



Operation Number: **CH-L1085**
Year- PMR Cycle: **Second period Jan-Dec 2015**
Last Update: **3/18/2016**
PMR Validation Stage: **Validated by Representative**

Chief of Operations validation date: **03/26/2016**
Division Chief validation date: **04/15/2016**
Country Representative validation date: **04/19/2016**

Inter-American Development Bank - IDB
Office of Strategic Planning and Development Effectiveness

Operation Profile

Basic Data

Operation name:	Improvement Program Governance and Citizen Services	Loan Number:	3298/OC-CH
Executing Agency (EA):	Subsecretaria de Hacienda		
Team Leader:	Cortazar,Juan Carlos	Sector/Subsector:	REFORM AND PUBLIC SECTOR SUPPORT
Operation Type:	Loan Operation	Overall Stage:	Disbursing (From eligibility until all the loans are closed).
Lending Instrument:	Investment Loan	Country:	CHILE
Borrower:	REPUBLICA DE CHILE	Convergence related Operation(s):	

Total Cost and Source

	Original IDB	Current Active IDB	Local Counterpart	Co-Financing/Country	Total operation cost - Original Estimate
CH-L1085	\$48,000,000.00	\$48,000,000.00	\$48,000,000.00	\$0.00	\$96,000,000.00

Available Funds (US\$)

	Current IDB	Disb. Amount to Date	% Disbursed	Undisbursed Balance
CH-L1085	\$48,000,000.00	\$2,323,791.39	4.84%	\$45,676,208.61

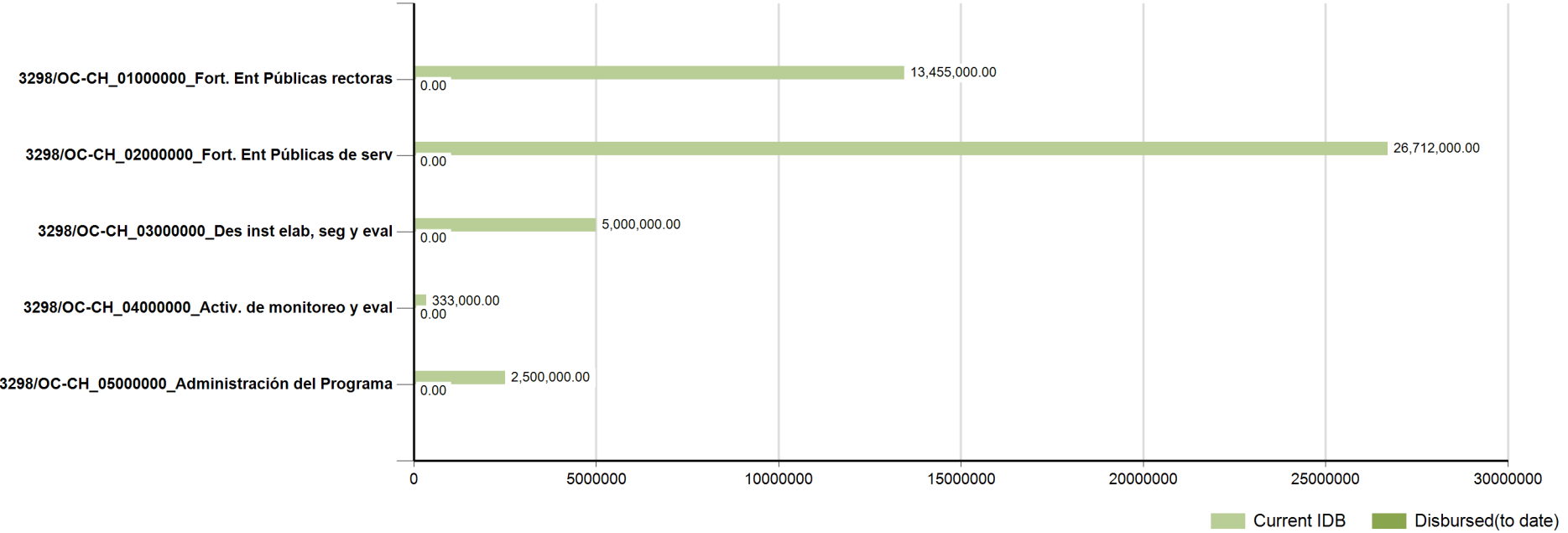
Environmental and Social Safeguards

Main Operation	
Impacts Category:	C
Safeguard Performance Rating:	
Safeguard Performance Rating - Rationale:	

