

**FORMATO DE LA ETAPA 4:
EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009
SERVICIOS NACIONALES¹**

INSTITUCIÓN: Instituto de Previsión Social	REGIÓN: Tarapacá
---	-------------------------

OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009²				
Objetivo general y específicos ³	Resultado de la medición anual del indicador ⁴	Descripción del desarrollo alcanzado ⁵	Desafíos 2010 ⁶	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 ⁷
Elaboración e implementación de un Plan de Acción Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios, en función de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios 2008	Indicador cumplido en el mes de junio. 5 proyectos finalizados 5 proyectos planificados 100 % de avance	Se realizó un programa de capacitación con una consultora en materias de manejo emocional del público, técnicas de control de stress, trabajo en equipo, supervisión efectiva, entre otros. Implementación de un módulo de atención Express en la OIRS, realización de estudios de tiempos de espera. Proceso de homologación de beneficios de la reforma Previsional, realización de reuniones mensuales del equipo de gestión y de actividades extraprogramáticas para el mejoramiento del clima laboral. Realización de una campaña comunicacional para difundir los centros de atención de Alto Hospicio y Pozo Almonte para la contención de demanda. Estudio de puestos de trabajo (mejoramiento del ambiente laboral). Logro que ha permitido mejorar las competencias de los ejecutivos de plataforma de atención.	Mantener y extender a los centros de atención unipersonales que funcionan en localidades rurales donde habitan pueblos originarios	Para asegurar la continuidad del indicador se hace necesario mantener la contratación de monitores para asegurar la calidad en la atención
Elaboración e implementación de un Plan de Difusión de los hitos en la gestión institucional 2009 del IPS Región de Tarapacá: Bono de ayuda a la familia, Subsidio a la contratación de trabajadores jóvenes, Aumento de la cobertura del pilar solidario de la	50 actividades ejecutadas 50 actividades programadas	Apariciones en medios de comunicación, eventos de difusión de los beneficios de la Reforma Previsional, charlas a organizaciones funcionales y territoriales, Plazas ciudadanas, Gobiernos más cerca, capacitación a facilitadores. Logro que ha permitido difundir los beneficios de la Reforma Previsional-	Mantener el indicador y ampliar a los nuevos beneficios y coberturas que entran en vigencia a partir del año 2010	Para asegurar el logro del compromiso se hace necesario renovar la contratación de la encargada de comunicaciones

<p>Reforma Previsional, implementación Bono por hijo, Centros de Atención Previsional en la región.</p> <p>Recibir y contestar o recibir y derivar las solicitudes o reclamos en materia previsional a más tardar en 48 hrs. de recibido, en los casos que corresponda (1, 2 y3), al menos en un 80% de los casos.</p>	<p>No se han recepcionado reclamos o solicitudes de las AFP, sin embargo se han efectuado dos reuniones de coordinación con las AFP en los meses de junio y septiembre</p>			
<p>Elaboración de un Plan Regional de Beneficios Complementarios de Protección Social en forma participativa para que responda a las reales necesidades de los ciudadanos, y que incorpore la focalización de la gestión en los pensionados de IPS y beneficiarios de la Reforma Previsional, considerando el aspecto de la complementariedad con servicios como SENAMA.</p>	<p>32 actividades <u>realizadas</u> 48 actividades programadas</p> <p>El indicador concluirá en el mes de diciembre, la meta se cumple</p>	<p>Talleres de Internet, Word, rompiendo mitos, comunicación efectiva, reactivando la palabra, pintura, repostería, actividad física, tai chi, manualidades, asociatividad, tango, folclore, entre otros.</p> <p>Caminatas, eventos de difusión de los beneficios de la Reforma Previsional, Muestras de actividad física, Muestras culturales, Encuentro de dirigentes de organizaciones de adultos mayores, entre otros.</p>	<p>Mantener el indicador y avanzar en materia de focalización de beneficios a los pensionados que forman parte del pilar solidario de la reforma Previsional</p>	<p>Para asegurar el cumplimiento del indicador se hace necesario incrementar el presupuesto destinado a esta área, así como gestionar recursos a través de la postulación a fondos concursables</p>
<p>Diseñar e implementar un Plan de capacitación que permita difundir en la población de la Región de Tarapacá la cultura previsional y los beneficios otorgados por la Reforma Previsional aplicando la complementariedad con servicios tales como Seremía del Trabajo, SERNAM, SENAMA,</p>	<p>23 actividades <u>desarrolladas</u> 23 actividades programadas</p> <p>El indicador presenta un avance de 100%</p>	<p>Charlas a centros generales de padres y apoderados, mujeres emprendedoras, mujeres líderes, dirigentes de organizaciones de adultos mayores, dirigentes vecinales, facilitadores de talleres, entre otros. Logro obtenido.</p>	<p>Mantener el indicador y potenciar el trabajo con jóvenes a través del diseño de un Plan de Cultura Previsional y la difusión de beneficios como los subsidios a la cotización y</p>	<p>Para asegurar el cumplimiento del indicador se hace necesario institucionalizar la cuenta 5589, Difusión Reforma Previsional</p>

