

ETAPA 2: FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - REGION DE LA ARAUCANIA

II. 1. OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO GENERAL	RESULTADOS ESPERADOS	PLAZO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTE Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN
<p>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</p>	<p>Aumentar el nivel de conocimiento de Derechos y Deberes Previsionales, a la Población, con especial énfasis en los sectores más desvalidos</p>	<p>2009 - 2010</p>	<p>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</p>	<p>Informes de Salidas a Terreno Actas de Reuniones Informes de Gestión BCPS</p>	<p>Informe de Gestión SIG, CDC, ADP y GT</p>

II. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN PLURIANUAL DE GT

REGIÓN: IPS REGION DE LA ARAUCANIA						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<p>Producto 3. Beneficios del Sistema Solidario.</p> <p>3.1 Pensión básica solidaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De vejez - De invalidez <p>3.2 Aporte previsional solidario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De vejez - De invalidez 	<p>Conceder PBSV en 30 días desde su solicitud</p> <p>Conceder PBSI en 30 días desde la recepción de Resolución ejecutoriada de COMERE (Comisión Médica)</p> <p>Conceder APSV (Aporte previsional de vejez) y APSI (Aporte previsional de invalidez) en 30 días desde su solicitud.</p>	<p>Concederlos en 30 días desde su solicitud o Resolución Ejecutoriada por COMERE</p> <p>Concederlos en 30 días desde su solicitud</p>	<p>Total de Beneficios Solicitados al 31 de diciembre de 2009</p> <p>Total de Beneficios Solicitados al 31 de diciembre de 2009</p>	<p>Sumatoria de Días del Total de Solicitudes/Total de Solicitudes= a 30 días, desde su solicitud o desde resolución ejecutoriada.</p> <p>Sumatoria de Días del Total de Solicitudes/Total de Solicitudes</p>	<p>Informe generado por aplicativo</p> <p>Informe generado por aplicativo.</p>	<p>Jefes Centros de Atención</p> <p>Jefes Centros de Atención</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 Otras prestaciones previsionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indemnización del Ex Servicio Seguro Social. 	<p>Conceder indemnización del ex - SSS en 14 días desde su solicitud</p>	<p>2009</p>	<p>Todos los beneficios que se soliciten desde su puesta en marcha y hasta el 31 de diciembre de 2009.</p>	<p>Sumatoria de Días del total de Solicitudes/Total de Solicitudes=14 días</p>	<p>Informe generado por aplicativo.</p>	<p>Jefes Centros de Atención</p>

<p>Producto 1. Servicios de atención a las personas.</p> <p>- Acciones comunicacionales: Difusión y publicaciones</p>	<p>Difundir los beneficios del Pilar solidario de la Reforma Previsional, a través de la elaboración de un Plan Comunicacional con 80 acciones comunicacionales y lograr que nuestros productos tengan la pertinencia cultural</p>	<p>Julio de 2009</p>	<p>Cumplir con al menos el 90% de las Acciones Periódicas Planificadas</p> <p>Realización de actividades conjuntas con organismos comunales y regionales para la difusión de beneficios</p>	<p>Numero de Acciones comunicacionales Realizadas/Número de Acciones comunicacionales Programadas*100= al 90%</p>	<p>Plan de Comunicaciones y Respaldo de las Acciones Realizadas.</p>	<p>Dirección Regional</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>Participación en talleres, charlas y actividades. El 90% de lo Planificado en el Programa anual de BCPS (Beneficios complementarios)</p>	<p>15 de diciembre de 2009</p>	<p>12 Charlas con 412 Participantes; 51 Talleres con 888 participantes y 6 Actividades con 412 participantes</p>	<p>N° de actividades Ejecutadas/N° de actividades Planificadas*100</p>	<p>Nóminas de Asistencia e informes de mensuales</p>	<p>Coordinación regional BCPS. Jefes Centros de Atención</p>
<p>Producto 5. Recaudación y distribución de cotizaciones previsionales y cobranzas de deudas.</p>	<p>Mantener y mejorar el número promedio de cotizaciones electrónicas definidas para la región.</p>	<p>31 diciembre de 2009</p>	<p>Del Total de Recaudaciones del Año, el 65%, se realice por Recaudación Electrónica.</p>	<p>Recaudado Electrónicamente/Total Recaudado*100</p>	<p>Control de Recaudación Nivel Central</p>	<p>Dirección Regional y Jefes Centros de Atención</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>Renovar poderes a personas postradas e impedidas de acudir personalmente, cubriendo al menos el 95% de lo solicitado.</p>	<p>31 de diciembre de 2009</p>	<p>Programación de solicitudes Salidas a terreno</p>	<p>Poderes Solicitados/Poderes Realizados*100=a95%</p>	<p>Registro de Solicitudes y Número de poderes registrados en el Sistema.</p>	<p>Jefes Centros de Atención</p>