Reformulation Information

Main Operation	
Was/Were the objective(s) of this operation reformulated?	NO
Date of approval:	

Expense Categories by Loan Contract (cumulative values)



Results Matrix

Impacts

Impact:	0 Mayor satisfacción ciudadana con los servicios públicos prestados por las entidades de entrega incluidas en el programa										
Observation:											
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations		2017	2020	EOP	
0.0 Incremento del nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos prestados por las entidades de entrega incluidas en el programa.		%	0.00	2016	Encuesta de Satisfacción de Usuarios (desarrollada específicamente para el programa), valor promedio del indicador de evaluación global del proceso de recepción del servicio o beneficio.	Informe Encuesta de Satisfacción de Usuarios	P	25.00	50.00	50.00	
							P(a)	25.00	50.00		
							A				

 RF - RF Indicator  SI - Sector Indicator  CI - Country Indicator  PG - Pro-Gender  PE - Pro-Ethnicity

Outcomes

Outcome:	0 Mayor efectividad en las entidades que ofrecen servicios a los ciudadanos													
Observation:	El indicador implica que el 66.7% de las entidades beneficiarias cumplen en al menos 70% con sus metas de efectividad.													
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations		2015	2016	2017	2018	2019	2020	EOP
0.0 70% de las entidades rectoras cumpliendo su meta de efectividad		%	0.00	2014	Evaluaciones finales de proyectos del programa	Informe de Evaluación final de cada proyecto . La metodología de cada indicador será la establecida en el proyecto al cual el Banco dio No Objeción. Responsable: evaluador externo.	P							70.00
							P(a)							
							A							

1.1 70% de las entidades de entrega de servicios cumpliendo su meta de eficiencia		%	0.00	2014	Evaluacion es finales de proyectos del programa	Informe de Evaluación final de cada proyecto . La metodología de cada indicado r será la establecida en el proyecto al cual el Banco dio No Objeción. Responsable: evaluador externo.	P								70.00
	P(a)														
	A														
Outcome:	2 Resultado Intermedio: Capacidades de gestión de las entidades responsables de la rectoría o entrega de servicios mejorados.														
Observation:	Las líneas de base y las metas se han calculado sobre los diagnósticos y proyectos elaborados para una muestra de seis entidades beneficiarias del programa (Indice 0 - 10)														
Indicators	Flags*	Unit of Measure	Baseline	Baseline Year	Means of verification	Observations	2015	2016	2017	2018	2019	2020	EOP		
2.0 Indice de alineamiento estratégico		Indice	5.60	2014	Evaluacion es finales de proyectos del programa	Informe de Evaluación final de cada proyecto . La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.	P							8.30	
	P(a)														
	A														

2.1 Indice de gestión estratégica		Indice	4.40	2014	Evaluacion es finales de proyectos del programa	Informe de Evaluación final de cada proyecto . La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.	P							6.90
							P(a)							
							A							
2.2 Indice de gestión de procesos		Indice	4.60	2014	Evaluacion es finales de proyectos del programa	Informe de Evaluación final de cada proyecto . La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.	P							7.40
							P(a)							
							A							

2.3 Indice de apoyo administrativo		Indice	4.00	2014	Evaluacion es finales de proyectos del programa	Informe de Evaluación final de cada proyecto . La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.	P							7.30
							P(a)							
							A							
2.4 Indice global de capacidades de gestión		Indice	4.60	2014	Evaluacion es finales de proyectos del programa	Informe de Evaluación final de cada proyecto . La metodología de cálculo está incluida en el Enlace Opcional 4 del POD (http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=38956738). Responsable: evaluador externo.	P							7.50
							P(a)							
							A							

