

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL  
CAPREDENA

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION  
SISTEMA GESTION TERRITORIAL  
INFORME ETAPA 3  
IMPLEMENTACIÓN DEL 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 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009

*OBJETIVO 6. La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región.*

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique.	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
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	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma de tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.</li> <li>• Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.</li> </ul>	6.25%  6.25%  6.25%		

(Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.								
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)	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.  <b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles 2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA</li> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad.</li> <li>• Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.</li> </ul>	6.25%	6.25%	6.25%
3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100		1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad,	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro remitido a UCA</li> <li>• Oficio o correo electrónico con la</li> </ul>	6.25%	6.25%	

			<p>a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</p> <p>3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.</p>		<p>solicitud dirigida a la repartición de la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe semestral remitido a UCA</li> </ul>	6.25%		
4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Formula:</b></p> <p>(N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</p> <p>2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</p> <p>3. Coordinar la incorporación de ajustes.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA.</li> <li>• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.</li> </ul>	6.25%	6.25%	6.25%
5. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada</p>		<p>1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación.</p> <p>2. Difundir cursos o</p>	<p>AGENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licitación de cursos o talleres</li> <li>• Informe Final de evaluación de resultados remitidos al</li> </ul>	6.25%	6.25%	

distante a la Agencia Regional.	<b>Formula:</b> (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		talleres en localidad seleccionada. 3. Licitación de cursos o talleres 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos	REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)	6.25%		
---------------------------------	--	--	--	------------------------	---	-------	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	Ponderación Total Programa de Complementariedad Territorial: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Convenio de colaboración Mutua entre CONACE Regional y Agencia Regional Iquique	Entregar a los participantes las herramientas necesarias para que puedan educar y orientar a su familia, vecindario y/o comunidad frente a la problemática de consumo de drogas, alcohol y estupefacientes, a fin de poder contribuir a la prevención del consumo de éstos.	Ciudad de Iquique	CONACE REGIONAL- AGENCIA REGIONAL IQUIQUE	Servicios Sociales/ Cursos de Capacitación

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Establecer un acuerdo de complementariedad con el CONACE Regional.	Porcentaje de hitos cumplidos (Número de hitos realizados/ N° de hitos programados) *100		1. Elaborar diagnóstico conjunto, definiendo territorio a intervenir.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>• Programa de Trabajo</li> <li>• Informe de evaluación remitido a UCA</li> </ul>	14.3%		
			2. Suscribir acuerdo de complementariedad			14.3%		
			3. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			14.3%		
			4. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.			14.3%		
Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial Gobernador</li> </ul>	Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100  Meta:100%		1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente.</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa.</li> </ul>	14.3%		
2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad	14.3%							

CTA			de la región. 3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.			14.2%		
-----	--	--	---	--	--	-------	--	--

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	Ponderación Total Programa de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPREDENA. 2. Definir en conjunto información de	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	• Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE. • Acta de reunión	16.7% 16.7%		

			<p>interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</p> <p>3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la gestión realizada para cumplir con los objetivos, remitido al DSC (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)</li> </ul>	16.7%		
<b>Provisión de información</b>	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		<p>1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</p> <p>2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</p> <p>3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico con información de interés regional.</li> <li>Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido a la UCA.</li> </ul>	<p>16.7%</p> <p>16.7%</p> <p>16.5%</p>		

			disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.					
Otros objetivos institucionales	No HAY		NO HAY					

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009 (JUNIO 2009)

REGIÓN: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	
---	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución				
Complementariedad				
Información				

**Notas actividad III.4.**

(2) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3.

(3) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.

(4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.

(5) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
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.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.</li> <li>Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>Informe de Evaluación, remitido a la UCA.</li> </ul>	4.4%  4.4%  4.4%		
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles. 2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento		<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA</li> <li>Oficio o correo</li> </ul>	4.4%  4.4%		

<p>implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p><b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)</p>	<p>electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.</p>	<p>4.4%</p>		
<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).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)</p>	<p>• Catastro remitido a UCA  • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona.  • Informe semestral remitido a UCA</p>	<p>4.4%  4.4%  4.4%</p>		

