

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
CAPREDENA

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION
SISTEMA GESTION TERRITORIAL
INFORME ETAPA 1
DIAGNOSTICO ACTUALIZADO

Encargados/as Regionales:

Agencia Regional Iquique: Sra. Beverly González
Agencia Regional Valparaíso: Sr. Luis Núñez
Agencia Regional Talcahuano: Sr. Rodrigo Hernández
Agencia Regional Valdivia: Sr. Mauricio Rodríguez
Agencia Regional Punta Arenas: Sr. Ivan Caamaño Osses

ABRIL 2009

INTRODUCCIÓN

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es un servicio descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Defensa Nacional y presupuestariamente dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

CAPREDENA es un organismo previsional que está presente a lo largo de todo el país, a través de su Casa Matriz y cinco Agencias Regionales cuya jurisdicción es la siguiente:

1. **Agencia Iquique** : comprende las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta e Iquique (I, II y XV respectivamente.)
2. **Agencia Valparaíso** : comprende la región de Valparaíso (V Región) exceptuando Isla de Pascua, San Antonio, Cartagena, San Felipe y Los Andes.
3. **Agencia Talcahuano** : comprende la región del Biobío (VIII Región)
4. **Agencia Valdivia** : comprende las regiones de la Araucanía, de los Lagos, de los Ríos (Regiones IX, X y XIV)
5. **Agencia Punta Arenas** : comprende la región de Punta Arenas (XII región)
6. **Casa Matriz – Stgo** : comprende la región Metropolitana y las regiones de Atacama, Coquimbo, del Libertador Bernardo O'Higgins, Del Maule y Coihaique, (Regiones III, IV, RM, VI, VII, XI). Además se suman a su cobertura la Isla de Pascua, San Antonio, Cartagena, San Felipe y los Andes.

Las Agencias Regionales de CAPREDENA difieren de aquellas presentes en otros servicios públicos que cuentan con mayor presencia en el país, ya que nuestras entidades regionales tienen parte de las funciones de la Casa Matriz y en general mantienen un número de funcionarios/as reducido, un ejemplo de ello es el caso de la Agencia de Punta Arenas la que tiene una dotación de sólo 6 funcionarios/as.

El presente Informe de Diagnóstico ha sido actualizado al año 2009 en lo que se refiere a los productos y subproductos estratégicos, conforme al Formulario A1 2009 vigente para la Institución, el cual a raíz del proceso de planificación estratégica del año anterior presenta cambios en sus definiciones. Debido a ello se ha incluido en este Informe el cuadro 1.1 de identificación de productos estratégicos que aplican perspectiva territorial a nivel institucional. El resto de los cuadros de uso interno se presentan desagregados por Agencia Regional, además de los cuadros sinópticos solicitados.

ETAPA 1: DIAGNOSTICO GT

OBJETIVO N°1. La institución elabora un diagnóstico de la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios para incorporar perspectiva territorial y lograr una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, considerando al menos la revisión desde el diseño hasta la entrega de los productos estratégicos, el grado de integración de éstos con el resto de los servicios públicos del territorio y el grado de reconocimiento de la realidad del territorio.

Actividad I. 1.1: Identificar productos estratégicos que aplican perspectiva territorial (PT)			
Productos/Subproductos Estratégicos	Aplica/ No Aplica PT	Causal de aplicación	Fundamento (solo en caso que el producto/subproducto No Aplica)
<p>1. <u>SERVICIOS PREVISIONALES:</u></p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	Aplica	Por necesidad de mejoras a la equidad en la DISTRIBUCIÓN del subproducto en zonas con alta vulnerabilidad social, extremas o de difícil acceso, deprimidas económicamente, o no atendidas anteriormente.	
1.2 Desahucio	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto Desahucio responden a las normativas legales.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias. Para la entrega del subproducto se establece orden de prelación en función de la fecha de retiro.</p> <p>El ajuste del subproducto desahucio a las características territoriales de sus usuarios no incide en la calidad y nivel de satisfacción. No está focalizado para satisfacer necesidades de origen territorial.</p>

			<p>La descentralización territorial de la gestión del subproducto desahucio no incide en la toma de decisiones, operación o provisión del P/B/S. Dada la esencia del subproducto el proceso de elaboración de éste no requiere soporte regional ni tampoco está dirigido para solucionar temáticas regionales. Así mismo, no es factible la coordinación territorial de la gestión con otros servicios afines.</p>
1.3 Bonos de Reconocimiento	No aplica		<p>La definición y características del subproducto responden al diseño que se hace de él a nivel institucional, sin consideraciones territoriales. El bono es un documento expresado en dinero, representativo de los períodos de cotizaciones que registren en el régimen antiguo para los trabajadores que optaron y opten por afiliarse al nuevo sistema de AFP.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a las disposiciones establecidas en la Ley 18.458/85. La entrega del servicio no depende del acceso territorial.</p> <p>El ajuste del subproducto a las características territoriales de sus usuarios no incide en la calidad y nivel de satisfacción. No está focalizado para satisfacer necesidades de origen territorial.</p> <p>La descentralización territorial de la gestión del subproducto no incide en la operación del mismo. Dada la esencia del producto el proceso de elaboración de éste no requiere soporte regional ni tampoco está dirigido para solucionar temáticas regionales.</p>

1.4 Asignación por muerte	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características de los productos o servicios entregados regionalmente responden al diseño que se hace de ellos a nivel institucional.</p> <p>La asignación por muerte es un beneficio destinado a solventar o abonar a los gastos del funeral de un pensionado fallecido. Se paga a la persona que se hizo cargo del funeral y por los montos que corresponda de acuerdo a las normas legales establecidas.</p>
1.5 Asignaciones Familiares	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto Asignaciones Familiares responden a las normativas legales.</p> <p>El subproducto no está orientado a satisfacer necesidades de origen territorial. Además la descentralización territorial de la gestión del subproducto no incide en la toma de decisiones, operación o provisión del P/B/S.</p> <p>Finalmente y dada la naturaleza del subproducto, éste no requiere soporte regional ni tampoco está dirigido para solucionar o abordar temáticas regionales.</p>
1.6 Devolución de Imposiciones	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto Devolución de Imposiciones responden a las normativas legales.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central</p>

			<p>en relación a las realidades presupuestarias.</p> <p>El subproducto no está orientado a satisfacer necesidades de origen territorial.</p> <p>La descentralización territorial de la gestión del subproducto no incide en la toma de decisiones, operación o provisión del P/B/S.</p> <p>Dado su esencia el subproducto no requiere soporte regional ni tampoco está dirigido para solucionar temáticas regionales.</p>
1.7 Descuentos de terceros	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto entregado a nivel nacional responden al diseño que se hace a nivel institucional.</p> <p>La descentralización territorial de la gestión del subproducto no incide en la toma de decisiones, operación o provisión del P/B/S.</p> <p>Las Agencias u oficinas regionales no reciben la formulación de los descuentos de terceros, ya que el proceso propiamente tal y el pago a terceros se realizan a nivel central.</p>
<p>2. SISTEMA DE SALUD:</p> <p>2.1 Bonificaciones y Prestaciones de salud ambulatorias y hospitalarias.</p>	No Aplica		<p>Ambos subproductos no fueron definidos en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características de los subproductos mencionados y entregados a nivel nacional responden al diseño que se hace de él a nivel institucional.</p> <p>El acceso a ambos subproductos está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias</p>

			existentes.
2.2 Seguro complementario del Fondo de Salud (bonificación complementaria de gastos de hospitalización que realiza el Fondo solidario a los beneficiarios de éste)	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto entregado a nivel nacional responden al diseño que se hace de él a nivel institucional.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias existentes.</p>
2.3 Crédito de Medicina Curativa (Ordenes de Atención Médica)	Aplica	Por necesidad de mejorar la equidad en la DISTRIBUCIÓN del subproducto en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social.	
<p>3. <u>SERVICIOS FINANCIEROS:</u></p> <p>3.1 Préstamos Habitacionales (e incluye Préstamos asociados a Préstamos Habitacionales (DESGRAVAMEN E INCENDIO) y Préstamos por contribuciones.)</p>	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto entregado a nivel nacional responden al diseño que se hace de él a nivel institucional.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias existentes.</p>
3.2 Préstamos de Auxilio	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto entregado tanto a nivel central como en regiones responden al diseño que se hace de él a nivel institucional.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o</p>

			condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias existente.
3.3 Préstamos de Asistencia Social	No Aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto entregado tanto a nivel central como en regiones responden al diseño que se hace de él a nivel institucional.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias existente.</p>
3.4 Préstamos de auxilio para salud (crédito financiero de consumo que debe ser recuperado)	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto entregado tanto a nivel central como en regiones responden al diseño que se hace de él a nivel institucional.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias existente.</p>
<p>4. SERVICIOS SOCIALES:</p> <p>4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud (beneficio directo en dinero, no recuperable)</p>	Aplica	<p>Por corresponder a las CARACTERÍSTICAS de ambos subproductos, modos de acceso, provisión en cada región.</p> <p>Por necesidad de mejorar la equidad en la DISTRIBUCIÓN de ambos subproductos en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas</p>	

		económicamente o de alta vulnerabilidad social.	
4.2 Cursos de Capacitación	Aplica	<p>Por corresponder a las CARACTERÍSTICAS del subproducto, modos de acceso, provisión en cada región.</p> <p>Por necesidad de mejorar la equidad en la DISTRIBUCIÓN del producto en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social.</p>	
4.3 Otros beneficios.	No aplica		<p>El subproducto no fue definido en consideración a la realidad económica y social de la región. La definición y características del subproducto entregado tanto a nivel central como en regiones responden al diseño que se hace de él a nivel institucional.</p> <p>El acceso al subproducto está limitado o condicionado a los lineamientos del nivel central en relación a las realidades presupuestarias existente, previa evaluación socioeconómica del beneficiario/a requirente.</p>

