

**ETAPA 2 : FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - REGIÓN DE BÍO BÍO**

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 desvalidos	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

II. 2 Objetivos Específicos DEL PLAN PLURIANUAL DE GT

REGIÓN: Instituto Previsión Social Octava Región del Bio Bio						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
3. Beneficios del sistema de Pensiones solidarias 3.1 Pensión básica solidaria: - De vejez - De invalidez	Dar respuesta a las solicitudes de los beneficios en los tiempos esperados. (Pensión Básica Solidaria de Vejez)	31/12/2009	Plazo del trámite 14 días	Tiempo promedio respuestas a las solicitudes de beneficios, finiquitadas con resolución.	Registro de Asistencia y nota	<i>DIRECCION REGIONAL</i> Cord.C.A.P. Coord. C.D.G. Jefes Centros de Atención

3.2 Aporte previsional solidario: - De vejez - De invalidez	Dar respuesta a las solicitudes de los beneficios en los tiempos esperados (APSV-APSI). Aporte Previsional Solidario Vejez- Aporte Previsional Solidario Invalidez.	31/12/2009	Plazo del trámite 14 días	Tiempo promedio respuestas a las solicitudes de beneficios, finiquitadas con resolución.	Registro de Asistencia y nota	Apoyo Profesional Sucursal Concepción
3.3 Aporte previsional solidario: de invalidez	Apoyar a la Comisión Médica respectiva en la mejora de la efectividad de los procesos de notificación de asistencia de usuarios a los exámenes CMR.	31/12/2009	1 iniciativa de mejora	Generar al menos una iniciativa que contribuya a los procesos de notificación de la CMR. validando y efectuando seguimiento a través de mesas de trabajo conjuntas trimestralmente	Informes de Reuniones	Director Regional Coord. CAP Jefes Centros de Atención
4: Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal 2. Otras prestaciones previsionales.	Descentralizar la concesión del beneficio de indemnización.	31/12/2009	Funcionamiento en régimen en todas las Sucursales del aplicativo de Concesión de beneficios de indemnización	Tiempo promedio actual / tiempo promedio año 2008 < 100%	Registro de Asistencia.	Director Regional Coord. C.A.P. Centros atención
1. Servicios de Atención a las personas.	Lograr que nuestros productos y servicios tengan la pertinencia cultural, de manera que los ciudadanos de un territorio específico puedan acceder plenamente a ellos.	31/12/2009	Cuatro Charlas en comunidades con Multiculturalidad referido a los Productos de la Reforma.	N° de charlas ejecutadas / N° de charlas programadas	Estado de informe mensual.	Coordinadora, Regional B.C.P.S. Equipo Regional B.C.P.S.
- Acciones comunicacionales: Difusión y publicaciones	Lograr que los ciudadanos conozcan sus derechos y deberes previsionales y la manera de acceder a ellos	31/12/2009	Realización de 40 charlas y actividades de difusión	N° de participantes en actividades / N° de participantes programados	Informe de Reuniones	DIRECCION REGIONAL Cord.C.A.P. Coord. C.D.G. Jefes Centros de

<p>2:Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social - Beneficios complementarios de protección social.</p>	<p>Mantener o Aumentar la Participación de Usuarios del Instituto en talleres, charlas o actividades que se programen.</p>	<p>31/12/09</p>	<p>Ejecutar el Programa anual de BCPS</p>	<p>N° de participantes en talleres, charlas y actividades/Número de participantes en el 2008. >0= 1.</p>	<p>-Informes de Avances Mensuales</p>	<p>Atención Coordinadora BCPS (Beneficios Complementarios)</p>
<p>5. Recaudación y distribución de cotizaciones previsionales y cobranzas de deudas. - Cotizaciones previsionales electrónicas</p>	<p>Mantener o aumentar el numero promedio de cotizaciones electrónicas</p>	<p>31/12/09</p>	<p>- Reuniones de trabajo con colegios profesionales</p>	<p>N° promedio de cotizaciones año 2009/ N° promedio de cotizaciones asignadas como meta a cumplir</p>	<p>Informe de gestión mensual</p>	<p>Dirección Regional</p>
<p>6: Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de información al GORE 	<p>31/12/09</p>	<p>Efectuar reuniones y enviar notas u oficios ofertando información al GORE</p>	<p>Cumple con entrega de oferta de información al GORE</p>	<p>Registros de envío de documentación</p>	<p>Dirección Regional</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de información al GORE 	<p>31/12/09</p>	<p>Definir procedimiento con el GORE para establecer formato, contenido y periodicidad de la información requerida</p>	<p>Cumple con definir procedimiento consensuado con el GORE que establece formato, contenidos y periodicidad de la información a proveer</p>	<p>Procedimiento consensuado con el GORE para entrega de información requerida</p>	<p>Dirección Regional</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 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 al GORE	Dirección Regional
--	--	------------	--	---	---	--------------------