4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100		<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de recursos para realización de un taller.</li> <li>Búsqueda y determinación de la población participante del taller.</li> <li>Confección de bases de licitación.</li> <li>Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultados.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos.</li> <li>Programa de la actividad.</li> <li>Informe de resultados y propuestas.</li> </ul>	4.4%  4.4%  4.4%  4.4%		
5. Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto OAM (emisión electrónica)			<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)</li> <li>Ejecutar la actividad de capacitación.</li> <li>Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de capacitación.</li> <li>Oficio que formaliza capacitación y difusión.</li> <li>Informe de evaluación remitido a UCA.</li> </ul>	4.4%  4.4%  4%		
6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados /n° de hitos		<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</li> <li>Realizar reunión</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA.</li> </ul>	4.4%  4.4%		

territorial, aplicado en el 2008-2009	programados) *100		Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento. 3. Coordinar la incorporación de ajustes.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.</li> </ul>	4%		
7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada  <b>Formula:</b> (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación 2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada. 3. Licitación de cursos o talleres 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación de cursos o talleres</li> <li>Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)</li> </ul>	4.4%	4.4%	4.4%
						4%		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
---	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Acuerdo de Trabajo conjunto	Necesidad de entregar información y realizar actividades dirigidas a los adultos mayores en pos de una mejor calidad de vida	Villa Alemana, Quillota y Valparaíso	SENAMA Regional, Agencia Regional de CAPREDENA Valparaíso.	Servicios Sociales/Cursos de Capacitación.

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA.	N° de nuevos Clubes de Ad. Mayores conformados durante el 2009 en la región de Valparaíso. Meta: Al menos un Club de Adulto Mayor se conforme durante el año.		1. Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar nuevas zonas no consideradas en el acuerdo. 2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades 3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>Programa de Trabajo</li> <li>Informe de evaluación remitido a UCA</li> </ul>	16.7%		
						16.7%		
						16.7%		

<p>2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100</p> <p>Meta: 100%</p>		<p>1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)</p> <p>2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</p> <p>3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente.</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa</li> </ul>	<p>16.7%</p> <p>16.7%</p> <p>16.5%</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio</li> <li>2. Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</li> <li>3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<p><b>Objetivo cumplido en 2008.</b> Con fecha 25.11.2008 se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen</p>	SIN PONDERACION		

					contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.			
<b>Provisión de información</b>	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remitir información de interés regional conforme los compromisos contraídos con el GORE.</li> <li>2. Evaluar cumplimiento de los compromisos, en términos de información de interés regional, formato y periodicidad.</li> <li>3. Gestionar con el Central, si correspondiere, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la A Regional.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación del proceso de provisión de información remitido a UCA</li> <li>• Informe con requerimientos de información no disponible en la Agencia.</li> </ul>	33.3%	33.3%	33.4%
<b>Otros objetivos institucionales</b>	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY		

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)

DICIEMBRE

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)

DICIEMBRE

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009 (JUNIO 2009)

REGIÓN: Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	
---	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución				
Complementariedad				
Información				

**Notas actividad III.4.**

(2) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3.

(3) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.

(4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.

(5) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
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.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.	4.4%		
			2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.		• Listado de asistencia a capacitación.	4.4%		
			3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.		• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.	4.4%		
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción,	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles.		• Programa Anual de oficina móvil remitido a UCA	4.4%		
			2. Formalizar y			4.4%		

<p>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><b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido.</p> <p>3. Elaborar informe final de ejecución con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad.</li> <li>• Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.</li> </ul>	<p>4.4%</p>		
<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).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia.</p> <p>2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la</p>	<p>AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro remitido a UCA</li> <li>• Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona.</li> <li>• Informe semestral</li> </ul>	<p>4.4%</p> <p>4.4%</p>		

			información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.		remitido a UCA	4.4%		
4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b>  (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100		1. Solicitud de recursos para realización de un taller. 2. Búsqueda y determinación de la población participante del taller. 3. Confección de bases de licitación. 4. Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultados.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos.</li> <li>• Programa de la actividad.</li> <li>• Informe de resultados y propuestas.</li> </ul>	4.4% 4.4% 4.4% 4.4%		
5. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	Porcentaje de actividades cumplidas  <b>Formula:</b>  (N° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100		1. Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables) 2. Ejecutar la actividad de capacitación. 3. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de capacitación.</li> <li>• Oficio que formaliza capacitación y difusión.</li> <li>• Informe de evaluación remitido a UCA.</li> </ul>	4.4% 4.4% 4%		
6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b>  (N° de hitos		1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva</li> </ul>	4.4%		

beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	realizados /n° de hitos programados) *100		regionales y el anterior. 2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento. 3. Coordinar la incorporación de ajustes.	(ATA)	territorial, remitido a UCA. • Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.	4.4%			
7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada  <b>Formula:</b> (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación. 2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada. 3. Licitación de cursos o talleres. 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	• Licitación de cursos o talleres • Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)	4.4%			

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Mesa de Trabajo SENAMA	Carencia de actividades y capacitación suficiente para los adultos mayores de la región.	VIII Región San Pedro de La Paz y Lota	SENAMA Regional y Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano	Servicios Sociales/Cursos de Capacitación.