CAUSALES 2007 DE APLICAR LA PERSPECTIVA TERRITORIAL	CAUSALES DE APLICAR PT UTILIZADAS 2004-2006
1. Por corresponder a las CARACTERISTICAS del producto, modos de acceso, provisión en cada región	<ul style="list-style-type: none"> -Corresponde a definición, diseño o características del producto -Provisión del producto sería más eficiente si opera desconcentrada
2. Por COMPLEMENTARIEDAD de los productos propios con los de otros servicios e instituciones públicas afines que permitiría construir acuerdos y llevar una oferta pública más integrada a la región o territorio	<ul style="list-style-type: none"> -Requiere integración territorial con otros productos -Gestión del producto requiere información territorial desagregada
3. Por necesidad de mejoras a la equidad en la DISTRIBUCIÓN del producto en zonas con alta vulnerabilidad social, extremas o de difícil acceso, deprimidas económicamente, o no atendidas anteriormente.	<ul style="list-style-type: none"> -Por necesidades de acceso o provisión del producto -Los usuarios tienen características territoriales no estandarizables

**AGENCIA REGIONAL DE IQUIQUE
(AIQ)**

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota , Agencia Regional Iquique		
Productos / Subproductos / Prod.especificos que aplican la PT por causal de diseño y caract.	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto	Medidas necesarias para incorporar la mejora
Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.)	<p>Mejorar la comunicación entre los/as beneficiarios/as y la Agencia regional mediante la respuesta oportuna a sus consultas y el conocimiento de las potenciales usuarias de CAPREDENA.</p> <p>Ampliar la cobertura en cuanto a información de los servicios previsionales (gestiones a seguir, trámites) a nuestros usuarios/as, a través de las oficinas móviles, información en paneles de Agencia y Oficinas.</p>	<p>Coordinar y realizar un trabajo conjunto con las reparticiones de la jurisdicción de la Agencia a fin de lograr un acercamiento a las funcionarias de las Fuerzas Armadas de la Región.</p> <p>Incorporar ajustes a la programación de las Oficinas Móviles y medios de difusión dentro de la Agencia y de las Oficinas pertenecientes a la jurisdicción.</p>
Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud	<p>Detectar y captar a través del desarrollo de las Oficinas móviles y la implementación del instrumento de evaluación socioeconómica con perspectiva territorial, posibles beneficiarios/as de Ayudas entregadas por el Departamento de Asistencia Social (DAS), en especial aquellos/as radicados/as en las zonas alejadas de la Agencia y sin presencia de la Institución en la ciudad.</p>	<p>Aplicar instrumento de evaluación socioeconómica con perspectiva territorial en la región.</p> <p>Implementar oficinas móviles en las zonas alejadas de la Agencia y que no cuenten con oficinas de CAPREDENA en la ciudad.</p>
Servicios Sociales / Cursos de Capacitación	<p>Incorporar localidades y/o zonas alejadas de la Agencia Regional en la Programación y ejecución de cursos de Capacitación y/o talleres de desarrollo personal.</p>	<p>Realizar un catastro de las necesidades de capacitación a través de la aplicación personalizada del Instrumento respectivo, durante el desarrollo de las Oficinas móviles para luego incorporar los cursos y/o talleres requeridos dentro del Programa de Capacitación anual de la Agencia en las zonas con carencia de presencia Institucional.</p>

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota , Agencia Regional Iquique			
Instancia Regional de mayor complementariedad "ACUERDO DE COLABORACIÓN MUTUA"			
Productos/subproductos propios involucrados	Otras instituciones participantes	Logros a la fecha en gestión	Medidas para mejor funcionamiento
Servicios Sociales / Cursos de Capacitación	Agrupaciones de personal en retiro de las FF.AA. de la ciudad de Iquique.	<p>Con respecto al programa de complementariedad con SENAMA, que dice relación con el desarrollo de actividades recreativas y asesoría en la generación de clubes de adultos mayores, a fin de colaborar en su mejor calidad de vida, se llevaron a cabo el año 2008 las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones de coordinación con SENAMA 2. Elaboración de informe sobre las actividades a desarrollar en conjunto con SENAMA. 3. En cuanto al desarrollo de actividades, ambos servicios se complementaron para llevar a cabo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Participación en Comité Regional evaluador de proyectos presentados por clubes de adultos mayores • Participación en la firma de convenios y pagarés de proyectos adjudicados • Participación activa de adultos mayores de CAPREDENA en el día internacional de toma conciencia contra el maltrato a las personas mayores. • Asesoría conjunta a los clubes de adultos mayores de la jurisdicción. 4. Finalmente CAPREDENA Iquique elaboró un informe de evaluación. <p>El programa se centró principalmente en la</p>	<p>Lograr una integración e involucramiento tanto del personal de la Agencia Regional como de los/as usuarios/as de las Agrupaciones de Personal en retiro de las FF.AA. de la ciudad de Iquique, en el programa de complementariedad.</p> <p>Mantener la colaboración existente con SENAMA y generar en el año 2009 nuevas instancias de complementariedad con otros servicios asentados en la región.</p>

		colaboración frente a la temática de evaluación de los Proyectos concursables (mesa de trabajo) y a la información y orientación de estas materias a los Clubes de Adultos mayores pertenecientes a las Agrupaciones de personal en retiro de las FF.AA. de esta ciudad.	
--	--	--	--

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial		
Región: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota , Agencia Regional Iquique		
Territorios con brecha	Producto o subproducto con oferta insuficiente	Medidas posibles
Localidad de Tocopilla	Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.)	<p>Desarrollo de Oficinas Móviles en la comuna a fin de generar presencia Institucional en forma paulatina, mejorando con ello la integración por parte de los/as usuarios/as de CAPREDENA de la zona, mediante la entrega de información, aplicación de instrumentos de evaluación y detección de necesidades sociales.</p> <p>Visitas a localidades alejadas y entrega de información respecto de los productos de CAPREDENA a la población mediante la realización de charlas informativas en asamblea de socios de Círculos, sistemas informáticos disponibles.</p>
Localidad de Calama	Servicios Sociales / Cursos de Capacitación	Difusión, implementación y evaluación de Cursos de Capacitación y /o talleres de desarrollo personal en la zona.

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Región: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota , Agencia Regional Iquique		
Factores que limitan la coordinación...		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio
...operativa	...presupuestaria	
- Capacitaciones limitadas respecto de la utilización de sistemas institucionales.	- Falta de recursos presupuestarios para poder llevar a cabo mayor número de acciones de integración territorial tanto a nivel institucional como con la participación de otras instancias regionales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer y ejecutar Plan de Capacitación al personal de la Agencia y Oficinas Regionales. ✓ Asignar y asegurar un ítem presupuestario que permita visitar de forma periódica las localidades alejadas de la Agencia y Oficinas Regionales.

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

Actividad I. 2.1: Identificar las facultades que habilitan a las jefaturas para tener iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio.		
Región: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota , Agencia Regional Iquique		
Tipo de facultades vigentes	Señalar facultades delegadas no ejercidas	Facultades no delegadas y necesarias
1.- Para administrar programas en la región	Ejercida	
2.- Para formular, administrar y ejecutar presupuesto reg.	Ejercida	
3.- Para gestionar personal, compras y servicios de terceros	Ejercida	
4.- Para suscribir convenios regionales de complementariedad con otras instituciones públicas y/o privadas	Ejercida	
Medidas requeridas No se presentan medidas requeridas		

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

Actividad I.3.1: Identificar la información que debe estar disponible en cada región para la jefatura regional del servicio y ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.			
Información	Disponible para la jefatura regional	Se provee a pedido GORE	Medidas para lograr disponibilidad al Gobierno Regional
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	SI	SI	Acuerdo de entrega de información en cuanto a periodicidad, formato y contenido.
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	SI	SI	
Programa de gasto o inversión en la región	CAPREDENA no realiza inversiones en la región		
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	Existe convenio de complementariedad en el cual no se comprometen gastos monetarios o de inversión presupuestaria	Se remite información de complementariedad de servicios al GORE	Acuerdo de entrega de información en cuanto a periodicidad, formato y contenido.

