

## FORMATOS DE LA ETAPA 2 : FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL – REGIÓN DE COQUIMBO

*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
Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales y demás prestaciones establecidas en la Ley de Reforma Previsional, a través de la interacción permanente con la ciudadanía, del mejoramiento continuo de los procesos, del establecimiento de una red de atención con altos estándares de calidad, oportunidad y respeto hacia las personas	Aumentar el nivel de conocimiento de Derechos y Deberes Previsionales, a la Población, con especial énfasis en los sectores más vulnerables	2009 - 2010	Nº de Actividades en Terreno  Nº de días de Tramitación / Nº de trámites realizados  Nº de Adultos Mayores que terminan Talleres BCPS  Nº de Poderes realizados  Nº de Encuentros de Adultos Mayores realizados	Informes de Salidas a Terreno Actas de Reuniones Informes de Gestión BCPS	Informe de Gestión SIG, CDC, ADP y GT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

(1) Objetivo general: propósito alcanzable del Plan GT considerando dos a tres años de ejecución.

(2) Resultados esperados: logros esperados de la aplicación del plan (deben guardar relación con las mejoras identificadas en el diagnóstico a los productos estratégicos y que luego se trabajan a nivel de objetivos específicos)

(3) Plazo: fecha en que el plan debe estar concluido.

(4) Indicadores: indicadores que evaluarán los resultados esperados del plan. Señalar el nombre y la formula de cálculo.

(5) Medios de Verificación: Señalar el medio a través del cual se probará o acreditará la realización de los resultados.

(6) Fuente y registro de la información: fuente de los datos de los indicadores y el instrumento que utiliza el servicio para sistematizar la información de estos indicadores (ejemplo: cuadro de mando, plan operativo, el mismo plan pmg-gt). Piense que la fuente y el registro pueden ser auditables.

## II. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN PLURIANUAL DE GT

<b>REGIÓN:</b>						
<b>PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>PLAZO</b>	<b>META ANUAL</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Producto 3. Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Informar a la población de los Beneficios previsionales	Noviembre	Cumplir el 100% de las Actividades del Programa de Actividades en Terreno 2009.	Nº de Actividades en Terreno	1.- Listado de conformación de equipos 2.- Hojas de Asistencia 3.- Informes de Actividades	Sucursales DR
Producto 4. Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Beneficio Descentralizado Indemnización por años de Servicios ex SSS	Julio	Reducir el tiempo promedio de tramitación a 14 días corridos.	Nº de días de Tramitación / Nº de trámites realizados	1. Hoja de Asistencia 2. Plantilla sistema de información para la gestión	Sucursales DR Dpto. de Sucursales
Producto 2. Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social	Talleres BCPS 2009  Servicios Gratuitos: Poderes para cobro de Beneficios  Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	Noviembre	Participación de 3.647 Adultos Mayores en Talleres BCPS  Otorgamiento y renovación de Poderes para cobro de Beneficios en coordinación con SRCeI.  Realizar un Encuentro de Dirigentes de	Nº de Adultos Mayores que terminan Talleres BCPS  Nº de Poderes realizados  Nº de Encuentros de Adultos Mayores realizados	Actas de reunión Listados de Asistencia Informe de Gestión	Sucursales DR Sub Dpto. BCPS

			Organizaciones de Adultos Mayores a nivel Regional.			
Producto6. Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)	• Oferta de información al GORE	31/12/09	Efectuar reuniones y enviar notas u oficios ofertando información al GORE	Cumple con entrega de oferta de información al GORE	Registros de envío de documentación	Dirección Regional
	• Oferta de información al GORE	31/12/09	Definir procedimiento con el GORE para establecer formato, contenido y periodicidad de la información requerida	Cumple con definir procedimiento consensuado con el GORE que establece formato, contenidos y periodicidad de la información a proveer	Procedimiento consensuado con el GORE para entrega de información requerida	Dirección Regional
	• Provisión de información	31.12.2009	Envío de al menos el 70% de los informes programados con el GORE	Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado	Registro de envío y recepción de información remitida	Dirección Regional
	• Otros objetivos institucionales	31.12.2009	12 informes referidos a Beneficios complementarios	N° de informes entregados / N° informes programados*100	Registros de recepción de informes	Centros de Atención-Sub Depto BCPS
Nota (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Si el Diagnóstico fue regionalizado, el Plan también debe serlo presentando todas las sedes regionales (a menos que se las agrupe por conveniencia/similitud de objetivos)

