

**ETAPA 2 : FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2008**  
 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - REGION DE LOS LAGOS

**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: LOS LAGOS						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
3.-Beneficios del Sistema de pensiones Solidarias 4.-Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen	Desarrollar acciones en una provincia de la región (Osorno) para establecer relaciones conjuntas de trabajo en la población indígena del lugar, en torno al tema previsional.	2009	4 acciones	(Numero de acciones realizadas/Numero total de acciones comprometidas )*100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Focalización</li> <li>• Invitaciones</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Programa de</li> </ul>	Jefe Centro Atención Osorno

laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal					capacitación • Informe ejecutivo final	
3.-Beneficios del Sistema pensiones Solidarias 4.-Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Desarrollar acciones en dos provincias (Llanquihue y Chiloé) focalizando grupos de mujeres trabajadoras independientes y/o emprendedoras de un territorio y establecer relaciones conjuntas de trabajo en torno al tema previsional.	2009	4 acciones	(Numero de acciones realizadas/ Numero total de acciones comprometidas) *100	• Informe de focalización • Invitaciones • Actas de reuniones • Programa de capacitación • Informe ejecutivo final	Jefe de Centro Atención de Puerto Montt y Chiloé
3.-Beneficios del Sistema Solidario 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 de servicios	Facilitar el acceso a los beneficios del Pilar Solidario a las mujeres que no se han acercado a hacer uso de sus derechos.	2009	4 acciones	(Numero de Acciones realizadas/ Numero total de Acciones comprometidas) *100	• Informe de focalización • Invitaciones • Actas de reuniones • Programa de capacitación • Informe ejecutivo final	Jefes Centros de Atención de Puerto Montt, Osorno, Chaitén y Castro
4.-Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Mejorar los tiempos de respuesta en la concesión de las Indemnizaciones SSS, descentralizando el proceso de concesión.	2009	30 días de demora	Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma descentralizada el año t /Nº total de solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma descentralizada el año t.	• Listado de asistencia • Evaluaciones  • Informe de concesiones de aceptación o rechazo	Jefes Centros de Atención de Puerto Montt, Osorno y Castro
3.-Beneficios del Sistema Solidario 4.-Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales	Formación de Comités de Usuarios por provincias (Osorno, Llanquihue, Chiloé y Palena) con enfoque de género y territorialidad que permita la participación en el accionar de la institución.	2009	Formación de cuatro nuevos comités	Numero de Comités de usuarios funcionando/ Numero de Comités de Usuarios comprometidos	• Invitación • Actas de reuniones indicando el enfoque de género aplicado. • Informe de las	Jefes de sucursales de Puerto Montt, Osorno, Castro y Palena

de cargo fiscal					acciones generadas a partir de las actas de reuniones	
6:Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255) Subproducto 6.1 Datos Previsionales Subproducto 6.2 Estudios actuariales Subproducto 6.3 Estudios de demanda de productos y servicios del IPS Subproducto 6.4 Otros estudio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta de información al GORE</li> </ul>	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	Coordinación Regional
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta de información al GORE</li> </ul>	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	Coordinación Regional
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Provisión de información</li> </ul>	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	Coordinación 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><b>Producto 1:</b> Servicios de atención a las personas</p> <p><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</p> <p><b>Producto 3:</b> Beneficios del sistema de pensiones solidarias</p> <p><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</p> <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>• La no incorporación de presupuesto para la difusión de productos y la capacitación de funcionarios en materia de calidad de atención.</li> <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> <li>• No lograr acceder a localidades mas apartadas con componente indígena y baja escolaridad, lo que podría incidir en la poca comprensión de los beneficios</li> <li>• El no cumplimiento por parte de los municipios del convenio de colaboración. El no permitir la supervisión aduciendo temas políticos/próximas elecciones.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para acceder a la base de datos de elegibilidad que dependen de otros servicios y que no siempre es fidedigna</li> </ul> </li> <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> <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 se implemente nuevamente la planilla de papel.</li> <li>• Que no se pueda contar con los recursos presupuestarios.</li> </ul> <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)
Nombramiento de un encargado regional titular y suplente del PMG-GT Supervisar el cumplimiento de las metas por parte de la Directora Regional, por ser parte de las metas de Alta Dirección Pública

**II. 5 COMPROMISOS ANUALES INFORMADOS AL PROPRI 2009**

COMPROMISO PRESUPUESTARIO ANUAL INFORMADO AL PARTICIPAR LA REGIÓN EN EL PROPRI 2009 --INVERSIONES, TRANSFERENCIAS, PROGRAMAS ESPECIALES DE SERVICIOS PÚBLICOS--	MONTO 2009 EN MILES DE \$
No se cuenta con información	

**ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO GT 2009  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL - REGION DE LOS LAGOS**