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado al Plan GT
<p>1. SERVICIOS PREVISIONALES:</p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	<p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>Se han llevado a cabo actividades que han permitido lograr lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar cuáles serán las zonas y localidades a intervenir en el año 2009, estableciéndose que las localidades corresponden a Calama y Tocopilla. -Definir cuáles serán las acciones a seguir para difundir los productos en las localidades citadas (plan de difusión) -Informar las acciones de difusión más relevantes -Incorporación de información en la papeleta de pago. - Emisión de Oficios informativos a las Agrupaciones de personal en retiro. -Entrega de información relevante 	<p>Seguir ampliando la cobertura geográfica en cuanto a la entrega de información a nuestros usuarios con respecto a los subproductos de pensiones en las zonas o localidades que no cuentan con presencia institucional (Agencia ni oficinas), a través de la incorporación de éstas en el desarrollo de Oficinas Móviles (Tocopilla y Calama).</p>	<p>Contar con una provisión de recursos mayor, para intensificar la difusión de los productos de CAPREDENA a través de la ejecución de un mayor número de oficinas móviles en las zonas seleccionadas y con carencia de información.</p> <p>Introducción de mejoras a la actual comunicación que mantiene la Agencia Regional con los/as beneficiarios/as mediante el control de los tiempos de respuesta a las consultas y requerimientos realizados por tales y el acercamiento a las futuras usuarias de CAPREDENA.</p>	<p>Mejorar el acceso al producto, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de difusión para las zonas y localidades alejadas o con carencias de información sin presencia institucional. ✓ Control de los tiempos de respuesta a las consultas efectuadas por los/as beneficiarios/as de la Agencia Regional. ✓ Plan de trabajo conjunto con las reparticiones de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de la Agencia.

	<p>vía radial y entrega de folletería.</p> <p>-Información a través de la página web.</p> <p>- Envío de folletería institucional a través de carta.</p>			
<p>4. SERVICIOS SOCIALES:</p> <p>4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud (beneficio directo en dinero, no recuperable)</p>	<p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>En el encuentro nacional de Asistentes Sociales de la Caja realizado en el mes de Junio del año 2008, se realizaron modificaciones al Instrumento de Evaluación socioeconómica para la entrega de estos beneficios, dentro de las cuales se realizó una modificación a la variable geográfica. Se estima para el año 2009 contar con una evaluación del impacto obtenido con la aplicación de esta variable.</p> <p>Respecto a la aplicación del instrumento, a fines del mes de Octubre, CAPREDENA definió una pauta de puntaje por beneficio, lo que facilita aún más la unificación de criterios al momento de entregar beneficios y el monto que corresponde según puntaje obtenido por el postulante.</p>	<p>Reevaluar a través de una jornada nacional de Asistentes Sociales, el nuevo Instrumento de Evaluación Socioeconómica de Beneficios, desde su modificación hasta el presente, considerando los resultados y el impacto de la modificación realizada en la variable territorial.</p>	<p>Considerar diferencias geográficas en cuanto a la ubicación de los usuarios/as de acuerdo a la zona del país en que residan (ejemplo: zona norte mayoría de usuarios residen en zonas urbanas cercanas o alejadas a la Agencia, siendo escasos los casos de beneficiarios que residan en zonas rurales con o sin equipamiento comunitario; realidad completamente distinta a la zona sur de nuestro país).</p>	<p>Evaluar nuevamente los resultados obtenidos actualmente y las variables geográficas incorporadas al Instrumento de Evaluación Socioeconómica.</p>

<p>4.2 Cursos de Capacitación</p>	<p>En materia de las características del producto:</p> <p>Para determinar la oferta de cursos de capacitación, recreación y talleres, la Agencia aplica un instrumento de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>Dentro de la Programación anual de Capacitación de esta Agencia se incorporó a localidad alejada con carencia de capacitación detectada el 2008, a fin de que se desarrollen este año actividades de capacitación en la o las comunas seleccionadas Así pues se incorporó dentro del Programa de capacitación 2009 cursos y talleres para las ciudades de Antofagasta y Calama (Computación básica para ambas zonas y gimnasia para adultos mayores en las comunas de Calama), quedando excluida la ciudad de Tocopilla, por la poca demanda y oferta para incorporar algún curso o taller en el plan 2009. Cabe destacar que previa planificación, se aplicó instrumento de detección de necesidades de capacitación, el cual fue reformulado en el Encuentro de Asistentes Sociales considerando variables territoriales.</p>	<p>Para el año 2009 se proyecta realizar el curso de capacitación focalizado en la localidad detectada el año 2008. Con ello se prevé ampliar la cobertura existente en cuanto a la provisión del subproducto y con ello mejorar el acceso al mismo por parte de la población beneficiaria que se encuentra alejada geográficamente de la Agencia Regional.</p>	<p>Para llevar a cabo este objetivo se hace necesario contar con los recursos presupuestarios suficientes y la debida planificación del curso a realizar, los objetivos específicos que se desean alcanzar y la oferta por parte de la Empresa ejecutará el curso</p>	<p>Realizar una evaluación de la actividad realizada con la localidad diagnosticada el año 2008 como alejada geográficamente de la Agencia Regional, buscando ampliar la cobertura en la entrega del subproducto Cursos de Capacitación de CAPREDENA.</p>
-----------------------------------	---	---	---	---

	<p>.En materia de coordinación y/o complementariedad</p> <p>Gracias al convenio de colaboración mutua firmado entre CAPREDENA y SENAMA., el presente año este servicio ofrece a nuestros/as usuarios/as, a través de coordinación previa, participar en diversos talleres orientados a los/as Adultos/as mayores, tales como: teatro, coro, actividades físicas, repostería, habilidades manuales, entre otras.</p>			
--	---	--	--	--

**AGENCIA REGIONAL DE VALPARAISO
(AVA)**

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: Valparaíso, Agencia de Valparaíso		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract.	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto	Medidas necesarias para incorporar la mejora
Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haberes insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.)	Ampliar y mejorar la cobertura de información de los servicios previsionales (trámites, certificados, atenciones y prestaciones) a nuestros usuarios/as, a través de la implementación de oficinas móviles y las respuestas oportunas a sus requerimientos.	Contar con presupuesto a fin de mantener como tarea permanente la ejecución de las Oficinas Móviles. Se debe considerar presupuesto de traslado de personal y materiales y difusión radial.
Sistema de Salud/ Crédito de Medicina Curativa	Ampliar cobertura de información de los beneficios de Medicina Curativa a nuestros usuarios/as, principalmente en lo que se refiere a la obtención electrónica de OAM a través de sitio web y difusión de convenios e instalaciones de Salud de CAPREDENA.	Difusión permanente en territorio de la jurisdicción de la Agencia Regional respecto de los beneficios del subproducto Medicina Curativa por ejemplo a través de Oficinas Móviles. Incentivar a las Agrupaciones de Personal de las FF.AA ® a fin que implementen sistema de emisión electrónica de OAM mediante sitio web.
Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud	Profundizar el conocimiento existente respecto de la vulnerabilidad social presente en la jurisdicción de la Agencia Regional mediante la realización de un estudio , que permita posteriormente mejorar el acceso al subproductos Ayuda intrafamiliares y otros beneficios con carácter de asistencial. Evaluar el impacto obtenido respecto de la inclusión de variables territoriales en el Instrumento de Evaluación Socioeconómica aplicado a los/as beneficiarios/as de la institución que solicitan beneficios al área de Asistencia Social.	Planificar y ejecutar el estudio programado de Vulnerabilidad Social. Conocer resultados e impacto provocado con los ajustes realizados al instrumento de evaluación socioeconómica en el año 2008.
Servicios Sociales / Cursos de Capacitación	Realizar un estudio de seguimiento de beneficiarios/as de algunos cursos de oficio, para conocer su aplicación	Formular un estudio e informe de evaluación de las iniciativas realizadas por parte del Sub

	<p>y evaluar su pertinencia en la programación de la Agencia Regional.</p> <p>Mejorar la cobertura actual respecto de la entrega de cursos de capacitación dirigidos a los/as usuarios de la Agencia Regional de CAPREDENA incluyendo a personas ubicadas en sectores apartados o periféricos de la región.</p>	<p>departamento de Asistencia Social de la Agencia Regional.</p> <p>Implementación de cursos de capacitación focalizados en zonas apartadas de la Agencia Regional.</p>
--	---	---