- (1) Producto o subproducto estratégico al cual se asocian las mejoras de gestión de cada objetivo específico, considerando lo anotado en el Cuadro Sinóptico N° 1 del Diagnóstico y otras fuentes. Algunas Subsecretarías pueden formular objetivos “transversales” que convocan la participación de instituciones del sector en torno a determinados instrumentos de planificación, programación y gestión presupuestaria, etc.
- (2) El enunciado de cada objetivo específico expresa el resultado buscado con cada tipo de mejoras, ya sea incidiendo en el diseño o **características** de productos; o avanzando en la **complementariedad** inter-institucional para generar una oferta común hacia los clientes/usuarios; o en la distribución territorial o la **forma de proveerlos** a los clientes/usuarios.
- (3) Plazo: Fecha en que el objetivo específico debe estar concluido.
- (4) Meta anual: resultado parcial, en el caso de que el objetivo sea plurianual. Si es anual, la meta es equivalente al cumplimiento del objetivo.
- (5) Indicador de resultado que permita medir el avance en el cumplimiento del objetivo. Señalar el nombre y la fórmula de cálculo
- (6) Medio de verificación: medio por el cual se acreditará el cumplimiento del objetivo.
- (7) Responsable: dependencia responsable de lograr cada objetivo específico, ya sea en una sede regional o en el nivel central.

## 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
<b>Producto 1:</b> Servicios de atención a las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La no incorporación de presupuesto para la difusión de productos y la capacitación de funcionarios en materia de calidad de atención.</li> </ul>
<b>Producto 2:</b> Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El no cumplimiento con los procedimientos definidos por los organismos fiscalizadores por parte de las demás entidades que administran prestaciones de seguridad social.</li> <li>• La no utilización por parte de los usuarios de PBS de nuestras actividades de beneficios complementarios de protección social por, distancia geográfica, poca conectividad, clima, interés, recursos.</li> </ul>
<b>Producto 3:</b> Beneficios del sistema de pensiones solidarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El no cumplimiento por parte de los municipios del convenio de colaboración. El no permitir la supervisión aduciendo temas políticos/próximas elecciones.</li> </ul>
<b>Producto 4:</b> Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumulación de tramites –tiempos de espera- /aumento de cartera -de tramites complejos relacionados con leyes especiales que conlleve a una paralización de usuarios o toma de Centros de Atención.</li> </ul>

<p><b>Producto 5:</b> Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas</p> <p><b>Producto 6:</b> Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)</p> <p>(1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los sistemas no cumplan con lo requerido por los usuarios de las declaraciones electrónicas</li> <li>• Que los proveedores de servicios de internet no puedan cumplir</li>   <li>• Que no se pueda contar con los recursos presupuestarios.</li> </ul> <p>(2)</p>
<p>Nota (1)</p>	<p>(2)</p>

- (1) Examinar por cada producto o subproducto estratégico que aplica la PT con los riesgos / vulnerabilidad asociada a las mejoras propuestas.
- (2) Se entiende por variable externa aquella que alude a eventos, decisiones o acciones de terceros -fuera del control de la institución- que puede afectar el cumplimiento del Plan y sus objetivos. La idea es que la institución adopte resguardos o se mantenga alerta para neutralizar o mitigar efectos de esos factores de riesgo y vulnerabilidad y anote éstos en la sección II.1.4 a continuación.