INJUV, PRODEMU, entre otros.	Cumple		contratación de jóvenes entre 18 y 25 años de edad	
Tramitar dichas solicitudes en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la fecha de recepción	<p><u>9 informes efectuados</u> 12 informes progr.</p> <p>El indicador concluirá en el mes de diciembre, la meta se cumple.</p>	Elaboración de informes por parte de las jefaturas de Sucursal	Eliminar el indicador toda vez que el informe es cuantitativo y por si solo no genera una mejor calidad del servicio ni menor tiempo de respuesta	
Diseño e implementación de un Plan de Difusión de las cotizaciones electrónicas que permitan superar las 10.000 cotizaciones previsionales realizadas electrónicamente en la región	<p>8 actividades <u>efectuadas</u> 10 actividades programadas</p> <p>Indicador concluirá en el mes de diciembre, la meta se cumple.</p>	Entrega de dípticos en todos los centros de atención y plazas ciudadanas, difusión en cápsulas radiales, apariciones en medios de comunicación.	Mantener el indicador y focalizar los esfuerzos en las cotizaciones electrónicas efectuadas por las MiPymes con menos de 50 trabajadores	Para asegurar el cumplimiento del indicador se hace necesario incrementar el presupuesto destinado a publicidad y difusión, así como renovar la contratación de la Encargada de Comunicaciones
Mesa de Trabajo para el desarrollo de organizaciones de Adultos Mayores de Alto Hospicio.	<p>7 actividades <u>efectuadas</u> 7 actividades programadas</p> <p>El indicador presenta un avance de 100%</p> <p>Cumple</p>	Caminata para el adulto mayor, conmemoración día de la mujer, conmemoración día de la mamá Alto Hospicio, celebración de fiestas patrias, pasamos agosto, día del dirigente.	Mantener el indicador y avanzar en materia de focalización de beneficios a los pensionados que forman parte del pilar solidario de la reforma Previsional	Para asegurar el cumplimiento del indicador se hace necesario incrementar el presupuesto destinado a esta área, así como gestionar recursos a través de la postulación a fondos concursables

