

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
CAPREDENA

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION
SISTEMA GESTION TERRITORIAL
INFORME ETAPA 2
FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009

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

FORMATOS DE LA ETAPA 2: FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2008

OBJETIVO 4: La institución elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos, y para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región, en base a los resultados del diagnóstico.

OBJETIVO 5. La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado para incorporar la perspectiva territorial.

II. 1. OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	PLAZO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTE Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN
Mejorar la comunicación y entrega de productos y subproductos estratégicos entre las Agencias Regionales y sus usuarios/as mediante la homogeneización de los procesos y el acercamiento de éstas a la población usuaria del sistema previsional CAPREDENA, con la finalidad de entregar un servicio de calidad.	1. Estandarización de procesos asociados al área de Atención de Público en regiones.	El plan contiene objetivos y compromisos para el 2009 y 2010.	1. Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para estandarizar procesos integrados al Plan de Trabajo GT 2009. <u>Formula:</u> (Número de actividades ejecutadas del programa de Trabajo GT 2009 para estandarizar procesos / Total de actividades programadas en el programa de Trabajo GT 2009 para estandarizar procesos)*100	Informe de implementación PMG GT 2009	<ul style="list-style-type: none"> Plan PMG GT (Etapa III)
	2. Generación de un acercamiento a la realidad de las actuales y futuras usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país.			2. Porcentaje de actividades cumplidas para lograr un acercamiento a las usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país establecidas en el Plan GT	Informe de implementación PMG GT 2009

			<p>2009.</p> <p><u>Formula:</u> (Número de actividades ejecutadas del programa de Trabajo GT 2009 para lograr un acercamiento a las usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país / Total de actividades programadas del programa de Trabajo GT 2009 para lograr un acercamiento a las usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país) *100</p>		
	<p>3. Focalización de la ejecución de cursos y programas de capacitación en zonas alejadas y/o con carencias de información del país.</p>		<p>3. Porcentaje de cursos de capacitación realizados en zonas alejadas y/o con carencias de información.</p> <p><u>Formula:</u> (Número de cursos o talleres realizados en zonas alejadas y/o con carencias de información/Número de talleres planificados)*100</p>	<p>Informe de implementación PMG GT 2009</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Cursos de Capacitación 2009. • Plan PMG GT (Etapa III)

II. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN PLURIANUAL DE GT

REGIÓN: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota , Agencia Regional Iquique						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<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>1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.</p>	<p>Octubre 2009</p>	<p>Meta: Menor o igual a 10 días hábiles</p>	<p>Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p>Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA. • Listado de asistencia a capacitación. • Informe de Evaluación, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>
	<p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000).</p>	<p>Noviembre 2009</p>	<p>Meta: Al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentren satisfechos.</p>	<p>Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.</p> <p>Formula: (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de oficina móvil remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la formalización de la Oficina Móvil dirigido a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>

	3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo).	Septiembre 2009	Meta: 100%	Porcentaje de hitos cumplidos <u>Formula:</u> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a la UCA. 	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)
4. <u>SERVICIOS SOCIALES</u> 4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.	4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009.	Julio 2009	Meta:100%	Porcentaje de hitos cumplidos <u>Formula:</u> (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Informe comparativo de resultados (cuantitativo y cualitativo desde la perspectiva territorial) remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS. 	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)
4. <u>SERVICIOS SOCIALES</u> 4.2 Cursos de Capacitación	5. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.	Noviembre 2009	Meta: 100%	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada <u>Formula:</u> (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Licitación de cursos o talleres. • Informe final con evaluación de resultados remitido al DAS. (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller) 	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)

REGIÓN: Valparaíso, Agencia Valparaíso.