## 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 (1)	COQUIMBO
------------	----------

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual del indicador (4)	Meta anual o actividades comprometidas (5)	Unidad Responsable (6)	Medio de verificación (7)	Ponderación (%) (8)	Cumple/no cumple (9)	Ponderación ganada (10)
Informar a la población de los Beneficios previsionales	Nº de Actividades en Terreno	Cumplir el 100% de las Actividades del Programa de Actividades en Terreno 2009.		Sucursales DR	1.- Listado de conformación de equipos 2.- Hojas de Asistencia 3.- Informes de Actividades	50%		
Beneficio Descentralizado Indemnización por años de Servicios ex SSS	Nº de días de Tramitación / Nº de trámites realizados	Reducir el tiempo promedio de tramitación a 14 días corridos.		Sucursales DR Dpto. de Sucursales	1. Hoja de Asistencia 2. Plantilla sistema de información para la gestión	50%		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%) (11)	0%
--	----

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE) (12)	No Cumple
--	-----------

### Notas Actividad III. 1.

- (1) Región: identificar responsable regional (seremi o dirección regional) que compromete el programa de **mejoras en el diseño, acceso y distribución**.
- (2) El objetivo específico es el mismo que se planteó en la etapa 2, esta columna debe guardar coherencia con las columnas planteadas en la etapa 2.
- (3) Señalar el indicador que se determinó para este objetivo en la etapa 2.
- (4) Registrar el resultado anual del indicador al terminar el ejercicio 2009. El resultado se analiza e interpreta en la etapa 4.
- (5) Indicar la meta anual del objetivo en el caso que el objetivo específico sea plurianual. En el caso de que no lo sea se puede obviar este dato y solo llenar las actividades correspondientes para cumplir con el objetivo. En el caso que se opte por llenar las actividades, se debe recordar que se exigen al menos dos actividades para cumplir con un objetivo.

(6) Unidad Responsable: Al identificar la unidad responsable el servicio puede optar por mantener la misma unidad que identificó en el objetivo o meta, o identificarla por actividad según sean sus requerimientos de control interno.

(7) Medio de verificación: si el servicio opta por trabajar con metas anuales se recomienda identificar sólo el medio de verificación de la meta y obviar el de las actividades a fin de reducir el número de medios de verificación. En caso contrario, debe identificar el medio de verificación de cada actividad.

(8) Ponderación. Si el servicio trabaja con metas anuales se recomienda ponderar cada meta, el total de las ponderaciones de las metas debe sumar 100%. Si el servicio opta por ponderar actividades, se ponderan todas las actividades del programa de trabajo de manera uniforme, el total de actividades debe sumar 100%.

(9) Colocar "si" si cumple con la actividad en un 100% y "no" en el caso de que no se cumpla o se cumpla parcialmente. Cada actividad (o meta) debe cumplirse completamente para poder ser ponderada, resultados parciales son considerados no cumplidos..

(10) En el caso de que la actividad o meta "si cumpla" agregar la ponderación correspondiente a esa actividad o meta.

(11) Sumar el total de ponderaciones de las actividades o metas cumplidas. El servicio debe cumplir el 90% de las metas o actividades para validar el programa de trabajo correspondiente.

(12) Anotar el resultado final que obtiene el servicio en el ejercicio 2009. El servicio "CUMPLE" cuando en cada región en la que compromete el programa de trabajo, el resultado anual es igual o mayor a 90% de las actividades o metas comprometidas cumplidas. El ser vicio "NO CUMPLE" cuando en alguna región el resultado es inferior a 90%. Dado que este es un resultado nacional, ubicar este resultado al final de la presentación de los programas de trabajo de las regiones.