<p>Instancia de coordinación para asegurar la calidad en la atención que realizan los municipios en materia de Reforma Previsional</p>	<p>12 actividades <u>efectuadas</u> 14 actividades programadas</p> <p>Indicador concluirá en el mes de diciembre, la meta se cumple.</p>	<p>2 reuniones de coordinación, 1 capacitación para coordinadores de convenio, 1 capacitación para operadores del aplicativo, 1 reunión BAF, 2 procesos de auditoría a todos los municipios de la región, 5 reuniones de coordinación en terreno en los propios municipios. Logro de complementariedad en el trabajo con los municipios.</p>	<p>Mantener el indicador buscando estrategias orientadas a derivar a los usuarios del Pilar solidario a los municipios con el objeto de descongestionar nuestros centros de atención cabeceras de región</p>	<p>Para asegurar el cumplimiento del indicador se hace necesario institucionalizar la cuenta 5589, Difusión Reforma Previsional</p>
<p>Instancia de coordinación para fomentar la cultura previsional y los beneficios de la Reforma Previsional entre las mujeres de la Región de Tarapacá</p>	<p>12 actividades <u>efectuadas</u> 15 actividades programadas</p> <p>Indicador concluirá en el mes de diciembre, la meta se cumple.</p>	<p>Capacitaciones a mujeres líderes, emprendedoras, estudiantes, centro de padres y apoderados, participación en los PRIO, entre otros. Logro con énfasis en la focalización de género.</p>	<p>Mantener el indicador debido a los beneficios que ha significado la difusión entre las habitantes de la región</p>	<p>Para asegurar el cumplimiento del indicador se hace necesario institucionalizar la cuenta 5589, Difusión Reforma Previsional</p>
<p>Oferta de información al GORE (11)</p>	<p>3 actividades <u>efectuadas</u> 3 actividades programadas</p>	<p>El día 3 de abril se envía correo al encargado de Gestión Territorial de la División de Planificación de Gobierno Regional realizando una oferta de información a proveer al GORE</p> <p>El 28 de abril se efectuó la reunión entre los encargados de Gestión Territorial de la División de Planificación de Gobierno Regional de Tarapacá y del IPS para definir el tema.</p> <p>El 9 de junio Gobierno Regional envía oficio con el acta de la reunión formalizando la información requerida, el procedimiento de envío y la periodicidad</p>	<p>Mantener el indicador ya que la dinámica institucional y la contingencia regional pueden generar nuevos requerimientos de información más acorde</p>	<p>Realizar y formalizar el requerimiento de información durante el primer trimestre del año</p>
<p>Provisión de información (12)</p>	<p><u>2 informes efectuados</u> 4 informes programad.</p>	<p>Se han enviado dos informes, uno con la información enero – junio y otro enero – agosto, queda pendiente el informe enero octubre y el informe final</p>	<p>Mantener el indicador dado que el transmitir información en forma</p>	<p>Solicitar el cambio de periodicidad de bimensual a</p>

	Indicador concluirá en el mes de diciembre, la meta se cumple.		periódica a Gobierno Regional, el Instituto se ha posicionado como uno de los servicios que más inversión realiza en la región.	trimestral.
Otros objetivos institucionales (13) .- Ingreso de información en forma mensual utilizando para ello el sistema “Programas de Inversiones Regionales – Región de Tarapacá” elaborado al efecto y participación al 100% de las actividades convocadas por Gobierno Regional para coordinar esta temática	<u>2 actividades citadas</u> <u>2 actividades asistidas</u> 100% de asistencia Cumplido <u>9 informes ingresados</u> <u>12 informes prog.</u> Indicador concluirá en el mes de diciembre, la meta se cumple.	Se ha asistido al 100% de las reuniones relacionadas al Propir, el 1 abril y el 29 de septiembre.	Mantener el indicador dado que el transmitir información en forma periódica a Gobierno Regional, el Instituto se ha posicionado como uno de los servicios que más inversión realiza en la región.	

Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) ⁸	Principal logro del programa de trabajo ⁹	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁰	Recomendaciones 2010 ¹¹
El Programa de trabajo presenta un 79% de avance se proyecta que al mes de diciembre se ejecute en un 100%	El principal logro del programa ha sido contribuir a una ciudadanía más informada respecto de sus derechos, así como lograr una mejor atención para nuestros usuarios. Mayor eficiencia en el uso de los recursos, ya que al aunar presupuesto en la ejecución de las actividades se han logrado los objetivos propuestos con una economicidad en los costos.	La entrega del bono de apoyo a la familia durante los meses de marzo y agosto significó concentrar el trabajo en la atención de las asignaciones familiares, lo que implicó un retraso en la ejecución de las actividades contempladas en el programa	El trabajo realizado con PRODEMU y con SERNAM, ha sido bastante exitoso durante este año, la recomendación para el año 2010 es potenciar un programa de cultura previsional en conjunto con INJUV, potenciando la difusión de la cultura previsional y beneficios como el subsidio a la contratación y cotización de jóvenes entre 18 y 35 años de edad.