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<p>1. <u>SERVICIOS PREVISIONALES.</u></p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber es insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	<p>1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.</p>	<p>Octubre 2009</p>	<p>Meta: Menor o igual a 10 días hábiles</p>	<p>Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p>Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA. • Listado de asistencia a capacitación. • Informe de Evaluación, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO: (AVA)</p>
	<p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000).</p>	<p>Noviembre 2009</p>	<p>Meta: Al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentren satisfechos.</p>	<p>Porcentaje de Usuario(a)s satisfechos con la atención en Oficina Móvil</p> <p>Formula: (n° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de oficina móvil remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la formalización de la Oficina Móvil dirigido a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO: (AVA)</p>

	3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo).	Agosto 2009	Meta:100%	Porcentaje de hitos cumplidos <u>Formula:</u> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a la UCA. 	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO: (AVA)
	4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región pertenecientes al sistema previsional de las FFAA., mediante la realización de un taller.	Octubre 2009	Meta: 100% de lo Programado para el 2009. (Resultado parcial Meta Plurianual)	Porcentaje de hitos cumplidos <u>Formula:</u> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos • Programa de la actividad • Informe resultados y propuestas 	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO: (AVA)
2. <u>SISTEMA DE SALUD</u> 2.3 Crédito de Medicina Curativa (OAM)	5. Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto de OAM. (emisión electrónica)	Noviembre 2009	Meta:100%	Porcentaje de actividades cumplidas <u>Formula:</u> (N° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)* 100	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de Capacitación • Oficio formaliza capacitación y difusión. • Informe de evaluación, remitido a la UCA. 	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO: (AVA)
4. <u>SERVICIOS SOCIALES</u> 4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.	6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009.	Julio 2009	Meta:100%	Porcentaje de hitos cumplidos <u>Formula:</u> (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Informe comparativo de resultados (cuantitativo y cualitativo desde la perspectiva territorial) remitido a la UCA. • Oficio o correo 	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO: (AVA)

					electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.	
4.2 Cursos de Capacitación	7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.	Noviembre 2009	Meta: 100%	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licitación de cursos o talleres. • Informe final con evaluación de resultados remitido al DAS. (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller) 	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO: (AVA)</p>

REGIÓN: Del Biobío, Agencia de Talcahuano.

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<p>1. <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>1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.</p>	<p>Octubre 2009</p>	<p>Meta: Menor o igual a 10 días hábiles</p>	<p>Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de las Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p>Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA. • Listado de asistencia a capacitación. • Informe de Evaluación, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO: (ATA)</p>
	<p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000).</p>	<p>Noviembre 2009</p>	<p>Meta: Al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentren satisfechos.</p>	<p>Porcentaje de Usuario(a)s satisfechos con la atención en Oficina Móvil</p> <p>Formula: (n° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de oficina móvil remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la formalización de la Oficina Móvil dirigido a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO: (ATA)</p>

	3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo).	Agosto 2009	Meta: 100%	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (n° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a la UCA. 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO: (ATA)
	4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región pertenecientes al sistema previsional de las FFAA., mediante la realización de un taller.	Octubre 2009	Meta: 100% de lo programado para el 2009. (resultado parcial meta plurianual)	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos • Programa de la actividad • Informe resultados y propuestas 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO: (ATA)
2. <u>SISTEMA DE SALUD:</u> 2.3 Crédito de Medicina Curativa	5. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	Noviembre 2009	Meta: 100%	Porcentaje de actividades cumplidas Formula: (N° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar cronograma de capacitación. (Incluye fechas y responsable) • Oficio formaliza capacitación • Informe de evaluación remitido a UCA. 	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO: (ATA)

<p>4. SERVICIOS SOCIALES</p> <p>4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.</p>	<p>6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009.</p>	<p>Julio 2009</p>	<p>Meta:100%</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe comparativo de resultados (cuantitativo y cualitativo desde la perspectiva territorial) remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS y UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO: (ATA)</p>
<p>4. SERVICIOS SOCIALES</p> <p>4.2 Cursos de Capacitación</p>	<p>7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.</p>	<p>Noviembre 2009</p>	<p>Meta: 100%</p>	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada.</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licitación de cursos o talleres. • Informe final con evaluación de resultados remitido al DAS. (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller) 	<p>AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO: (ATA)</p>