Producto 6: 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 al GORE	Dirección Regional
	• Otros Objetivos Institucionales	31.12.2009	Elaboración de cuenta pública institucional	Realizar cuenta pública institucional	Noticias Intranet	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> <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"> • 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. • 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. • 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. • 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)

DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE GT (1)
Disponer de los recursos necesarios a través del presupuesto 2009-2010 Disponer de las facultades necesarias para contratar de funcionarios de apoyo Disponer las medidas necesarias para capacitar en materias pertinentes

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 \$
TRANSFERENCIAS CORRIENTES – Pago de Beneficios Previsionales y Solidarios	M\$ 127.464.017
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO – Publicidad y Difusión	M\$ 13.800

ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - REGION DE LA ARAUCANIA

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)	IPS REGION DE LA ARAUCANIA
------------	----------------------------

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)
Conceder PBSV en 30 días desde su solicitud	Sumatoria de Días del Total de Solicitudes/Total de Solicitudes = a 30 días desde su solicitud o desde resolución ejecutoriada por COMERE		Habilitación diaria del aplicativo para concesión.	Jefes de Sucursales	Informe generado por aplicativo	25%		
Conceder PBSI en 30 días desde la recepción de Resolución Ejecutoriada desde COMERE			Emisión Semanal de Resoluciones.					
Conceder APSV y APSI en 30 días desde su solicitud	Sumatoria de Días del Total de Solicitudes/Total de Solicitudes = a 30 días		Habilitación diaria del aplicativo para concesión	Jefes de Sucursales	Informe generado por aplicativo	25%		
Conceder Indemnización del ex – SSS en 14 días desde su solicitud.			Emisión Semanal de Resoluciones.					
Conceder Indemnización del ex – SSS en 14 días desde su solicitud.	Sumatoria de Días del total de Solicitudes/Total de Solicitudes = a 14 días desde su solicitud		Total de Beneficios Solicitados al 31 de diciembre de 2009	Jefes de Sucursales	Informe generado por aplicativo.	15%		
Difundir los beneficios del Pilar solidario de la Reforma Previsional, a través de la elaboración de un Plan Comunicacional con 80 acciones comunicacionales y lograr	Numero de Acciones periodísticas Realizadas/Numero de Acciones periodísticas Programadas*100		Cumplir con al menos el 90% de las Acciones Periodísticas Planificadas. Realización conjunta con organismos comunales y regionales	Dirección Regional	Plan de Comunicaciones y Reporte de las Acciones Realizadas.	20%		

que nuestros productos tengan la pertinencia cultural			para la difusión de beneficios					
Participación en talleres, charlas y actividades. El 90% de lo Planificado en el Programa anual de BCPS	N° de actividades Ejecutadas/N° actividades Planificadas*100		12 Charlas con 412 Participantes; 51 Talleres con 888 participantes y 6 Actividades con 412 participantes.	Coordinación regional BCPS.	Nóminas de asistencia.	5%		
Mantener y mejorar el número promedio de cotizaciones electrónicas definidas para la región.	Recaudado Electrónicamente/Total Recaudado*100		Del Total de Recaudaciones del Año, el 65%, se realice por Recaudación Electrónica.	Dirección regional	Control de Recaudación del N Central	10%		

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	IPS REGION DE LA ARAUCANIA
---------------	-----------------------------------