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: Valparaíso, Agencia de Valparaíso			
Instancia Regional de mayor complementariedad: MESA DE TRABAJO CON SENAMA.			
Productos/subproductos propios involucrados	Otras instituciones participantes	Logros a la fecha en gestión	Medidas para mejor funcionamiento
<p>Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud</p>	<p>Agrupaciones de Personal en ® de las FF.AA y Montepíos de la jurisdicción regional.</p>	<p>En cuanto al objetivo trazado en conjunto con SENAMA, de apoyo en difusión y formación de Clubes de Adulto Mayor de beneficiarios/as del sistema previsional CAPREDENA pertenecientes a la jurisdicción de la Agencia Regional de Valparaíso, se destaca el siguiente avance:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realización de reuniones de coordinación, cuyo producto es el diagnóstico compartido. ✓ Elaboración de informe con las actividades desarrolladas. ✓ Existencia de un compromiso para participar en Oficinas Móviles durante el 	<p>En cuanto a infraestructura se cuenta con espacios apropiados, tanto en la Agencia como en otras comunas, dado que las Agrupaciones cuentan con sedes en buen estado y alta disponibilidad.</p> <p>Una medida para el año 2009 dice relación con la mantención de la mesa de trabajo con SENAMA y la ejecución del Plan de Trabajo establecido con el fin de ampliar la cobertura del acuerdo de trabajo conjunto actual.</p>

		año, realizando charlas acerca de temas en común y tender a la formación de Clubes del Adulto Mayor dentro de la organización de las Agrupaciones. En este sentido en el año 2008 se formaron 2 clubes de Adulto Mayor, uno en Quilpué y otro en Quintero.	
--	--	--	--

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial		
Región: Valparaíso, Agencia de Valparaíso		
Territorios con brecha	Producto o subproducto con oferta insuficiente	Medidas posibles
Ligua- Cabildo- Petorca Algarrobo-Casablanca- Valparaíso, Villa Alemana y Quillota	<ul style="list-style-type: none"> a. Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haberes insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.) b. Sistema de Salud / Crédito de Medicina Curativa c. Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud / Cursos de Capacitación 	<p>Para el año 2009 se proyecta desarrollar un plan de difusión mediante la implementación de Oficinas Móviles en las localidades con brechas, a fin de establecer presencia Institucional y mejorar la entrega de información respecto de los productos y subproductos que entrega CAPREDENA a sus beneficiarios/as.</p> <p>Por otra parte durante el presente año se reforzará la capacitación efectuada durante el año 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto de emisión electrónica de Órdenes de atención Médica.</p> <p>Finalmente en cuanto a complementariedad y las localidades que presentan brechas relevantes en la provisión de servicios (difusión) se implementará un plan de trabajo el 2009 en Villa Alemana, Valparaíso y Quillota.</p>

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Región: Valparaíso, Agencia de Valparaíso		
Factores que limitan la coordinación...		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio
...operativa	...presupuestaria	
- No hay	-Asignación de presupuesto apropiada para realizar Oficinas Móviles.	✓ Asignar y asegurar un ítem presupuestario que permita visitar de forma periódica las localidades alejadas de la Agencia y Oficinas Regionales.

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

Actividad I. 2.1: Identificar las facultades que habilitan a las jefaturas para tener iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio.		
Región: : Valparaíso, Agencia de Valparaíso		
Tipo de facultades vigentes	Señalar facultades delegadas no ejercidas	Facultades no delegadas y necesarias
1.- Para administrar programas en la región	Ejercida	✓ Autorización para eximir de carencia Prestamos de Auxilio, por razones fundadas y con Informe Social.
2.- Para formular, administrar y ejecutar presupuesto reg.	Ejercida	
3.- Para gestionar personal, compras y servicios de terceros	Ejercida	
4.- Para suscribir convenios regionales de complementariedad con otras instituciones públicas y/o privadas	Ejercida	
Medidas requeridas: No se presentan medidas requeridas		

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

Actividad I.3.1: Identificar la información que debe estar disponible en cada región para la jefatura regional del servicio y ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.			
Información	Disponible para la jefatura regional	Se provee a pedido GORE	Medidas para lograr disponibilidad al Gobierno Regional
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	SI.	SI	Acuerdo de entrega de información en cuanto a periodicidad, formato y contenido.
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	SI	SI	Acuerdo de entrega de información en cuanto a periodicidad, formato y contenido.
Programa de gasto o inversión en la región	CAPREDENA no realiza inversiones en la región		
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	NO	NO	NO

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado al Plan GT
<p>2. <u>SERVICIOS PREVISIONALES:</u></p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	<p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>Se han llevado a cabo actividades que han permitido lograr la identificación de algunas localidades alejadas o con carencia de información tales como La Calera y Llay-Llay, ambas sin presencia de Círculos.</p> <p>Respecto al Plan de difusión se han realizado actividades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La incorporación de información en la papeleta de pago. • Envío de correo electrónico informativo al Banco y de coordinación con las entidades involucradas. • Entrega de folletería <p>El Plan de difusión a su vez incorporó la visita a la zona de La Calera con un equipo de trabajo encargado de cumplir varios objetivos, uno de éstos fue la</p>	<p>Ampliar el acceso a los subproductos de CAPREDENA mediante la difusión de éstos en zonas o localidades apartadas o con carencia de información.</p>	<p>Provisión de recursos materiales necesarios para intensificar la labor de difusión, a través de la entrega de folletería en general, para la difusión de productos en la Agencia.</p> <p>Introducción de mejoras a la actual comunicación que mantiene la Agencia Regional con los/as beneficiarios/as mediante el control de los tiempos de respuesta a las consultas y requerimientos realizados por tales y el acercamiento a las futuras usuarias.</p>	<p>Mejorar el acceso del producto, a través de actividades de difusión para las zonas y localidades alejadas o con carencia de información, la respuesta oportuna a los requerimientos efectuados por los/as usuarios/as y el acercamiento a las futuras beneficiarias de CAPREDENA de la jurisdicción de la Agencia Regional.</p>

	<p>entrega a los participantes de una carpeta con folletería e información general de la Institución.</p> <p>Por su parte se reformuló el plan para la zona de Llay-Llay, ya que en un principio se enviarían carpetas por correo para que el Banco las distribuyera al momento del pago de las pensiones, sin embargo, se decidió realizar esta actividad en forma presencial, de modo que nuestros usuarios sintieran efectivamente la presencia de la Institución, brindar atención directa, responder consultas, entre otras.</p> <p>Sobre la implementación de esta iniciativa concurrieron tres funcionarios, incorporándose en la zona de la Calera el apoyo de una asistente social de la Agencia.</p> <p>Los resultados obtenidos con esta iniciativa fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la Calera asistieron 35 pensionados y el material fue entregado a los presentes y al personal de la entidad para su posterior distribución a los usuarios/as. • En Llay-Llay asistieron 13 pensionados, entregándose folletería a los presentes y al Banco para su posterior distribución. 			
--	--	--	--	--

<p>3. SISTEMA DE SALUD</p> <p>2.3 Crédito de Medicina Curativa (OAM)</p>	<p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>Se ha logrado en una primera instancia en la Agencia Regional, difundir a través de los consultores la aplicación web para la emisión de las órdenes de atención médica, destacando que esta aplicación entrega mayor información y permite disminuir los tiempos de espera. Además, se firmó convenio para emitir OAM con Círculo de Quillota, realizándose con éxito la capacitación correspondiente y la instalación de la aplicación. Se realizó la difusión a través de página web institucional, Circular externa, Carteles, entre otros de la disponibilidad de la emisión de OAM mediante el sitio web.</p>	<p>Mejorar acceso al producto OAM mediante sitio electrónico en Quillota y sus alrededores.</p>	<p>Difundir las ventajas de la aplicación web para la emisión de las Órdenes de Atención Médica,</p> <p>Difundir disponibilidad de acceso entre los usuarios de la localidad y reforzar la capacitación en el Círculo de Quillota.</p>	<p>Cumplir con la meta propuesta para el año 2009.</p> <p>La concreción de este objetivo depende de la disponibilidad y habilitación tecnológica de las Agrupaciones de Personal en ®, por lo que no es objetivo factible de comprometer en el futuro.</p>
--	--	---	--	--

<p>4. SERVICIOS SOCIALES:</p> <p>4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud (beneficio directo en dinero, no recuperable)</p>	<p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>Actualmente se está aplicando Instrumento de evaluación socioeconómica para la entrega de los beneficios asociados al ítem de menores, ancianos e incapacitados, el cual incorpora una variable que indaga sobre la realidad territorial. Todos los beneficios otorgados desde el año 2008 a la fecha, se han regido por citado Instrumento.</p> <p>Se realizó estudio comparativo cualitativo y cuantitativo de la aplicación con el actual instrumento.</p> <p>Se debe destacar que en esta Agencia, se han evaluado a 34 beneficiarios/as con el nuevo instrumento durante el año 2008, quedando para el año 2009 su aplicación en propiedad.</p> <p>Respecto a la aplicación del instrumento, a fines del mes de Octubre del 2008, CAPREDENA definió una pauta de puntaje por beneficio, lo que facilita aún más la unificación de criterios al momento de entregar beneficios y el monto que corresponde según puntaje obtenido por el postulante.</p>	<p>Continuar mejoras al instrumento de evaluación socioeconómica, mediante una revisión permanente y la participación de las regiones en el proceso de mejora continua.</p>	<p>Evaluar el impacto obtenido respecto de la inclusión de variables territoriales en el Instrumento de Evaluación Socioeconómica aplicado a los/as beneficiarios/as de la institución que solicitan beneficios al área de Asistencia Social.</p>	<p>Conocer resultados e impacto provocado con los ajustes realizados al instrumento de evaluación socioeconómica en el año 2008.</p>
---	--	---	---	--