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

<b>REGIÓN</b>	<b>LOS LAGOS</b>
---------------	------------------

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
Desarrollar acciones en una provincia de la región (Osorno) para establecer relaciones conjuntas de trabajo en la población indígena del lugar, en torno al tema previsional.	(Numero de acciones realizadas/Numero total de acciones comprometidas )*100		4 actividades Comprometidas	Jefe de Sucursal de Osorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de focalización</li> <li>Invitaciones</li> <li>Actas de Reuniones</li> <li>Programa de capacitación</li> <li>Informe ejecutivo final</li> </ul>	25%		
Desarrollar acciones en dos provincias (Llanquihue y Chiloé) focalizando grupos de mujeres trabajadoras independientes y/o emprendedoras de un territorio y establecer relaciones conjuntas de trabajo en torno al tema previsional.	(Numero de acciones realizadas /Numero total de acciones comprometidas) *100		4 acciones	Jefe de Sucursal de Puerto Montt y Chiloé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de focalización</li> <li>Invitaciones</li> <li>Actas de reuniones</li> <li>Programa de capacitación</li> <li>Informe Ejecutivo final</li> </ul>	25%		
Facilitar el acceso a los beneficios del Pilar Solidario a las mujeres que no se han acercado a hacer uso de sus derechos.	(Numero de Acciones realizadas /Numero total de Acciones comprometidas) *100		4 acciones	Jefes de sucursales Puerto Montt, Osorno, Chaitén y Castro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de focalización</li> <li>Invitaciones</li> <li>Actas de reuniones</li> <li>Programa de capacitación</li> <li>Informe ejecutivo final</li> </ul>	25%		
Mejorar los tiempos de respuesta en la	Sumatoria días de respuesta a		30 días de demora	Jefes de sucursales de Puerto Montt,	Listado de asistencia Evaluaciones	25%		

concesión del la Indemnizaciones SSS, descentralizando el proceso de concesión.	las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t /Nº total de solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t.			Osorno y Castro	Informe de concesiones de aceptación o rechazo			

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

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

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

<b>REGIÓN</b>	<b>LOS LAGOS</b>
---------------	------------------

<b>Identificación de la instancia</b>	<b>Principal problema a resolver el año 2009</b>	<b>Territorio(s) en el/ los que opera</b>	<b>Instituciones participantes</b>	<b>Productos o subproductos</b>
Conformación de Comités de Usuarios en localidades apartadas, obteniendo una alianza con las	Contar con un diagnostico común, principalmente con las municipalidades que permita	Provincias de Osorno Llanquihue Chiloe y Palena.	Municipalidades, Sernam, Registro civil (se determinaran otras instituciones localmente)	3. Beneficios del Sistema Solidario 4. Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de

Municipalidades y los otros servicios públicos y empresas privadas para fortalecer esta instancia de participación ciudadana	conformar estos comités de carácter participativo			Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal Otras prestaciones de servicios
--	---	--	--	---

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
Formación de Comités de Usuarios por provincias (Osorno, Llanquihue, Chiloé y Palena) con enfoque de género y territorialidad que permita la participación en el accionar de la institución.	Numero de Comités de usuarios funcionando/ Numero de Comités de Usuarios comprometidos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de cuatro nuevos comités</li> <li>Invitación a los usuarios a participar en Comités de Usuarios.</li> <li>Realización de reuniones con enfoque de género.</li> <li>Desarrollo de acciones generadas a partir del Comité de Usuarios.</li> </ul>	Centros de Atención Osorno, Puerto Montt, Castro y Chaitén.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación</li> <li>Actas de reuniones indicando el enfoque de género aplicado.</li> <li>Informe de las acciones generadas a partir de las actas de reuniones</li> </ul>	100%		

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	0
---	---

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

**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	LOS LAGOS
--------	-----------

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	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%		
Otros objetivos institucionales (13)								

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

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

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

REGIÓN (1)	LOS LAGOS			
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)
<p><b>Diseño, Acceso y Distribución</b></p>	<p>Establecer relaciones conjuntas de trabajo en la población indígena: Se desarrollaron 4 acciones en la comuna de San Juan de la Costa, en las localidades de Trosco el 19 de marzo; Pucatrihue el 15 de abril; Quemeumo el 20 de mayo y Perrehuin el 19 de febrero.</p> <p>Desarrollar acciones en 2 provincias focalizando grupos de mujeres trabajadoras independientes: Se desarrolló una acción de capacitación relacionada con el fortalecimiento de cobertura a través del pilar contributivo en la comuna de Frutillar a mujeres que desarrollan diversas actividades en conjunto con el municipio el 5 de junio del presente año.</p> <p>Facilitar el acceso a los beneficios del pilar solidario: Se desarrolló una acción de difusión de la Reforma Previsional a mujeres en la localidad de La Misión de la comuna San Juan de la Costa el día 4 de marzo del presente año</p> <p>Descentralizar el beneficio de indemnización del exSSS</p>	<p>Se supervisa trimestralmente el avance del cumplimiento de las metas</p> <p>Se supervisa trimestralmente el avance del cumplimiento de las metas</p> <p>Se supervisa trimestralmente el avance del cumplimiento de las metas</p> <p>El nivel central programó la capacitación e implementación de los</p>	<p>Se establece dentro del cumplimiento de metas de los jefes de sucursales, las actividades del plan</p> <p>Se encuentran designadas las personas que deberán ser capacitadas y los</p>	<p>Coordinador Regional</p>

	No existe del nivel central el programa de capacitación, dado que estaba programado para el segundo semestre	aplicativos para el segundo semestre	responsables de su réplica en las CAPs (centros de atención)	
<b>Complementariedad</b>	Formación de Comités de usuarios por Provincias: Se han conformado dos comités de usuarios: Uno en la comuna de <b>Puerto Octay</b> , provincia de Osorno el día 28 de marzo y otra el 17 de junio del 2009 en la comuna <b>Futaleufú</b>	Se supervisa trimestralmente el avance del cumplimiento de las metas	Se establece dentro del cumplimiento de metas de los jefes de sucursales, las actividades del plan	Coordinador Regional
<b>Información</b>	Oferta de información al GORE: - Se enviaron oficios ofertando información - Se estableció que la información va a ser entregada trimestralmente por oficio  Provisión de información: - Se ha despachado el primer trimestre, lo que corresponde al 25 % de lo programado	A través del oficio a las autoridades regionales se informa del encargado titular y suplente del PMG-GT	No existen dificultades	Coordinador Regional