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>Producto 1: Servicios de atención a las personas</p> <p>Producto 2: Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social</p> <p>Producto 3: Beneficios del sistema de pensiones solidarias</p> <p>Producto 4: Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal</p>	<ul style="list-style-type: none"> La no incorporación de presupuesto para la difusión de productos y la capacitación de funcionarios en materia de calidad de atención. El no cumplimiento con los procedimientos definidos por los organismos fiscalizadores por parte de las demás entidades que administran prestaciones de seguridad social. 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. Cambios en las políticas Gubernamentales en materias de Seguridad que reorienten o enfaticen otros aspectos o temas a desarrollar. El no cumplimiento por parte de los municipios del convenio de colaboración. El no permitir la supervisión aduciendo temas políticos/próximas elecciones. 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.

<p>Producto 5: Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas</p> <p>Producto 6: 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"> • Que los sistemas no cumplan con lo requerido por los usuarios de las declaraciones electrónicas • Que los proveedores de servicios de internet no puedan cumplir • Que se implemente nuevamente la planilla de papel. <ul style="list-style-type: none"> • Que no se pueda contar con los recursos presupuestarios. <p>(2)</p>
--	--

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

<p>DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE GT</p> <p>(1)</p>
<p>PROCURAR;</p> <ul style="list-style-type: none"> - OBTENCION DE EFICIENCIA EN UNIDADES CENTRALES RESPONSABLES DE LA CORRECTA PUESTA EN MARCHA DE BENEFICIOS DESCONCENTRADOS (INDEMNIZACION DE EX SSS) - AUMENTO DE FACULTADES EN DIRECCIONES REGIONALES A OBJETO DE CONTRIBUIR AL DESARROLLO TERRITORIAL LOCAL. - PLANES DE CONTINGENCIA PARA HACER FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA CLIMATICA, AUMENTO DE BENEFICIOS VERSUS FALTA DE PERSONAL (POR EJEMPLO, VIA CONTRATACIONES DE REEMPLAZO POR LICENCIAS MEDICAS PROLONGADAS, Y PARALIZACIONES. - ALTERNATIVAS DE SOPORTES INFORMÁTICOS ADECUADOS. (Problema con los Sistemas computacionales Virus Informáticos)

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 \$
AUN NO SE INFORMA SE ESTA TRABAJANDO, SE ESTA PIDIENDO INFORMACION DE RESPALDO A NIVEL CENTRAL (1)	(2)

**ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - REGIÓN DEL BÍO BÍO**

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) BIO BIO	Instituto Previsión Social OCTAVA REGION DEL BIO
---------------------------	--

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
Dar respuesta a las solicitudes de los beneficios en los tiempos esperados. (PBSV)	Tiempo promedio respuestas a las solicitudes de beneficios, finiquitadas con resolución		Plazo del trámite. 14 días	Jefes de Centros de Atención	Registro de Asistencia y notas.	20%		
Dar respuesta a las solicitudes de los beneficios en los tiempos esperados. ((APSV-APSI)	Tiempo promedio respuestas a las solicitudes de beneficios, finiquitadas con resolución		Plazo del trámite. 14 días	Jefes de Centros de Atención	Registro de Asistencia y notas.	20%		