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a comunas con altos índices de beneficiarios y con carencia de actividades.	Porcentaje de comunas o zonas consideradas para ampliar cobertura (N° de comunas o zonas consideradas para ampliar cobertura/ N° total de Zonas de la jurisdicción)*100  Meta: 5%		1. Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar zonas no consideradas en el acuerdo 2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades 3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>• Programa de Trabajo</li> <li>• Informe de evaluación remitido al DSC</li> </ul>	14.3%  14.3%  14.3%		
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:	Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100		1. Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA REGIONAL al nivel central.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa conjunto remitido a UCA.</li> <li>• Oficios con programa de</li> </ul>	14.3%		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	Meta: 100%		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV- GT)</li> <li>3. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</li> <li>4. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</li> </ol>		<p>complementariedad remitido a la autoridad correspondiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficios con solicitud de aprobación del programa.</li> </ul>	<p>14.3%</p> <p>14.3%</p> <p>14.2%</p>		
---	------------	--	---	--	--	--	--	--

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
---	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordinar reunión de trabajo a fin de actualizar la información conforme las necesidades del GORE.</li> <li>Definir nueva información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</li> <li>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	Objetivo cumplido en 2008. Con fecha 19.11.2008 se recibió correo electrónico del GORE dando conformidad a la provisión de información de Interés Regional.	SIN PONDERACIÓN		
Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico con información de interés regional.</li> <li>Informe de la gestión realizada</li> </ul>	33.3%		

			<p>acordado con el GORE.</p> <p>2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</p> <p>3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</p>		<p>para cumplir con el objetivo, remitido a UCA.</p>	<p>33.3%</p> <p>33.4%</p>		
Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY		

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009 (JUNIO 2009)

REGIÓN: Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano	
--	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución				
Complementariedad				
Información				

**Notas actividad III.4.**

(2) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3.

(3) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.

(4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.

(5) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
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.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.	5%		
			2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.		• Listado de asistencia a capacitación.	5%		
			3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.		• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.	5%		
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles.		• Programa Anual de oficina móvil remitido a	5%		
			2. Formalizar y			5%		

<p>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>Oficina Móvil. <b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>	<p>UCA • Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.</p>	<p>5%</p>		
<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).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>	<p>• Catastro remitido a UCA • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona. • Informe semestral remitido a UCA</p>	<p>5%  5%</p>		

			3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.			5%		
4. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	<p>Porcentaje de actividades cumplidas (n° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100</p> <p>Meta: 100%</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)</li> <li>2. Ejecutar la actividad de capacitación.</li> <li>3. Aplicar encuesta de satisfacción respecto de la capacitación recibida.</li> <li>4. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de capacitación.</li> <li>• Oficio que formaliza capacitación y difusión.</li> <li>• Informe de evaluación remitido a UCA.</li> </ul>	<p>5%</p> <p>5%</p> <p>5%</p> <p>5%</p>		
5. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Formula:</b></p> <p>(N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</li> <li>2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</li> <li>3. Coordinar la</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA.</li> <li>• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.</li> </ul>	<p>5%</p> <p>5%</p> <p>5%</p>		

			incorporación de ajustes.						
6. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada  <b>Formula:</b>  (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación. 2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada. 3. Licitación de cursos o talleres. 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación de cursos o talleres</li> <li>Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)</li> </ul>	5%	5%	5%	5%

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
---	-----------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Protocolo de colaboración SENAMA regional y Agencia CAPREDENA Valdivia	Necesidad de fomentar las actividades de asociatividad entre los adultos mayores de la región.	Región de los Ríos	SENAMA Regional y Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Servicios Sociales

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador (9)	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1 Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Valdivia.	Porcentaje de zonas consideradas para ampliar cobertura  Fórmula: (N° de zonas consideradas para ampliar cobertura/ N° total de zonas de la jurisdicción)*100		1. Establecer un diagnóstico común con el SENAMA, incorporando a las otras regiones de la jurisdicción.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>• Programa de Trabajo Conjunto</li> <li>• Informe de evaluación remitido a UCA</li> </ul>	14.3%		
			2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			14.3%		
			3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.			14.3%		
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la	Porcentaje de hitos cumplidos  Fórmula: (N° hitos realizados /n°		1. Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA REGIONAL al	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa conjunto remitido a UCA.</li> <li>• Oficio con</li> </ul>	14.3%		

región: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	programados)*100		nivel central. 2. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región (conforme indicadores etapa IV) 3. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con las entidades de la región. 4. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.	(AVL)	programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa.</li> </ul>	14.3%		
						14.3%		
						14.2%		