REGIÓN: Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia de Valdivia						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<p>1. SERVICIOS PREVISIONALES.</p> <p>1.1 Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber es insolutos, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	<p>1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.</p>	<p>Octubre 2009</p>	<p>Meta: Menor o igual a 10 días hábiles</p>	<p>Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p>Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA. • Listado de asistencia a capacitación. • Informe de Evaluación, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>
	<p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000).</p>	<p>Noviembre 2009</p>	<p>Meta: Al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentren satisfechos.</p>	<p>Porcentaje de Usuario(a)s satisfechos con la atención en Oficina Móvil</p> <p>Formula: (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de oficina móvil remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la formalización de la Oficina Móvil dirigido a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>

	3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo).	Agosto 2009	Meta:100%	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a la UCA. 	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)
2. SISTEMA DE SALUD 2.3 Crédito de Medicina Curativa	4. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	Noviembre 2009	Meta: 100%	Porcentaje de actividades cumplidas Formula: (N° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar cronograma de capacitación. (Incluye fechas y responsable) • Ejecutar la actividad de capacitación. • Aplicar encuesta de satisfacción respecto de la capacitación recibida. • Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación. 	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)
4. SERVICIOS SOCIALES 4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.	5. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009.	Julio 2009	Meta:100%	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Informe comparativo de resultados (cuantitativo y cualitativo desde la perspectiva territorial) remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS. 	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)

<p>4. SERVICIOS SOCIALES</p> <p>4.2 Cursos de Capacitación</p>	<p>6. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.</p>	<p>Noviembre 2009</p>	<p>Meta: 100%</p>	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada</p> <p>Formula:</p> <p>(N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licitación de cursos o talleres. • Informe final con evaluación de resultados remitido al DAS. (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller) 	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>
---	--	-----------------------	-------------------	--	---	--

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia de Punta Arenas						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<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>1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.</p>	<p>Octubre 2009</p>	<p>Meta: Menor o igual a 10 días hábiles</p>	<p>Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p>Formula: (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA. • Listado de asistencia a capacitación. • Informe de Evaluación, remitido a la UCA. 	<p>AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)</p>

	2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000).	Noviembre 2009	Meta: Al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentren satisfechos.	Porcentaje de Usuario(a)s satisfechos con la atención en Oficina Móvil Formula: (n° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Anual de oficina móvil remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la formalización de la Oficina Móvil dirigido a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a la UCA. 	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)
	3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo).	Agosto 2009	Meta: 100%	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a la UCA. 	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)
4. SERVICIOS SOCIALES 4.1 Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.	4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009.	Julio 2009	Meta: 100%	Porcentaje de hitos cumplidos Formula: (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	<ul style="list-style-type: none"> • Informe comparativo de resultados (cuantitativo y cualitativo desde la perspectiva territorial) remitido a la UCA. • Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido 	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)

					al DAS.	
--	--	--	--	--	---------	--

II. 3 VARIABLES EXTERNAS Y SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PLAN PLURIANUAL DE GT (análisis de riesgos)