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009
--

Desempeño final del programa de trabajo (en %) ¹²	Principal logro del programa de trabajo ¹³	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁴	Recomendaciones 2010 ¹⁵
El Programa de complementariedad presenta un 83,7% de avance se proyecta que al mes de diciembre se ejecute en un 100%	Acercar los beneficios que otorga el IPS en materia de Reforma Previsional, a toda la ciudadanía a través de la firma de convenios con los municipios de la región, la realización de reuniones periódicas y las auditorías de gestión para asegurar la calidad de la atención	Las distancias y las condiciones geográficas de la región han significado que no todos los municipios participen de todas las instancias a las que son invitados. La falta de tecnología de información y conectividad de los municipios rurales	Mantener el trabajo mancomunado con los municipios de la región pero generando una programa especial de trabajo con los municipios rurales más distantes y más inconvenientes de conectividad Huara, Camiña y Colchane. Incorporar dentro de este programa todo el trabajo realizado a partir de este año en los COTEP

Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009

Desempeño final del programa de trabajo (en %) ¹⁶	Principal logro del programa de trabajo ¹⁷	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁸	Recomendaciones 2010 ¹⁹
El Programa de mejoras a los sistemas de información institucional y de provisión de información de interés regional a los GORES 2009, presenta un 84,6% de avance se proyecta que al mes de diciembre se ejecute en un 100%	Posicionar la gestión del IPS en la región en cuanto a la información del N° y monto de pagos, lo que ha significado ubicarlo dentro de los tres servicios que mayor gasto realizan en la región	No ha habido mayores dificultades, ya que existe una buena coordinación con el encargado de Gestión territorial del GORE, y se está participando en el proceso de implementación del nuevo sistema de ingreso de información. En lo que corresponde al servicio, existen sistemas expeditos de búsqueda de información institucional	Generar instancias de coordinación con encargados de Gestión territorial de otros Servicios Públicos. Desarrollar al menos una reunión nacional de encargados de GT del Instituto en forma anual.

INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL
(Adjuntar al informe de evaluación – etapa 4 – Actividad IV. 1.4.)

Servicio: Instituto de Previsión Social

Región: Tarapacá

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

- 1.- El 3 de abril el Encargado de GT del IPS envía un correo electrónico al Encargado de Gestión Territorial de la División de Planificación de Gobierno Regional con la oferta de información relevante del IPS
- 2.- A través de correo electrónico de 17 de abril, el Encargado de GT de la DIPLA del GORE citó a una reunión técnica al encargado de GT del IPS para dar a conocer el resultado del análisis efectuado a la oferta de información propuesta y con el objeto de consensuar procedimiento y periodicidad
- 3.- El Jefe de la División de Planificación envía ORD. N° 070 del 9 de junio formalizando los acuerdos adoptados en reunión efectuada el día 28 de abril
- 4.- El 7 de agosto el encargado de GT del IPS envía correo electrónico a encargado de GT del GORE solicitando la validación de informe de gestión y de N° y monto de pagos.
- 5.- El 1 de septiembre el encargado de GT del GORE responde correo electrónico informando que la información cumple con el formato acordado.
- 6.- El 4 de septiembre se envía oficio D.R./ 112 – 307 de la Directora Regional del IPS al Jefe de División de Planificación del GORE con los informes acordados para el período enero junio
- 7.- El 7 de octubre el encargado de GT del IPS envía correo electrónico a encargado de GT del GORE con el segundo informe de gestión y de N° y monto de pagos enero – agosto.
- 8.- El 7 de octubre se envía oficio DR./ 112-326 de la Directora Regional del IPS al Jefe de División de Planificación del GORE con los informes acordados para el período enero agosto

- Se envió Oficio de oferta al Gore sin respuesta
- Se envió Oficio de oferta al Gore y se recibió respuesta eximiendo al servicio de proveer información durante este ejercicio anual
- Existe acuerdo de provisión pero no se ha formalizado en un procedimiento
- Existe acuerdo y procedimiento formalizado
- Otro:

En su respuesta se solicita indicar medio de verificación del procedimiento acordado (N° de oficio)