<p>4.2 Cursos de Capacitación</p>	<p>En materia de las características del producto.</p> <p>Para determinar la oferta de cursos de capacitación, recreación y talleres, la Agencia aplica actualmente un instrumento de detección de necesidades de capacitación del cual se concluyó lo siguiente en el año 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 69,57% de personas no han tenido la oportunidad de acceder a cursos de Capacitación impartidos por CAPREDENA • Un 31,03% desea participar en actividades de recreación y crecimiento. • Un 93,62% de las personas encuestadas tiene interés de participar en cursos de capacitación realizados por CAPREDENA. <p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>Dentro del Programa anual de Capacitación de la Agencia se incorporó a localidad alejada o con carencia de capacitación, programándose 1 curso en la comuna seleccionada, aplicándose el instrumento de detección de necesidades de capacitación.</p>	<p>Implementar un curso en localidad alejada a la Agencia y donde no se han realizado actividades de capacitación anteriormente.</p>	<p>La realización de los cursos requiere coordinación, control y supervisión permanente. Por lo alejado de la zona, esto requiere el desplazamiento de profesional de Asistente Social, con el consiguiente gasto de viáticos y disponibilidad de tiempo.</p>	<p>Implementar durante el año 2009 el curso proyectado cumpliendo con las metas propuestas.</p>
-----------------------------------	---	--	---	---

AGENCIA REGIONAL DE TALCAHUANO
(ATA)

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: Del Biobío , Agencia de Talcahuano		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract.	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto	Medidas necesarias para incorporar la mejora
Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.)	Se estima que no es posible sugerir modificaciones asociadas al diseño y características al producto que dependan de la institución debido a que estos productos están establecidos por Ley. Por otra parte las mejoras factibles de realizar se asocian al acceso al subproducto mediante la difusión de los productos por medio de la ejecución de Oficinas Móviles y la respuesta oportuna a los requerimientos de los/as usuarios/as.	Implementación de Oficinas Móviles Mejoramiento de la comunicación entre los/as beneficiarios/as y la Agencia Regional a través del Buzón de Sugerencias y Reclamos virtual bajo la Norma ISO 9001:2000.
Sistema de Salud/ Crédito de Medicina Curativa (Ordenes de Atención Médica)	En cuanto al subproducto Medicina Curativa se requiere mejorar lo referente a la emisión electrónica de Órdenes de Atención Médica, con el fin de ampliar la cobertura y el acceso a los/as usuarios/as de la Agencia Regional.	Incorporación de una agrupación de personal en Retiro en la emisión electrónica de Órdenes de atención Médica.
Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud	Evaluar el impacto obtenido respecto de la inclusión de variables territoriales en el Instrumento de Evaluación Socioeconómica aplicado a los/as beneficiarios/as de la institución que solicitan beneficios al área de Asistencia Social.	Conocer resultados e impacto provocado con los ajustes realizados al instrumento de evaluación socioeconómica en el año 2008.
Servicios Sociales / Cursos de Capacitación	Mejorar la cobertura actual respecto de la entrega de cursos de capacitación dirigidos a los/as usuarios de la Agencia Regional de CAPREDENA incluyendo a personas ubicadas en sectores apartados o periféricos de la región.	Implementación de cursos de capacitación focalizados en zonas apartadas de la Agencia Regional.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: Del Bio Bio , Agencia de Talcahuano			
Instancia Regional de mayor complementariedad Mesa de Trabajo con SENAMA VIII Región			
Productos/subproductos propios involucrados	Otras instituciones participantes	Logros a la fecha en gestión	Medidas para mejor funcionamiento
Servicios Sociales / Cursos de Capacitación	CAPREDENA – SENAMA	<p>El principal objetivo en materia de complementariedad territorial es entregar orientación y capacitación a nuestros/as usuarios/as comunes en el territorio. En este sentido se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>✓ Se sostuvo una reunión de coordinación con el Coordinador regional de SENAMA del Biobío en el mes mayo del 2008, acordándose el siguiente programa de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actividades conjuntas 2. Analizar los productos de ambos servicios, con el fin de avanzar en materias de capacitación. 3. Proporcionar los recursos humanos, tecnológicos, etc. para el desarrollo de las actividades comprometidas. 4. Suscripción de convenio. <p>En Convenio de fecha 30 julio de 2008, los servicios se comprometieron a realizar acciones conjuntas de capacitación a sus usuarios/as en el territorio, poniendo a disposición recursos humanos, instalaciones físicas y recursos tecnológicos en la medida de sus posibilidades.</p>	Controlar el cumplimiento del programa de trabajo de complementariedad 2009.

		<p>En las actas de reuniones y en Convenio suscrito con SENAMA se definió como territorio a intervenir la región del Bio Bio, específicamente aquellas zonas detectadas en el diagnóstico realizado con necesidades de capacitación como Talcahuano y Lota.</p> <p>La Agencia de CAPREDENA y SENAMA de la Región del Bio Bio definieron como parte del diagnóstico, que existe carencia de información y capacitación en sus respectivos usuarios/as, por lo cual el programa de complementariedad se orientó a capacitar e informar sobre diversos temas de interés, tales como: elaboración de Proyectos, Ley del Consumidor, Violencia Intrafamiliar, entre otros, realizándose senadas acciones de capacitación. En las comunas con necesidades de capacitación (Talcahuano y Lota)</p>	
--	--	---	--

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial		
Región: Del Bio Bío , Agencia de Talcahuano		
Territorios con brecha	Producto o subproducto con oferta insuficiente	Medidas posibles
Comuna de Arauco	Sistema de Salud/ Crédito de Medicina Curativa (OAM)	Emisión Electrónica de Ordenes de Atención Médica por parte de a lo menos una de las Agrupaciones de Personal en Retiro de la localidad.
Comuna de Tomé	Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud	Atención mensual en el territorio de Profesional Asistente Social.

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Región: Del Bio Bío , Agencia de Talcahuano		
Factores que limitan la coordinación...		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio
...operativa	...presupuestaria	
- No hay	- Limitaciones presupuestaria	✓ Asegurar la asignación presupuestaria necesaria para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos trazados por la Agencia para el año 2009.

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

Actividad I. 2.1: Identificar las facultades que habilitan a las jefaturas para tener iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio.		
Región: VIII Región , Agencia de Talcahuano		
Tipo de facultades vigentes	Señalar facultades delegadas no ejercidas	Facultades no delegadas y necesarias
1.- Para administrar programas en la región	Ejercida	
2.- Para formular, administrar y ejecutar presupuesto reg.	Ejercida	
3.- Para gestionar personal, compras y servicios de terceros	Ejercida	
4.- Para suscribir convenios regionales de complementariedad con otras instituciones públicas y/o privadas	Ejercida	
Medidas requeridas: No se presentan medidas requeridas.		

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

Actividad I.3.1: Identificar la información que debe estar disponible en cada región para la jefatura regional del servicio y ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.			
Información	Disponible para la jefatura regional	Se provee a pedido GORE	Medidas para lograr disponibilidad al Gobierno Regional
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	SI	SI	- Solicitud de la información conforme contenido, formato y periodicidad establecida.
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	SI	SI, según correo electrónico de fecha 01/08/08 del Jefe Depto. Planes y Programas del GORE Biobío la información requerida es : 1. N° de beneficiarios con que cuentan y su distribución por sexo. 2. Distribución espacial de los beneficiarios (comuna-provincia)	- Solicitud de la información conforme contenido, formato y periodicidad establecida.
Programa de gasto o inversión en la región	CAPREDENA no realiza inversiones en la región		
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	NO, existe sólo un convenio de colaboración en materia de capacitación pero no compromete gastos ni inversión	NO	NO HAY

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado al Plan GT
<p>1. SERVICIOS PREVISIONALES:</p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <p>Se han ejecutado actividades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realización de estudio, identificando zonas y localidades a intervenir, lo cual corresponde a 16 comunas, tales como Arauco, Bulnes, Cabrero, Cañete, Coelemu, Curanilahue, ente otras. -Definición de acciones de difusión (plan de difusión). -Envío de afiche informativo de Declaración Jurada de ingresos adicionales y de promoción de página web a Banco Estado. -Despacho de cartas con trípticos informativos. -Publicación de aviso en papeleta de pago con monto de aguinaldos. 	<p>Ampliar el acceso a los subproductos a zonas o localidades apartadas o con carencias de información.</p>	<p>Generar un mayor acercamiento a los/as beneficiarios/as de la Agencia Regional mediante la ejecución de actividades tales como la implementación de Oficinas Móviles, la respuesta oportuna a los requerimientos hechos por los/as usuarios/as y la creación de redes de contacto con las futuras usuarias de la Agencia Regional.</p>	<p>Mejorar el acceso del producto, a través de actividades permanentes de difusión para las zonas y localidades alejadas o con carencias de información, la capacitación de los/as funcionarios/as de la Agencia en los sistemas corporativos y el trabajo con las reparticiones de las Fuerzas Armadas en cuanto a la generación de un acercamiento a las futuras usuarias de la Agencia Regional.</p>