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

<b>REGIÓN (1)</b>	<b>COQUIMBO</b>
-------------------	-----------------

<b>Identificación de la instancia (2)</b>	<b>Principal problema a resolver el año 2009 (3)</b>	<b>Territorio(s) en el/ los que opera (4)</b>	<b>Instituciones participantes (5)</b>	<b>Productos o subproductos (6)</b>
Aportar a procesos de habilitación social en la población adulto mayor vulnerable y en situación de pobreza.	1. Vencimiento de Poderes para cobro de Beneficios. 2. Mejoramiento de Calidad de Vida de Adultos Mayores en Situación de Pobreza	Localidades Rurales de toda la Región  Toda la Región	INP- Servicio de Registro Civil e Identificación  INP- Municipalidades - SENAMA	Producto 2. Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social

<b>Control de Resultados</b>			<b>Control Operacional</b>					
<b>Objetivos específicos (7)</b>	<b>Indicador (8)</b>	<b>Resultado anual del indicador (9)</b>	<b>Meta anual o actividades comprometidas (10)</b>	<b>Unidad Responsable (11)</b>	<b>Medio de verificación (12)</b>	<b>Ponderación (%) (13)</b>	<b>Cumple/no cumple (14)</b>	<b>Ponderación ganada (15)</b>
Servicios Gratuitos: Poderes para cobro de Beneficios	Nº de Poderes realizados	Otorgamiento y renovación de Poderes para cobro de Beneficios en coordinación con SRCeI.		Sucursales DR Sub Dpto. BCPS		33%		

Talleres BCPS (Beneficios Complementarios) 2009	Nº de Adultos Mayores que terminan Talleres BCPS	Participación de 3.647 Adultos Mayores en Talleres BCPS	No Aplica	Sucursales DR Sub Dpto. BCPS	Actas de reunión Listados de Asistencia Informe de Gestión	33%		
Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	Nº Encuentros Realizados / Nº Encuentros programados *100	Realizar 1 encuentro Regional	Realizar un Encuentro de Dirigentes de Organizaciones de Adultos Mayores a nivel Regional	DR Sub Dpto. BCPS	Acta de realización del Encuentro Listado de participantes	34%		

**Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%) (16)**

**Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (17)**

### Notas Actividad III. 2

- (1) Identificar responsable del servicio en la región (por ejemplo: seremi o dirección regional) que compromete el programa de trabajo.
- (2) Señalar la instancia de complementariedad en la cual se están comprometiendo el programa.
- (3) Identificar el problema territorial que el año 2009 constituirá la principal preocupación a resolver por el conjunto de las instituciones que participan en la instancia.
- (4) Identificar el territorio o territorios de la región que se han delimitado como área de acción de la instancia
- (5) Identificar las instituciones participantes de la instancia de complementariedad territorial
- (6) Productos del gobierno regional comprometidos en la instancia
- (7) Objetivo específicos del programa de trabajo a comprometer.
- (8) Indicador que exprese el resultado anual esperado de cada objetivo específico. Se mide sólo al término del ejercicio anual.
- (9) Ídem nota 4, actividad III.1.
- (10) Ídem nota 5, actividad III.1
- (11) Ídem nota 6, actividad III.1
- (12) Ídem nota 7, actividad III.1
- (13) Ídem nota 8, actividad III.1
- (14) Ídem nota 9, actividad III.1
- (15) Ídem nota 10, actividad III.1
- (16) Ídem nota 11, actividad III.1

(17) Idem nota 12, actividad III.1

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

<b>REGIÓN (1)</b>	<b>COQUIMBO</b>
-------------------	-----------------

<b>Control de Resultados</b>			<b>Control Operacional</b>					
<b>Objetivos específicos (2)</b>	<b>Indicador (3)</b>	<b>Resultado anual del indicador (4)</b>	<b>Meta anual o actividades comprometidas (5)</b>	<b>Unidad Responsable (6)</b>	<b>Medio de verificación (7)</b>	<b>Ponderación (%) (8)</b>	<b>Cumple/no cumple (9)</b>	<b>Ponderación ganada (10)</b>
Oferta de información al GORE  (11)	Cumple con entrega de oferta de información al GORE		Efectuar reuniones y enviar notas u oficios ofertando información al GORE	Dirección regional	Registros de envío de documentación	20%		
	Cumple Con definir procedimiento consensuado con el GORE que define formato, contenidos y periodicidad de la información a proveer		Definir Procedimiento con el GORE para establecer formato, contenido y periodicidad de la información requerida	Dirección regional	Procedimiento consensuado con el GORE para entrega de información requerida	30%		
Provisión de información  (12)	Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado		Envío de al menos el 70% de los informes programados con el GORE	Dirección Regional	Ingreso información a pagina web PROPIR <a href="http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/">http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/</a>	20%	Cumple	

