejes:

En relación a la [formación en profesionales](#), con los resultados y procesos vividos con esta generación, es posible aseverar que los ajustes realizados en el perfil del profesional requerido han logrado los resultados esperados en cuanto a compromiso con el trabajo en la intervención y el vínculo con las comunidades; cuestión que se evidencia principalmente en la disminución de las deserciones de profesionales y en la alta valoración en satisfacción que hacen las personas de la comunidad respecto del vínculo con los profesionales. Este nuevo perfil supuso un desafío en el proceso de conducción técnica, que ya durante el ciclo que cierra pudo avanzar en mejoras respecto a las orientaciones y establecimiento de estándares a través de instancias de coordinación periódicas del equipo de la Dirección Nacional SERVICIO PAÍS.

Respecto a la [integración de intervenciones](#) en el territorio, particularmente para las 13 intervenciones que se iniciaron el 2012 y que continuarán en el próximo ciclo, uno de los elementos centrales de su trabajo está relacionado con las posibilidades de sinergia y amplitud que dan, el trabajar en un equipo multidisciplinario que enfrenta la situación de vulnerabilidad del territorio desde distintos ámbitos del bienestar. Una muestra de ello es que para el ciclo 2013-14, las 13 intervenciones de continuidad se desarrollaran en complementariedad a intervenciones de otros ámbitos; en el caso de las 13 nuevas, sólo la intervención de Rapa Nui se limitará al ámbito Vivienda y Hábitat.

En relación al tercer énfasis del ciclo 2012-13, de desarrollar un [modelo de evaluación del programa](#), la contundencia de los procesos, metodologías, sistemas y resultados reflejan la importancia de este tema. A lo largo del ciclo fue posible diseñar el Modelo Estratégico de Evaluación junto a la Universidad Diego Portales, que permitió en este Informe dar cuenta de resultados de logro y satisfacción tanto en profesionales como en personas. Complementariamente hemos desarrollado un Sistema de Registro y Monitoreo que posibilitó el registro de las personas y organizaciones con las que trabaja el Programa, gestionar la matriz nacional de intervenciones y focalización, y hacer un seguimiento permanente de las actividades y proyectos que se desarrollan a nivel local y regional. Paralelamente el monitoreo que realiza el Ministerio de Desarrollo Social al Programa ha contribuido a consolidar la evaluación en el Programa SERVICIO PAÍS como un elemento central.

Más allá de los avances respecto a los énfasis de gestión del Programa, surgen también motivados por las propias intervenciones, nuevas temáticas que enriquecen el quehacer programático y suponen también desafíos:

La [maduración de un modelo de intervención](#), que se ha ido consolidando a lo largo de los cinco años de implementación del Convenio FSP-MINVU, y que ha tenido la virtud de poder adaptarse a las contingencias, hoy retoma con vigor la vocación de trabajo en territorios vulnerables, ya sea por aislamiento, capacidades debilitadas para la gestión, o las propias dinámicas locales. En este ciclo fue posible realizar la Mesa Técnica Nacional en la que la posibilidad de diálogo entre los profesionales SERVICIO PAÍS y funcionarios del MINVU concluyó en reconocer la madurez del modelo de intervención y las amplias ventajas que entrega el trabajo conjunto, dadas principalmente por la complementariedad y pertinencia que dan los equipos profesionales a la Política Pública en los territorios.

Como parte de esto mismo, haber desarrollado en conjunto con el Laboratorio de Ciudad y Territorio de la Universidad Diego Portales la [sistematización del Programa Vivienda en Zonas Aisladas](#), es también una forma de ir reconociendo las experiencias anteriores y sumarlas a los nuevos desafíos.

También surge como un elemento clave para la implementación del modelo, la [política de alianzas](#) desarrollada y potenciada por la Fundación, que ve en las intervenciones y la formación de los profesionales sus efectos más inmediatos. En este ciclo que termina se establecieron vínculos que permitieron mejorar y enriquecer el proceso formativo de los profesionales SERVICIO PAÍS, a la vez que abrir nuevas oportunidades para el desarrollo de proyectos e iniciativas gestionadas por las propias comunidades.

Uno de los aspectos a mejorar el próximo ciclo, es la instalación y desarrollo de las [instancias de coordinación](#) interinstitucionales a nivel regional que son indispensables para garantizar el adecuado desarrollo de las intervenciones y ampliar las oportunidades que ofrece el Convenio FSP-MINVU. La experiencia indica que cuando se da esta coordinación mejora sustantivamente la calidad de las intervenciones y ello tiene una repercusión inmediata en el bienestar de las personas, familias y comunidades que participan del Programa.

Con todo, el trabajo, logros y resultados presentados, tienen como principales protagonistas a las personas, organizaciones y comunidades participantes del Programa; a los profesionales Servicio País que han llevado a cabo las intervenciones y al trabajo de conducción técnica que realizan cotidianamente los equipos regionales, con el apoyo de la Dirección Nacional SERVICIO PAÍS y las áreas de soporte de la Fundación.

## VIII. Anexos

### Documentos Anexos

- Anexo\_Orientaciones Técnicas para las Jornadas de Cierre.
- Anexo\_Listado de Profesionales Servicio País, vigentes al 31 de marzo 2013.
- Anexo\_Listado de desvinculaciones o renuncias de Profesionales SERVICIO PAÍS.
- Anexo\_Listado de incorporaciones de Profesionales Servicio País.
- Anexo\_Listado de Profesionales SERVICIO PAÍS certificados.

### Medios de Verificación

- MV\_01 Nómina de profesionales contratados al 31 de marzo 2013.
- MV\_02 Síntesis de Matriz de Intervención.
- MV\_03 Convenios con Municipios.
- MV\_04 Registro de Personas Beneficiarias, registradas al 31 de marzo 2013
- MV\_05 Registro de Organizaciones Beneficiarias, registradas al 31 de marzo 2013
- MV\_06 Registro de proyectos desarrollados y adjudicados 31 de marzo 2013.