<p>2. SISTEMA DE SALUD:</p> <p>2.3 Crédito de Medicina Curativa</p>	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se han suscrito tres nuevos convenios de salud que beneficia a las comunas de Chillán Viejo, Chillán, Cabrero, Chiguayante, Hualqui y Los Ángeles. Ello ha permitido acercar este producto a los usuarios que residen en zonas alejadas de la Agencia Regional. 2. Desde el año 2007 se han capacitado a los Dirigentes de los Círculos de la VIII Región con acceso a Internet en la emisión electrónica de Órdenes de Atención Médica (OAM). Durante el año 2008 se profundizó la capacitación y se habilitó la aplicación al Club Social de Pensionados de los Ángeles, suscribiéndose el respectivo convenio. Actualmente este círculo emite las OAM para todos los usuarios de la comuna de Los Ángeles y sus alrededores. Esto ha logrado reducir la brecha de acceso al producto. 	<p>Mejorar la cobertura en las prestaciones de Salud facilitando el acceso directo en las comunas de residencia de los/as usuarios/as.</p> <p>Propender a que los Círculos y Agrupaciones de Personal en Retiro de la Región, emitan las Órdenes de Atención Médica, mediante el sitio web facilitándoles a los/as usuarios/as su acceso en mayores condiciones de comodidad y seguridad.</p>	<p>Difundir las ventajas de la aplicación web para la emisión de las Órdenes de Atención Médica, en las visitas a los Círculos y Agrupaciones de Personal en retiro que realizan funcionarios de la Agencia Regional a través de charlas y oficinas itinerantes.</p>	<p>Reforzar la capacitación hecha a los círculos que emiten Órdenes de Atención Médica e incluir un nuevo círculo de personal en retiro en la emisión de éstas.</p>
--	--	---	--	---

<p>4. SERVICIOS SOCIALES:</p> <p>4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud (beneficio directo en dinero, no recuperable)</p>	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <p>Se está aplicando Instrumento de evaluación socioeconómica para la entrega de los beneficios asociados al ítem de menores, ancianos e incapacitados, el cual incorpora una variable que indaga sobre la realidad territorial. Todos los beneficios otorgados el año 2008 a la fecha, se han regido por citado Instrumento.</p> <p>Esto ha contribuido a mejorar la equidad en la distribución del producto en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social.</p>	<p>Perfeccionar el Instrumento de Evaluación Socioeconómica de Beneficios, a través de la incorporación de nuevas variables y ponderaciones regionales.</p>	<p>Evaluar el impacto obtenido respecto de la inclusión de variables territoriales en el Instrumento de Evaluación Socioeconómica aplicado a los/as beneficiarios/as de la institución que solicitan beneficios al área de Asistencia Social.</p>	<p>Conocer resultados e impacto provocado con los ajustes realizados al instrumento de evaluación socioeconómica en el año 2008.</p>
<p>4.2 Cursos de Capacitación</p>	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <p>La Agencia aplica un instrumento de detección de necesidades de capacitación, el cual fue reformulado considerando variables territoriales, tales como datos sobre la zona en que habita el imponente, tiempo y costo de desplazamiento a centros urbanos.</p>	<p>Mejorar y ampliar la cobertura del producto atendiendo la particularidad del territorio donde habitan los/as beneficiarios/as solicitantes.</p>	<p>Coordinar la difusión oportuna y permanente de los cursos de capacitación a través de los espacios de difusión institucionales.</p>	<p>Incentivar la participación e incorporar a los/as usuarios/as ubicados en zonas alejadas de la región en los cursos de capacitación.</p>

**AGENCIA REGIONAL DE VALDIVIA
(AVL)**

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia de Valdivia		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract.	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto	Medidas necesarias para incorporar la mejora
Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haberes insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.).	Debido a las características de los productos asociados a Servicios Previsionales (están establecidos por Ley), no es posible incorporar mejoras a su diseño. Sin perjuicio de lo anterior, se tiende a mejorar el acceso a los mismos mediante el control de los tiempos de respuesta a los requerimientos de los y las usuarias/os y la realización de Oficinas Móviles en zonas sin presencia institucional.	Realización de Oficinas Móviles y control de tiempos de respuesta a los requerimientos realizados por los/as usuarios/as de la jurisdicción de la Agencia.
Sistema de Salud/ Crédito de Medicina Curativa.	Incorporar al menos uno de los Círculos de Personal en Retiro en la emisión electrónica de Ordenes de Atención Médica para nuestro/as usuarios/as.	Capacitar al menos a una Agrupación de Personal en Retiro de la jurisdicción de la Agencia Regional en la emisión de Órdenes de Atención Médica.
Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.	Mejorar la entrega de beneficios sociales, aplicando perspectiva territorial, de manera de que los usuarios/as que vivan en zonas más alejadas y de difícil acceso sean favorecidos/as.	Medir el impacto logrado mediante la modificación del Instrumento de evaluación socioeconómica y evaluar la incorporación de nuevos ajustes al mismo.
Servicios Sociales/ Cursos de Capacitación.	Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres, hacia otras localidades de la jurisdicción de la Agencia Regional.	Identificar localidades, realizar catastro de capacitación, hacer difusión y capacitación en las zonas definidas.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia de Valdivia			
Instancia Regional de mayor complementariedad Mesa de Trabajo con SENAMA.			
Productos/subproductos propios involucrados	Otras instituciones participantes	Logros a la fecha en gestión	Medidas para mejor funcionamiento
Servicios Sociales/ Cursos de Capacitación	Agencia CAPREDENA Valdivia y SENAMA, Región de los Ríos.	<p>En el mes de agosto del año pasado, ambas Instituciones firmaron un "Protocolo de Colaboración Mutua", el que considera coordinar en conjunto, actividades de Información, Capacitación, Asesoría y/u Orientación en la postulación de proyectos al Fondo Nacional del Adulto Mayor, así como en otras materias de interés para los Adultos Mayores o Agrupaciones de la Región de los Ríos, así como también apoyarse mutuamente en aspectos de logística, personal o de otra índole.</p> <p>En el presente año, se pretende ampliar este Convenio con SENAMA de las Regiones de la Araucanía y de Los Lagos, para lo cual ya se cuenta con un programa de trabajo, que permitirá concretar este objetivo.</p>	Controlar el cumplimiento del programa de trabajo de complementariedad 2009.

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial		
Región: Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia de Valdivia		
Territorios con brecha	Producto o subproducto con oferta insuficiente	Medidas posibles
Curacautín, Vilcún y Quellón	<ul style="list-style-type: none"> a. Sistema de Salud/ Crédito de Medicina Curativa. b. Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud c. Servicios Sociales/ Cursos de Capacitación 	<p>Definición de un plan y cronograma de trabajo que considere la oferta insuficiente de los subproductos es cuestión y las características de los/as usuarios/as de las localidades con brecha de inequidad territorial.</p> <p>Mantenimiento y resguardo de la asignación presupuestaria destinada a la Agencia.</p>

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Región: Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia de Valdivia		
Factores que limitan la coordinación...		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio
...operativa	...presupuestaria	
-Dificultad de traslado del personal que realiza Oficinas Móviles.	-Limitaciones presupuestarias	✓ Asignar mayores recursos financieros

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

Actividad I. 2.1: Identificar las facultades que habilitan a las jefaturas para tener iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio.		
Región: Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia de Valdivia		
Tipo de facultades vigentes	Señalar facultades delegadas no ejercidas	Facultades no delegadas y necesarias
1.- Para administrar programas en la región	Ejercida.	Disponer de mayores recursos presupuestarios, que permitan mejorar la gestión de la Agencia Regional.
2.- Para formular, administrar y ejecutar presupuesto reg.	Ejercida.	

3.- Para gestionar personal, compras y servicios de terceros	Ejercida.	
4.- Para suscribir convenios regionales de complementariedad con otras instituciones públicas y/o privadas	Ejercida.	
Medidas requeridas: No se presentan medidas requeridas.		