2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):				
Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Nº y monto de pago de pensiones desglosado por comunas y por tipo	Informe con el Nº y monto de pagos previsionales, Ley 16.744, SUF, PBS, Chile Solidario, Subsidio de discapacidad mental	Correo electrónico de encargado de GT IPS a encargado de GT de GORE y oficio de Directora Regional a Jefe de División Planificación	Bimensual	Cristian Jara Salvatierra
Informe de gestión trimestral	Nº y monto de pagos, Estado de avance compromisos de gestión (CDC y ADP), ejecución presupuestaria, ejecución Plan de Género y de Gestión Territorial	Correo electrónico de encargado de GT IPS a encargado de GT de GORE y oficio de Directora Regional a Jefe de División Planificación	Bimensual	Cristian Jara Salvatierra
3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)				
- Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore				

OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos²⁰:

El principal logro del programa ha sido contribuir a una ciudadanía más informada respecto de sus derechos, así como lograr una mejor atención para nuestros usuarios. Mayor eficiencia en el uso de los recursos, ya que al aunar presupuesto en la ejecución de las actividades se han logrado los objetivos propuestos con una economicidad en los costos, un claro ejemplo de eso ha sido el bono de apoyo a la familia donde el trabajo intersectorial ha permitido difundir los beneficios del bono por hijo entre organizaciones de mujeres a través de un trabajo mancomunado con Sernam y fundamentalmente con PRODEMU, o el lanzamiento del bono que permitió realizar un evento en el cual participó Andrés de León (financiado por el Consejo Regional de Cultura y las Artes) que permitió realizar una plaza ciudadana en la cual se atendieron consultas de más de 400 personas y de paso descongestionar la plataforma de atención

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

Acercar los beneficios que otorga el IPS en materia de Reforma Previsional, a toda la ciudadanía a través de la firma de convenios con los municipios de la región, la realización de reuniones periódicas y las auditorías de gestión para asegurar la calidad de la atención. Si bien no fue incluido en el programa de complementariedad del año 2009, uno de los principales logros de la gestión efectuada en la mesa de trabajo e ingreso del COTEP de la Provincia de Iquique en relación al cumplimiento de los mínimos de los beneficiarios del programa Chilesolidario, donde el desempeño del IPS ha sido importante para el cumplimiento de algunos objetivos y para el desarrollo de actividades de fortalecimiento de los apoyos familiares que acompañan a las familias en la tarea de superar la pobreza

1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional²²

Posicionar la gestión del IPS en la región en cuanto a la información del N° y monto de pagos, lo que ha significado ubicarlo dentro de los tres servicios que mayor gasto realizan en la región. La gestión del IPS es destacada en los diversos boletines producidos por Gobierno Regional

2. BALANCE DE LOGROS DE LOS EJERCICIOS 2006-2009:

2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos²³:

La desconcentración de los procesos de concesión de beneficios como la pensión de vejez del ex SSS ha generado una reducción de los tiempos de respuesta a 3 días desde solicitado el beneficio.

La ejecución de los planes de mejora considerando los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario e incorporando la participación de los funcionarios en su diseño, ha implicado sustantivas mejoras en la calidad de atención, ya que los programas han considerado actividades tanto para los usuarios como para el bienestar de los funcionarios.

Además las iniciativas realizadas en términos de mejorar los niveles de recaudación electrónica en la región ha significado una disminución de los costos para la institución en términos de reducir la impresión de papeles y formularios, se ha reducido significativamente los errores en la información contenida en las planillas y se ha avanzado en el camino del Gobierno electrónico, todo ello ha significado menos tiempo y dinero para nuestros usuarios.

El desarrollo de los Beneficios Complementarios de Protección Social ha permitido entregar un servicio más integral a nuestros pensionados a través de una mirada sistémica de la Seguridad Social cuyo impacto ha sido un mejoramiento en la calidad de vida e integración social de los adultos mayores y pensionados del IPS, el trabajo mancomunado con instituciones como SENAMA, Chiledeportes, el Consejo Regional de la Cultura y las Artes, la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos, ha implicado un trabajo de mayor eficacia social y de más eficiencia en el uso de los recursos.

Los planes de difusión de los beneficios otorgados por el pilar solidario de la Reforma Previsional y el Instituto de Previsión Social en general, los Programas de trabajo en terreno junto a Gobernaciones y Servicios Públicos de la región, la firma de convenios con todos los municipios de la región para que puedan operar el aplicativo y por ende tramitar los beneficios de la Reforma Previsional y la estrategia de despliegue, territorial materializada a través de la firma de convenios de colaboración con la I. Municipalidad de Alto Hospicio y el Servicio de Registro Civil, permitió implementar dos nuevos Centros de Atención unipersonales en la región, Alto Hospicio y Pozo Almonte para atender las necesidades de la población de la nueva Provincia del Tamarugal.