<b>Otros objetivos institucionales</b>	N° de informes entregados / N° informes programados*100		12 informes referidos a las actividades de Beneficios complementarios	Centros de Atención- Sub depto BCPSI	Ingreso información a pagina web PROPIR <a href="http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/">http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/</a>	30%		
--	---	--	---	--------------------------------------	---	-----	--	--

**Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%) (14) =**

**Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (15)**

### Notas Actividad III. 3:

(1) Identificar responsable regional (seremi o dirección regional) que compromete el programa de provisión de información de interés regional al gobierno regional. La provisión regular de información de "interés regional" a los gobiernos regionales se origina a partir de un acuerdo con el Gobierno Regional o por una instrucción del Intendente. Se considera "de interés regional" la información señalada en la actividad I.3.1.

(2) Los objetivos específicos, en este caso, están señalados en la misma columna. Ver nota 11, 12 y 13.

(3) Indicador que exprese el resultado o cumplimiento del objetivo

(4) Ídem nota 4, actividad III.1

(5) Corresponde a las actividades que permitan cumplir con los objetivos específicos indicados en la columna anterior. Ver nota 11, 12 y 13

(6) Ídem nota 6, actividad III.1

(7) Ídem nota 7, actividad III.1

(8) Ídem nota 8, actividad III.1

(9) Ídem nota 9, actividad III.1

(10) Ídem nota 10, actividad III.1

(11) Incluye actividades orientadas a informar al GORE sobre la oferta de información institucional desagregada territorialmente que el servicio está en condiciones de proveer.

(12) Incluye las actividades de provisión de información al GORE de acuerdo a procedimiento definido para establecer su formato, contenido y periodicidad

(13) Otros objetivos institucionales que la institución haya programado implementar en regiones, relacionados con la provisión de información desagregada territorialmente a las jefaturas regionales, o a sus clientes usuarios o beneficiarios, o a los gobiernos regionales.

(14) Ídem nota 11, actividad III.1

(15) Ídem nota 12, actividad III.1

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

**REGIÓN (1)**      **COQUIMBO - DIRECCIÓN REGIONAL**

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)
<b>Diseño, Acceso y Distribución</b>	Informe de los Beneficios Previsionales	Se han programado la actividades en terreno en calendario o anual y se reforzán los equipos de trabajo en orden al cumplimiento de las metas.	Controlar los compromisos y conformación de equipos..	Dirección Regional

	Se cumple parcialmente la meta, no se ha avanzado en la descentralización del Beneficio de descentralización	Se esta coordinado con el Nivel Central el inicio de capacitaciones para, tramitación Descentralizada Beneficio Indemnización por años de Servicios ex SSS.	Se pedirá al nivel central capacitar en el menor tiempo posible.	
<b>Complementariedad</b>	Se cumple parcialmente la meta. Se han sostenido reuniones de coordinación con otros servicios y municipios.	Se revisarán los programas de manera conjunta con los otros servicios y se intensificarán las acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados	Mayor contacto con los otros encargados	Dirección Regional
<b>Información</b>	Se cumple parcialmente la meta.	Se ha cumplido con el envío mensual de avance en la Ejecución del PROPIR al Gobierno Regional.	Trabajar mas cercano al Encargado GORE GT.	Dirección Regional

**Notas actividad III.4.**

- (1) Responsable regional (por ejemplo: seremi o dirección regional)
- (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.