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Facilitar el Cobro de los Beneficios Previsionales y Solidarios a personas con impedimentos de cualquier tipo.	Renovación de Poderes Vencidos Prestación de Servicios de Atención, Programa de trabajo de Renovación de Poderes Pagos Rurales	Localidades rurales de la Región	INP- Registro Civil-Municipalidades	2: Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección 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 ganada
Renovar poderes a personas imposibilitadas de acudir personalmente	Poderes Solicitados/Poderes Realizados*100 = a 95%		Programación de solicitudes Salidas a terreno	Dirección Regional	Registro de Solicitudes Número de poderes registrados en el Sistema	100%		

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 (1)	IPS REGION DE LA ARAUCANIA
------------	----------------------------

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 (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	25%		
	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	25%		
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	30%		
Otros objetivos institucionales (13)	Realizar cuenta publica institucional		Elaboración de cuenta publica institucional	Dirección Regional	Noticia intranet	20%		

--	--	--	--	--	--	--	--	--

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) **IPS REGION DE LA ARAUCANIA**

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	<p>Concesión PBSV, PBSI, APSV y APSI. Avance 50% ya que durante el primer semestre se cumplió el plazo comprometido, sin perjuicio de la existencia de información inconsistente.</p> <p>Indemnización Ex –SSS. Avance 0%. El beneficio aún no es descentralizado.</p> <p>Plan comunicacional. Avance 10%, principalmente debido a la no existencia de servicios periodísticos</p> <p>Planificación BCPS. Avance 20%, por bajo interés de usuarios para participar en talleres y de monitores para dictar talleres</p> <p>Cotizaciones electrónicas. Avance 50%. Se ha logrado superar el porcentaje comprometido durante el</p>	<p>Los casos borde son reportados a la mesa de ayuda, a fin de conceder oportunamente el beneficio.</p> <p>A la fecha no se tiene certeza de cuando se iniciará el proceso de descentralización.</p> <p>Se han realizado procesos para la contratación de este tipo de servicios y se requieren las directrices por parte de Comunicaciones.</p> <p>Redefinición de la planificación privilegiando actividades masivas (recreativas y culturales)</p> <p>Instrucciones a funcionarios de plataforma para sugerir esta modalidad frente a la solicitud de formularios en papel</p>	<p>Comprometer la entrega de información depurada por parte de los proveedores externos (principalmente AFP's)</p> <p>Implementar el aplicativo y realizar la jornada de capacitación a los funcionarios de plataforma</p> <p>Contratación de servicios periodísticos e instrucciones del Director Regional para complementar Plan.</p> <p>Desarrollo de actividades en conjunto con Senama y Municipios para ampliar la cobertura</p> <p>Entregar inducción al usuario para operar en el aplicativo web</p>	<p>Area Canales</p> <p>Depto. Sucursales</p> <p>Dirección Regional</p> <p>Coordinador Regional BCPS</p> <p>Jefes de Centros de Atención</p>

	primer semestre			
Complementariedad	Poderes domiciliarios. 45% de avance por aumento de demanda de atención en oficina y disponibilidad restringida de vehículo	Instrucciones del Director Regional para incluir visitas domiciliarias en calendario de salidas	Planificación de visitas domiciliarias para incluirlas en salidas de vehículos	Jefes de Centros de Atención
Información	<p>Oferta de entrega de información al GORE. Avance 100%. Se envió documento formal solicitando la necesidad de información del GORE</p> <p>Procedimiento de entrega de información. Avance 0% ya que el GORE no ha dado respuesta a la oferta entregada.</p> <p>Informes enviados al GORE. Avance 0% ya que no está definida la modalidad ni periodicidad por parte del GORE</p> <p>Cuenta Pública. Avance 100%. Se llevó a cabo en el mes de Enero</p>	<p>No hay</p> <p>Instrucciones del Director Regional de proceder en cuanto el GORE acepte nuestra oferta</p> <p>Instrucciones del Director Regional de proporcionar la información solicitada por el GORE</p> <p>No hay</p>	<p>No hay</p> <p>Reiterar el oficio al GORE, e insistir vía Encargado Regional Gore GT</p> <p>Reiterar oferta al GORE</p> <p>No hay</p>	<p>Director Regional</p> <p>Director Regiona</p> <p>I</p> <p>Director Regional</p> <p>Director Regional</p>