Outputs: Annual Physical and Financial Progress

C1: Fortalecimiento de entidades públicas rectoras		Physical Progress			Financial Progress		
Outputs	Unit of Measure	2015		EOP	2015		EOP
Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P	2.00	4.00	P	187,342.34	410,000.00
		P(a)	2.00	4.00	P(a)	187,342.34	410,000.00
		A	2.00	2.00	A	282,600.00	282,600.00
Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	0.00	4.00	P	102,911.37	26,340,000.00
		P(a)	0.00	4.00	P(a)	102,911.37	26,340,000.00
		A	0.00	0.00	A	194,453.00	194,453.00
Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P	0.00	4.00	P		160,000.00
		P(a)	0.00	4.00	P(a)		160,000.00
		A	0.00	0.00	A		0.00
Fortalecimiento de entidades públicas de entrega de servicios		Physical Progress			Financial Progress		
Outputs	Unit of Measure	2015		EOP	2015		EOP
Número de proyectos elaborados	Nº de proyectos	P	2.00	8.00	P	388,072.90	574,000.00
		P(a)	2.00	9.00	P(a)	388,072.90	573,400.56
		A	3.00	3.00	A	419,034.64	419,034.64
Número de proyectos con PEP ejecutado	Nº de proyectos	P	0.00	8.00	P	806,441.20	52,530,000.00
		P(a)	0.00	8.00	P(a)	806,441.20	52,530,000.61
		A	0.00	0.00	A	950,000.00	950,000.00
Número de proyectos con evaluación final	Nº de proyectos	P		8.00	P		320,000.00
		P(a)		8.00	P(a)		320,000.00
		A	0.00	0.00	A		0.00
Desarrollo de instrumentos para elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora.		Physical Progress			Financial Progress		
Outputs	Unit of Measure	2015		EOP	2015		EOP
Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada.	Nº Aplicaciones	P		3.00	P		3,000,000.00
		P(a)	0.00	3.00	P(a)		3,000,000.00
		A	0.00	0.00	A		0.00
Estudios para mejora de instrumentos de gestión realizados	Nº estudios	P	2.00	8.00	P	1,000,000.00	6,000,000.00
		P(a)	2.00	9.00	P(a)	1,000,000.00	6,000,000.00
		A	3.00	3.00	A	424,970.00	424,970.00
Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados	Nº eventos	P	0.00	6.00	P		1,000,000.00
		P(a)	0.00	7.00	P(a)		1,000,000.00
		A	1.00	1.00	A		0.00
Other Cost					2015	Cost	
Monitoreo y evaluación				P	\$125,198.00	\$666,000.00	
				P(a)	\$125,198.00	\$666,000.00	
				A	\$110,000.00	\$110,000.00	
Administración del Programa				P	\$551,343.00	\$5,000,000.00	
				P(a)	\$551,343.00	\$5,000,000.00	
				A	\$500,044.00	\$500,044.00	
Total Cost					2015	Total Cost	
				P	\$3,161,308.81	\$96,000,000.00	
				P(a)	\$3,161,308.81	\$95,999,401.17	
				A	\$2,881,101.64	\$2,881,101.64	

Changes to the Matrix

Section	Name	Type of Change	Reasons	Entered in the System	Agreed with Executing Agency
Output	Número de proyectos con PEP ejecutado	Modify Financial P(a) value	Aunque en 2015 no se tenía originalmente previsto llegar a ejecutar los proyectos que se aprobaran, se consigno un monto de US 102 mil considerando el financiamiento para las acciones necesarias para el posterior inicio, en 2016, de la ejecución de los proyectos. Estas actividades se refieren al montaje de un sistema de agregación de los PEPs de los proyectos, articulado al sistema de MyE del Programa. Dado que, durante 2015 se alcanzó a iniciar la ejecución de dos de los proyectos, la cifra original se incremento.	3/9/2016	1/1/2016
Output	Número de proyectos elaborados	Modify Financial P(a) value	Se logró elaborar y aprobar durante 2015 un proyecto más de los previstos, lo que implicó un mayor gasto en las consultorías de diagnóstico y diseño, según se acordó con la UCP.	3/9/2016	1/4/2016
Output	Eventos de actualización técnica en gestión de servicios al ciudadano realizados	Modify Physical P(a) value	Durante 2015 se logró realizar un evento de actualización aunque este no estuvo previsto en la planificación original.	3/9/2016	1/4/2016
Output	Número de proyectos elaborados	Modify Physical P(a) value	Aunque se había previsto alcanzar a elaborar y aprobar solo dos proyectos durante 2015, el trabajo de la UCP con apoyo técnico del Banco, logró que se aprobara un tercer proyecto.	3/9/2016	1/4/2016

Please note that the Overall Stage represents the stage of the operation at the time of this report's publication, which might not necessarily match the stage of the operation during the PMR Cycle to which the report pertains.