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar reunión de trabajo con el GORE Regional a fin explicar Misión, funciones y naturaleza del servicio.</li> <li>2. Definir en conjunto con el GORE formato, contenido y periodicidad de la información e interés regional que requiere de la Agencia.</li> <li>3. Solicitar aprobación del formato, contenido y periodicidad de la información.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE.</li> <li>• Actas de reuniones realizadas con el GORE.</li> <li>• Informe de la gestión realizada para cumplir con los objetivos, remitido a UCA (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)</li> </ul>	<p>16.7%</p> <p>16.7%</p> <p>16.7%</p>		

Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el Gore.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	• Diagnóstico con información de interés regional.	16.7%		
			2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.		• Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido A UCA.	16.7%		
			3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.			16.5%		
Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)

DICIEMBRE

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)

DICIEMBRE

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009 (JUNIO 2009)

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	
--	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución				
Complementariedad				
Información				

**Notas actividad III.4.**

(2) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3.

(3) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.

(4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.

(5) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas.	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
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.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)		1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la UCA.</li> <li>• Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>• Informe de Evaluación, remitido a la UCA.</li> </ul>	8.3%  8.3%  8.3%		
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción,	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la		1. Elaborar programa anual de oficinas móviles. 2. Formalizar y	AGENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Anual de oficina móvil remitido a</li> </ul>	8.3%		

<p>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>atención en Oficina Móvil. <b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>	<p>REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)</p>	<p>UCA • Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a UCA.</p>	<p>8.3%  8.3%</p>		
<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).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>		<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe</p>	<p>AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)</p>	<p>• Catastro remitido a UCA  • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona.  • Informe</p>	<p>8.3%  8.3%  8.5%</p>		

			semestral en base al objetivo.		semestral remitido a UCA			
4.	Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b>  (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</li> <li>2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</li> <li>3. Coordinar la incorporación de ajustes.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a UCA.</li> <li>• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.</li> </ul>	8.3%		
						8.3%		
						8.5%		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)

DICIEMBRE

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)

DICIEMBRE

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Convenio de colaboración mutua entre la Agencia Regional CAPREDENA y DIBAM Punta Arenas.	Dado el perfil de nuestros / as usuario / as se identifica una falta de conocimiento en tecnologías de información, a fin de acceder a los servicios en línea de la Caja.	Punta Arenas y Puerto Natales	Agencia Regional CAPREDENA Punta Arenas y DIBAM Regional	Servicios Sociales

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Establecer un acuerdo de complementariedad con la DIBAM Regional.	Porcentaje de hitos cumplidos  Fórmula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100		1. Actualizar diagnóstico conjunto 2009, especificando territorio a intervenir. 2. Suscribir acuerdo de complementariedad 3. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades 4. Evaluar acción de	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>Programa de Trabajo</li> <li>Informe de evaluación remitido a UCA</li> </ul>	14.3%		
						14.3%		
						14.3%		
						14.3%		

			complementariedad e informar al nivel central.					
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Fórmula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100		1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV) 2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región. 3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa</li> </ul>	14.3%	14.3%	14.2%

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPPREDENA.</li> <li>2. Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</li> <li>3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad 1 y 2 cumplidas durante el año 2008, con fecha 16 de septiembre se establecieron con la Encargada del PMG GT del GORE Magallanes los contenidos, formato y periodicidad de la misma .Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE</li> <li>• Acta de reunión</li> <li>• Informe de la gestión realizada para</li> </ul>	49.9%		

					cumplir con los objetivos, remitido a UCA (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)			
<b>Provisión de información</b>	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</li> <li>2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</li> <li>3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico con información de interés regional.</li> <li>• Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido a UCA</li> </ul>	16.7%		
						16.7%		
						16.7%		

Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY		
---------------------------------	--------	--	--------	--	--------	--------	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	DICIEMBRE
---	-----------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	DICIEMBRE
--	-----------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009 (JUNIO 2009)

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas	
--	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución				
Complementariedad				
Información				

**Notas actividad III.4.**

(2) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3.

(3) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.

(4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.

(5) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.