Apoyar a las CM regionales en la mejora de la efectividad de los procesos de notificación de asistencia de usuarios a los exámenes CM (Comisión Médica Regional)	Generar a lo menos una iniciativa que contribuya a los procesos de notificación de las CM validando y efectuando el seguimiento a través de mesas de trabajo conjuntas trimestralmente.		- Establecer programa de trabajo conjunto, para identificar causas. Establecer una mejora a lo menos	Jefes de Centros de Atención	Informes de Reuniones	15%		
Descentralizar la concesión del beneficio de indemnización en todas las sucursales de la región (5).	Tiempo promedio actual / tiempo promedio año 2008 < 100%	ANUAL		Jefes de Centros de Atención	Registros en el Sub Depto respectivo	15%		
Lograr que nuestros productos y servicios tengan la pertinencia cultural, de manera que los ciudadanos de un territorio específico puedan acceder plenamente a ellos. Lograr que los ciudadanos conozcan sus derechos y deberes previsionales y la manera de	Nº charlas ejecutadas / Nº charlas programadas Nº de participantes en talleres, charlas y actividades/Número de participantes en el 2008. >= 1.		Realizar a lo menos 40 charlas Realizar charlas y actividades de difusión	Apoyo profesional de sucursales Jefes de Centros de Atención	Estado de informe mensual. Informe de Reuniones Listado de asistencia a actividades	10% 10%		

acceder a ellos								
Mantener o aumentar la Participación de Usuarios del Instituto en talleres, charlas o actividades que se programen.	N° de participantes en talleres, charlas y actividades/Número de participantes en el 2008. >0= 1.		ANUAL	Dirección regional	Informes de Avances Mensuales.	5%		
Mantener y mejorar el número promedio de cotizaciones electrónicas definidas para la región.	N° promedio de cotizaciones año 2009/ N° promedio de cotizaciones asignadas para cumplir 34.926		Reuniones de trabajo con colegios profesionales	Dirección Regional	Informe de Gestión mensual	5%		

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

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

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

REGIÓN (1) Instituto Previsión Social OCTAVA REGION DEL BIO BIO

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2009 (3)	Territorio(s) en el/ Los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Difundir los Beneficios del Pilar Solidario	Mejorar los procesos de notificación y por ende la asistencia a las evaluaciones médicas de invalidez	Toda la Región	IPS-COMERE (Comisión médica regional)	3. Beneficios del sistema de Pensiones solidarias

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual del indicador (9)	Meta anual o actividades comprometidas (10)	Unidad Responsable (11)	Medio de verificación (12)	Ponderación (%) (13)	Cumple/no cumple (14)	Ponderación ganada (15)
Apoyar a las CM (comisiones médicas) en la mejora de la efectividad de los procesos de notificación de asistencia de usuarios a los exámenes CM.	Generar al menos una iniciativa que contribuya a los procesos de notificación de las CM validando y efectuando seguimiento a través de mesas de trabajo conjuntas trimestralmente		- Establecer programa de trabajo conjunto, para identificar causas. Establecer a lo menos una mejora	Dirección regional	Programa de trabajo y identificación de causas - propuesta de mejora - evaluación	50% 50%		

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

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

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 BÍO BÍO INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
--------	---

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
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	Coordinación regional	Registros de envío de documentación	33%		%
	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	Coordinación regional	Procedimiento consensuado con el GORE para entrega de información requerida	33%		
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	Coordinación Regional	Registro de envío y recepción de información remitida al GORE	34%		

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

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

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

REGIÓN (1)	Dirección Regional BIO BIO
-------------------	-----------------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2) ACTIVIDADES COMPROMETIDAS Y EJECUTADAS AL 15.JUNIO.09	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
<p>Diseño, Acceso y Distribución Dar respuesta a las solicitudes de los beneficios en los tiempos esperados. (PBSV)</p> <p>Dar respuesta a las solicitudes de los beneficios en los tiempos esperados. ((APSV-APSI)</p> <p>Descentralizar la concesión del beneficio de indemnización en todas las sucursales de la región (5).</p>	<p>Se cumple con los tiempos definidos, en los plazos determinados</p> <p>Se cumple con los tiempos definidos, en los plazos determinados</p> <p>No se han generado Avances este indicador</p>	<p>Capacitaciones y análisis de casos al interior de las CAP</p> <p>Capacitaciones y análisis de casos al interior de las CAP</p> <p>Se ha programado por parte del Nivel Central Capacitaciones en el Mes</p>	<p>Mantener los esfuerzos y controles de cumplimientos</p> <p>Mantener los esfuerzos y controles de cumplimientos</p> <p>Se podrá determinar compromisos una vez, que haya capacitado a la</p>	<p>Jefes de Centros de Atención</p> <p>Jefes de Centros de Atención</p> <p>Departamento de Sucursales Stgo.</p>