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

Actividad I.3.1: Identificar la información que debe estar disponible en cada región para la jefatura regional del servicio y ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.			
Información	Disponible para la jefatura regional	Se provee a pedido GORE	Medidas para lograr disponibilidad al Gobierno Regional
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	Si	No	Establecer contacto con el GORE y firmar acuerdo de provisión de la información, de acuerdo a sus necesidades y los requisitos de formato, periodicidad y contenido.
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	Si	No	
Programa de gasto o inversión en la región	CAPREDENA no realiza inversiones en la región		
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	No	No	NO HAY

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado al Plan GT
<p><u>1.SERVICIOS PREVISIONALES:</u></p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.)</p> <p>En el año 2008, se consideraron los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de Pensiones de Retiro (Cambio domicilio, cambio modalidad de pago, certificados de renta y descuentos de terceros). • Pago de Pensiones de Montepío (Cambio domicilio, cambio modalidad de pago, certificados de renta y descuentos de terceros). 	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <p>La Agencia Regional ha logrado mejorar el acceso de los usuarios de su jurisdicción, a los nuevos servicios en línea relacionados con el producto pago de pensiones (emisión de Certificados de Haberes, registro de la Declaración de Ingresos Adicionales a la pensión), para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades de difusión:</p> <p>-Se identificaron cuáles son las zonas a intervenir, estableciéndose aquellos lugares más alejados y carentes de información de la jurisdicción de la Agencia, identificando además el número de imponentes, número de agrupaciones y zonas visitadas en años anteriores.</p> <p>-Se definió el plan de difusión a fin de llegar a las comunas con carencia de información:</p> <p>-Se remitió al Bancoestado Boletines de la Agencia a fin de</p>	<p>Ampliar y mejorar el acceso a los subproductos a zonas o localidades apartadas o con carencias de información.</p>	<p>Generación de un mayor acercamiento a los/as beneficiarios/as de la Agencia Regional mediante la ejecución de actividades tales como la implementación de Oficinas Móviles, la respuesta oportuna a los requerimientos hechos por los/as usuarios/as y la creación de redes de contacto con las futuras usuarias de la Agencia Regional.</p>	<p>Mejorar el acceso de los Subproductos, a través de actividades de difusión para las zonas y localidades alejadas o con carencias de información, la capacitación de los/as funcionarios/as de la Agencia en los sistemas corporativos y el trabajo con las reparticiones de las Fuerzas Armadas en cuanto a la generación de un acercamiento a las futuras usuarias de la Agencia Regional.</p>

	<p>ser entregados a los/as beneficiarios/as de CAPREDENA en la fecha de pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se publicaron avisos de difusión en radios y diarios. -Publicación de avisos de difusión en papeleta de pago -Difusión a través de Charlas informativas en las ciudades Osorno, Temuco, Lautaro, Victoria y Puerto Montt. 			
<p>2. SISTEMA DE SALUD:</p> <p>2.3 Crédito de Medicina Curativa</p>	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>En el año 2008., la Agencia Regional, logró incorporar a un Círculo de Personal en Retiro de la zona en la aplicación web para la emisión de las órdenes de atención médica, la cual entrega mayor información y permite disminuir los tiempos de espera de nuestros/as usuarios/as.</p> <p>En primera instancia se realizó catastro de los círculos de la jurisdicción con Internet, PC e impresora, para conocer la disponibilidad que éstos tienen para emitir OAM por el sitio de CAPREDENA en Internet, dando como resultado la factibilidad de implementar la medida en Temuco, en Angol y en Traiguen.</p> <p>Se seleccionó el Círculo de la</p>	<p>Incorporar a otro Círculo de Personal en Retiro de la zona en la aplicación web para la emisión de las órdenes de atención médica</p>	<p>Difundir las ventajas de la aplicación web para la emisión de las Órdenes de Atención Médica, en las visitas a los Círculos y Agrupaciones de Personal en retiro que realizan funcionarios de la Agencia Regional a través de charlas informativas y oficinas móviles.</p>	<p>Se recomienda incorporar a otro Círculo de Personal en Retiro de la zona, en la emisión de órdenes de atención médica, aprovechando la implementación tecnológica con la que cuenta una de las Agrupaciones de Personal en Retiro de la jurisdicción de la Agencia Regional.</p>

	<p>ciudad de Traiguén, siendo capacitadas dos personas en la emisión de las órdenes de atención médica.</p> <p>Se implementó la emisión de OAM en el círculo de la ciudad de Traiguén, el cual fue difundido mediante oficio dirigido a las agrupaciones de personal en retiro.</p>			
<p>4. SERVICIOS SOCIALES:</p> <p>4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.</p>	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <p>Los beneficios que actualmente se entregan y que están asociados al ítem de menores, ancianos e incapacitados, se evalúan mediante un "Instrumento de Evaluación", el cual incorpora variables territoriales.</p> <p>Esta metodología de evaluación, ha permitido la equidad en la distribución de este producto, en zonas de difícil acceso, deprimida económicamente o de vulnerabilidad social.</p> <p>En esta Agencia, se ha evaluado un caso con el nuevo instrumento, debido a la fecha en que fueron incorporadas los ajustes al sistema de evaluación social.</p>	<p>Perfeccionar permanentemente el Instrumento de Evaluación Socioeconómica de Beneficios Sociales, incorporándole nuevas variables y ponderaciones regionales, que permitan favorecer cada realidad territorial.</p>	<p>Evaluar el impacto obtenido respecto de la inclusión de variables territoriales en el Instrumento de Evaluación Socioeconómica aplicado a los/as beneficiarios/as de la institución que solicitan beneficios al área de Asistencia Social.</p>	<p>Validar las nuevas variables que se incorporen al Instrumento, de manera que puedan ser aplicadas y así favorecer a sus usuarios/as.</p>

	Respecto a la aplicación del instrumento, a fines del mes de Octubre, CAPREDENA definió una pauta de puntaje por beneficio, lo que facilita aún más la unificación de criterios al momento de entregar beneficios y el monto que corresponde según puntaje obtenido por el postulante.			
4.2 Cursos de Capacitación.	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <p>Se realizó en el año 2008, un estudio para conocer en detalle la demanda y oferta de cursos de capacitación en localidades de la jurisdicción de la Agencia Regional, dónde no se han entregado estos sub productos. Este estudio, permitió determinar la zona (localidad) de la región dónde se realizara dicha capacitación.</p> <p>De esta manera se han desarrollado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinación de zonas de la región donde no se han realizado cursos de capacitación, caracterizando a la demanda potencial. -Aplicación de instrumento de detección de necesidades, el cual fue remitido al círculo de la ciudad de Angol, aplicándose a una 	Realizar cursos de capacitación, atendiendo a la particularidad del territorio definido.	<p>Coordinar la difusión oportuna y permanente a través de los distintos espacios de difusión institucionales.</p> <p>Planificación del curso a realizar, los objetivos específicos que se desean alcanzar y la oferta o propuesta por parte de la Empresa que ejecutará el curso.</p>	Incorporar y validar nuevas variables que permitan la entrega de este subproducto a otras localidades alejadas de la Agencia Regional.

	<p>muestra de 14 posibles beneficiarios/as. En base a la demanda se identificó que un gran porcentaje de varones manifiesta participar en curso de OS10 y mujeres en gastronomía.</p> <ul style="list-style-type: none">-Determinación de oferta para potenciales cursos en las zonas con carencia. .-Se elaboró plan de capacitación.-Se incorporó dentro del Programa de capacitación 2009 un curso o taller para la ciudad de Angol en base a criterios de número de beneficiarios, contar con una agrupación en retiro y que no hayan recibido cursos en los dos últimos años.			
--	--	--	--	--

**AGENCIA REGIONAL DE PUNTA ARENAS
(APA)**

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia de Punta Arenas		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract.	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto	Medidas necesarias para incorporar la mejora
Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.)	<p>Mejorar la comunicación entre los/as beneficiarios/as y la Agencia regional mediante la respuesta oportuna a sus consultas y el conocimiento de las potenciales usuarias de CAPREDENA.</p> <p>Ampliar la cobertura en cuanto a información de los servicios previsionales (gestiones a seguir, trámites) a nuestros usuarios/as, a través de las oficinas móviles, información en paneles de Agencia y Oficinas.</p>	<p>Coordinar y realizar un trabajo conjunto con las reparticiones de la jurisdicción de la Agencia a fin de lograr un acercamiento a las funcionarias de las Fuerzas Armadas de la Región.</p> <p>Incorporar ajustes a la programación de las Oficinas Móviles y medios de difusión dentro de la Agencia y de las Oficinas pertenecientes a la jurisdicción.</p>
Servicios Sociales/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud	Implementación del instrumento de evaluación socioeconómica con perspectiva territorial.	Conocer los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de evaluación socioeconómica con perspectiva territorial en la región.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia de Punta Arenas			
Instancia Regional de mayor complementariedad Convenio de Colaboración mutua entre la Agencia Regional CAPREDENA y la DIBAM Punta Arenas			
Productos/subproductos propios involucrados	Otras instituciones participantes	Logros a la fecha en gestión	Medidas para mejor funcionamiento
Servicios Sociales / Cursos de Capacitación	DIBAM	<p>El Agente Regional en el año 2008 se reunió con los representantes de la Dirección Regional de Archivos y Museos (DIBAM) a fin de coordinar acción capacitadora, actividad que es realizada exitosamente y formalizada mediante un acta.</p> <p>Se realizaron invitaciones a los Directivos de Círculos de Personal ® de la jurisdicción, con el fin de informar acerca de la actividad, alcances y materias de la capacitación, lo que fue formalizado mediante oficio (mayo) donde se informaron las fechas de las capacitaciones conjuntas con la DIBAM.</p> <p>Se confeccionó el calendario de Capacitación, atendiendo los compromisos contraídos.</p> <p>Finalmente se realizó el proceso de capacitación en junio 2008, donde participaron siete beneficiarios de CAPREDENA de la ciudad de Puerto Natales.</p> <p>Citada actividad, fue evaluada a través del respectivo informe, en el cual se señala como conclusión la necesidad de mantener ésta importante iniciativa que permite acceder a los beneficiarios de lugares apartados.</p>	<p>✓ Mejorar la entrega de recursos financieros</p>

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial		
Región: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia de Punta Arenas		
Territorios con brecha	Producto o subproducto con oferta insuficiente	Medidas posibles
Puerto Natales, Porvenir y Puerto Williams	Servicios Previsionales/ Pensiones y otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.)	Mantener y mejorar la realización de oficinas Móviles.