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	VARIABLES EXTERNAS Y SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PLAN PLURIANUAL GT
<p>SERVICIOS PREVISIONALES/ Pensiones (e incluye otros beneficios de baja cuantía y habitualidad (haber insoluto, anticipos, reconocimiento de años, etc.))</p>	<p>En cuanto al Objetivo 1 “Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000” las variables externas a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que no existan consultas, sugerencias o reclamos a través de la web. ✓ Fallas en los sistemas que impidan contestar en el plazo establecido. <p>En cuanto al Objetivo 2 “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)” las variables externas a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Negativa por parte de los/as usuarios/as a contestar encuesta. ✓ No disponer de infraestructura para realizar oficinas móviles en zonas donde no existan Agrupaciones o Círculos de pensionados (Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas). ✓ Dificultades que impidan llegar a los lugares definidos (huelgas, temporales, etc.) ✓ Reducciones o ajustes en los presupuestos asignados para realizar la actividad. <p>En cuanto al Objetivo 3 “ Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo)” las variables externas a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que las distintas Unidades o Reparticiones de la Región no estén en condiciones o se nieguen a entregar ese tipo de información. ✓ Entrega de información parcial o fuera de los plazos establecidos por parte de las Unidades o reparticiones, para la identificación del Personal de las FF.AA de la jurisdicción.

	<p>En cuanto al Objetivo 4 “Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región pertenecientes al sistema previsional de las FFAA., mediante la realización de un taller” las variables externas a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No contar con la información oportuna de parte de las unidades de las FF.AA en cuestión. ✓ Que no exista interés de parte de las futuras beneficiarias en participar en la actividad. ✓ Dificultades para: obtener antecedentes para la identificación del Personal de FF.AA, lograr la asistencia y la participación en el Taller que se debe programar para 2010.
<p>SISTEMA DE SALUD/ Crédito de Medicina Curativa (OAM)</p>	<p>En cuanto al Objetivo “Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM” las variables externas a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que los Círculos o Agrupaciones en retiro no estén en condiciones de incorporar Internet o cuenten con una implementación tecnológica precaria. ✓ Que los Círculos o Agrupaciones en retiro no estén en condiciones de asumir los costos que involucra la emisión de OAM (Papel, tinta impresora, conectividad a Internet etc.)
<p>SERVICIOS SOCIALES/ Ayudas Complementarias y Complementación de Salud.</p>	<p>En cuanto al Objetivo “Evaluar el resultado del “Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios” modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009” las variables externas a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Que no exista consenso en incorporar mejoras al instrumento bajo la perspectiva territorial.
<p>SERVICIOS SOCIALES / Cursos de Capacitación</p>	<p>En cuanto al Objetivo “Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional” las variables externas a considerar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de oferentes (participación) en la licitación realizada mediante el Sistema Mercado Público. ✓ Reducciones o ajustes en los presupuestos asignados para realizar la actividad. ✓ Que no existan beneficiarios/as interesados/as en participar en los cursos de capacitación a realizar.

II. 4 MEDIDAS DE LA AUTORIDAD QUE ACOMPAÑEN LA APLICACIÓN DEL PLAN GT (medidas que neutralicen riesgos)

DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE GT
<ul style="list-style-type: none">✓ Incorporar la solicitud de información a las Unidades y Reparticiones de las FF.AA en tabla del consejo más cercano y proponer oficio de solicitud de información necesaria a las comandancias de Personal de cada una de las ramas de las FF.AA✓ Proveer los recursos económicos necesarios a la realidad de cada Región, en cuanto a los costos para el cumplimiento de los objetivos del Programa de Trabajo 2009.✓ Considerar la posibilidad de realizar una capacitación computacional ejecutada por funcionarios/as de la Caja, en el evento de no contar con oferentes externos para realizar capacitación en localidades alejadas de las Agencias Regionales (proceso licitatorio declarado desierto).

II. 5 COMPROMISOS ANUALES INFORMADOS AL PROPIR 2009

COMPROMISO PRESUPUESTARIO ANUAL INFORMADO AL PARTICIPAR LA REGIÓN EN EL PROPIR 2009 --INVERSIONES, TRANSFERENCIAS, PROGRAMAS ESPECIALES DE SERVICIOS PÚBLICOS--	MONTO 2009 EN MILES DE \$
No se considera en el presupuesto CAPREDENA, Programas 01 y 02, para el año 2009 gastos por conceptos de Inversión Regional, que se registren en el Subtítulo 31 de Clasificador Presupuestario.	