<p>Lograr que nuestros productos y servicios tengan la pertinencia cultural, de manera que los ciudadanos de un territorio específico puedan acceder plenamente a ellos.</p>	<p>Las actividades han sido programadas para el 2° semestre</p>	<p>de Agosto 2009</p>	<p>totalidad de los Funcionarios de Plataforma</p>	
<p>Mantener o aumentar la Participación de Usuarios del Instituto en talleres, charlas o actividades que se programen.</p>	<p>Nuestra meta para el 2009, en este indicador e Llevamos de 19.960, participantes, a junio Aproximado 12.769, lo que representa un avance de 6.40%</p>	<p>La totalidad de los Talleres esta Programado</p>	<p>Mantener los esfuerzos y control de su cumplimiento-</p>	<p>Coord. Regional BCPS. Asistentes Sociales CAP. Csa. Encuentro</p>
<p>Mantener o aumentar la Participación de Usuarios del Instituto en talleres, charlas o actividades que se programen.</p>	<p>Nuestra meta para el 2009, en este indicador es de 11.976, participantes, Llevamos a junio Aproximado 4.026, lo que representa un avance de 31.53%</p>	<p>Se reforzarán los equipos de trabajo</p>	<p>Apoyo en recursos y equipos-</p>	<p>Coord. Regional BCPS. Asistentes Sociales CAP. Csa. Encuentro</p>
<p>Mantener y mejorar el número promedio de cotizaciones electrónicas definidas para la región.</p>	<p>Este indicador tiene una meta para el 2009, de 34.926, Cotizaciones, el promedio alcanzado al 15 de junio en nuestra Región es de 44.329 Cotizaciones, representando un avance porcentual de 87% Respecto a la Meta</p>	<p>Se programaron capacitaciones con Colegio de profesionales</p>	<p>Idear capacitación Elearning, para que los Usuario efectúen el pago de Cotizaciones</p>	<p>Dirección Regional</p>

Lograr que los ciudadanos conozcan sus derechos y deberes previsionales y la manera de acceder a ellos.	El avance es inferior a lo programado	Se revisarán las fechas propuestas y se intensificarán las acciones de manera de alcanzar las metas	Reforzar equipos y apoyar desde la Dirección Regional	
<u>Complementariedad</u>				
Difundir los Beneficios del Pilar Solidario Apoyar a la CMR.. en la Mejora de la efectividad de los procesos de notificación de asistencia de usuarios a los exámenes CMR.	Se ha avanzado trabajando mancomunadamente con la Comisión médica regional, se debe reforzar el apoyo que permitan mejorar los sistemas de información de usuarios	Asignar mas recursos de apoyo si se hace necesario	Llevar control detallado de los estados de avance y mejoras en las notificaciones	Dirección Regional
<u>INFORMACIÓN</u> Cumple con entrega de oferta de información al GORE Cumple Con definir procedimiento consensuado con el GORE que define formato, contenidos y periodicidad de la información a proveer	Respecto a la entrega de información al Gobierno Regional, esta se entrega a través de los mecanismos consensuados (E-Mail), a los entes señalados por el Gobierno regional	Contacto permanente con el encargado del GORE.		CORDINADOR REGIONAL CONTROL DE GESTION
Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado	1.- PROPIR (Trimestral) 2.- Mensualmente, se le entrega a la Seremi. Del Trabajo, total Beneficios del sistema de Pensiones solidarias en la Región del Bio Bio	Contacto permanente con el encargado DE Comunicaciones SEREMI del Trabajo.		Apoyo Técnico, Sucursales Dirección Regional

	Cumplimiento del 100% de lo Programado			
--	--	--	--	--