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Región: : De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia de Punta Arenas		
Factores que limitan la coordinación...		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio
...operativa	...presupuestaria	
-No hay	-No hay	✓ No hay

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

Actividad I. 2.1: Identificar las facultades que habilitan a las jefaturas para tener iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio.		
Región: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia de Punta Arenas		
Tipo de facultades vigentes	Señalar facultades delegadas no ejercidas	Facultades no delegadas y necesarias
1.- Para administrar programas en la región	EJERCIDA	
2.- Para formular, administrar y ejecutar presupuesto reg.	EJERCIDA	
3.- Para gestionar personal, compras y servicios de terceros	EJERCIDA	Se necesita mayor flexibilidad de compras, para los proveedores locales
4.- Para suscribir convenios regionales de complementariedad con otras instituciones públicas y/o privadas	EJERCIDA	
Medidas requeridas: No se presentan medidas requeridas.		

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

Actividad I.3.1: Identificar la información que debe estar disponible en cada región para la jefatura regional del servicio y ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.			
Información	Disponible para la jefatura regional	Se provee a pedido GORE	Medidas para lograr disponibilidad al Gobierno Regional
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	SI	NO	Formalizar con GORE acuerdo de provisión de información y definición de la periodicidad, formato y el contenido.
Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	SI	NO	Formalizar con GORE respecto de la información regional a proveer en cuanto a la periodicidad, formato y contenido.
Programa de gasto o inversión en la región	CAPREDENA no realiza inversiones en la región		
Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	NO	NO	No Hay

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos	Avance existente aplicando la PT	Mejora prevista que se proyecta lograr	Medidas necesarias que acompañen las mejoras	Objetivo recomendado al Plan GT
<p>1. SERVICIOS PREVISIONALES</p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	<p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto:</p> <p>La Agencia Regional ha logrado mejorar el acceso de los usuarios de su jurisdicción al producto servicios previsionales lo cual es fruto de la aplicación del plan de difusión 2008 el cual permitió un acercamiento a los/as imponentes de las localidades de: Porvenir, Puerto Natales y Puerto Williams a los beneficios que entrega CAPREDENA.</p> <p>También se realizó en el 2008 una visita del personal de la agencia, algunas charlas informativas y entrega de folletería específicamente en la zona de Puerto Natales.</p> <p>Además se realizó un estudio que identifica las zonas y localidades a intervenir en el año 2009, correspondiendo a Puerto Natales, Porvenir y Puerto Williams.</p> <p>Se desarrolló un plan de difusión</p>	<p>Ampliar el acceso a los subproductos a zonas o localidades apartadas o con carencias de información.</p>	<p>Provisión de recursos materiales necesarios para intensificar la labor de difusión, a través de la entrega oportuna de folletería en general, para la difusión de productos en la Agencia.</p>	<p>Mejorar el acceso del producto, a través de actividades de difusión para las zonas y localidades alejadas o con carencias de información, mediante la realización de Oficinas Móviles.</p>

	<p>que consistió en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realización de reunión informativa a socios de círculos de personal en retiro de Puerto Natales, -Ejecución de oficina móvil - Entrega de folletería y despacho de circulares a Porvenir, Puerto Williams y Puerto Natales. -Despacho de circulares informativas 			
<p>4. SERVICIOS SOCIALES</p> <p>4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud</p>	<p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos:</p> <p>Actualmente se está aplicando el Instrumento de evaluación socioeconómica para la entrega de los beneficios asociados al ítem de menores, ancianos e incapacitados, el cual incorpora una variable que indaga sobre la realidad territorial.</p> <p>Este nuevo instrumento de evaluación Socioeconómico se comenzó a implementar a contar del mes de julio del 2008.</p> <p>Los cambios introducidos al instrumento de evaluación han permitido mejorar la focalización en la entrega de los beneficios y abarcar nuevas variables territoriales que antes no se consideraban.</p>	<p>Perfeccionar el Instrumento de Evaluación Socioeconómica de Beneficios, a través de la incorporación de nuevas variables territoriales.</p>	<p>Se requiere que los resultados del estudio para analizar mejoras al Instrumento, que se debe completar durante este año, sean debidamente ponderados y considerados por la Casa Matriz.</p>	<p>Establecer ponderaciones regionales en las variables incluidas en el instrumento de evaluación para el otorgamiento de beneficios y aplicación de instrumento mejorado.</p>

	<p>Bajo este contexto, este avance constituye un logro, sin embargo su aplicación se ha iniciado recientemente (de acuerdo al cronograma), por lo que durante este año se podrán evaluar sus resultados de manera más acabada.</p>			
--	--	--	--	--

El siguiente cuadro se presenta a nivel institucional:

Cuadro I. Nº 2 : Objetivos recomendados al Plan en materia de mejoras a los sistemas de información institucional			
Información	Medidas para proveer información a jefatura regional	Medidas para proveer información al GORE	Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas
Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	<p>La información de los diferentes productos y subproductos estratégicos está disponible para la jefatura regional en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pensiones de retiro y montepíos por región. ✓ Bonificaciones de Salud por Agencia Regional ✓ Crédito de Medicina Curativa a través de de las Órdenes de Atención emitidas por región. ✓ Programas de Asistencia Social 	<p>La información provista o a proveer al GORE mantiene un avance paulatino y es más o menos desarrollado de acuerdo a la Agencia Regional correspondiente, así pues la Agencia de Iquique, Valparaíso y Talcahuano realizan actualmente un envío sistemático de la información en base a los requerimientos de cada Gobierno Regional.</p> <p>Por su parte las Agencias de Valdivia y Punta Arenas están actualmente generando instancias de acercamiento para luego realizar reuniones de trabajo conjunto y definir la información a proveer a tales entidades.</p>	<p>En cuanto al o los objetivos recomendados al Plan GT con mejoras a los sistemas de información institucional se puede señalar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para el caso de las Agencias de Iquique, Valparaíso y Talcahuano el objetivo es. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener la entrega de la información requerida por los Gobiernos Regionales respectivos en base a las formalidades definidas previamente. 2. Para el caso de las Agencias de Valdivia y Punta Arenas los objetivos son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a los Gobiernos Regionales respecto de los productos y servicios que CAPREDENA entrega en la región a sus beneficiarios/as. ✓ Coordinar con nivel central (Casa Matriz) la disposición de la información para entregar al GORE. ✓ Formalizar los requerimientos respecto de la información de interés regional que requiere el GORE en cuanto a contenido, formato y periodicidad.

<p>Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios</p>	<p>Existe provisión de la información para la jefatura regional en cuanto a la localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por cada producto entregado en la región.</p> <p>En este sentido la información es asequible a través de una aplicación en la Intranet Institucional donde se pueden extraer datos por comuna y región de los/as beneficiarios de CAPREDENA.</p>		<p>1. Para el caso de las Agencias de Iquique, Valparaíso y Talcahuano el objetivo es.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener la entrega de la información requerida por los Gobiernos Regionales respectivos en base a las formalidades definidas previamente. <p>2. Para el caso de las Agencias de Valdivia y Punta Arenas los objetivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a los Gobiernos Regionales respecto de la localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por CAPREDENA. ✓ Coordinar con nivel central (Casa Matriz) la disposición de la información para entregar al GORE. ✓ Formalizar los requerimientos respecto de la información de interés regional que requiere el GORE en cuanto a contenido, formato y periodicidad.
<p>Programa de gasto o inversión en la región</p>	<p>NO EXISTE INVERSION A NIVEL REGIONAL</p>		
<p>Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial</p>	<p>Los programas de complementariedad existentes no requieren de inversión presupuestaria.</p>		