En conclusión la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos ha contribuido a una ciudadanía más informada respecto de sus derechos, acercando los beneficios del Estado a la gente y generando mayores oportunidades para el acceso a los beneficios institucionales a toda la población de la región.

2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información²⁴:

Uno de los mayores logros respecto de los sistemas de información es posicionar la gestión del IPS en la región respecto de los beneficios entregados, N° y monto de pagos, lo que ha significado ubicarlo dentro de los tres servicios que mayor gasto realizan en la región y constantes elogios a la gestión realizada por el IPS en la región. La gestión del IPS es destacada en boletines producidos por Gobierno Regional, todo ello ha significado potenciar un canal más de información hacia la comunidad. La participación en los Gabinetes tanto sectoriales como sociales ha permitido una mejor coordinación territorial en la implementación de las Políticas Públicas.

2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial²⁵:

Por la naturaleza de los productos, beneficios y servicios que gestiona el IPS, siempre se ha desarrollado perspectiva territorial, por lo tanto no es una habilidad que se haya aprendido con la ejecución del plan, pero sin lugar a dudas, este documento plurianual ha significado potenciar significativamente estas capacidades directivas y profesionales, el Plan plurianual de Gestión Territorial implicó un cambio cultural en profesionales y directivos en el sentido que ya no vemos como propios sólo nuestros compromisos institucionales, sino que asumimos una gran responsabilidad en los compromisos de la región, un ejemplo de ello es la participación en los COTEP para la superación de la pobreza de las familias pertenecientes al Programa Chilesolidario, donde la institución ha participado, liderado e incluso asumido responsabilidades en el cumplimiento de los mínimos de la mesa de trabajo e ingreso, sin lugar a dudas existe otra actitud hacia el trabajo por el territorio, más haya de la gestión institucional. El desafío en este sentido es impregnar de este espíritu a los funcionarios administrativos y de atención de público que por la naturaleza de sus funciones realizan labores de carácter más internas con una baja interacción con el entorno, así como buscar instancias de formación y especialización para el equipo de gestión con el objeto de profesionalizar la materia en la institución.

OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN:	
Programa	Recomendación de la evaluación²⁶	Compromiso²⁷	Responsable²⁸	Plazo²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	El trabajo realizado con PRODEMU y con SERNAM, ha sido bastante exitoso durante este año, la recomendación para el año 2010 es potenciar un programa de cultura previsional en conjunto con INJUV, potenciando la difusión de la cultura previsional y beneficios como el subsidio a la contratación y cotización de jóvenes entre 18 y 35 años de edad	Diseño, ejecución y evaluación de Plan de difusión de la cultura previsional y beneficios como el subsidio a la contratación y cotización de jóvenes entre 18 y 35 años de edad la difusión de la cultura previsional y beneficios como el subsidio a la contratación y cotización de jóvenes entre 18 y 35 años de edad	Cristian Jara Salvatierra	Diciembre de 2010
Programa de complementariedad territorial	Mantener el trabajo mancomunado con los municipios de la región pero generando una programa especial de trabajo con los municipios rurales más distantes y más inconvenientes de conectividad Huara, Camiña y Colchane. Incorporar dentro de este programa todo el trabajo realizado a partir de este año en los COTEP	Diseño, ejecución y evaluación de un Programa especial de trabajo con los municipios rurales más distantes (Huara, Camiña y Colchane), los cuales presentan inconvenientes de distancia y conectividad	Cristian Jara Salvatierra	Diciembre de 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Generar instancias de coordinación con encargados de Gestión territorial de otros Servicios Públicos. Buscar instancias de formación y especialización en la materia para profesionalizar esta temática en la institución. Desarrollar al menos una reunión nacional de encargados de GT del Instituto en forma anual	No se puede realizar compromisos en este sentido ya que las recomendaciones no dependen de esta Dirección Regional	No hay	No hay

OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS³⁰		REGIÓN:	
Destinatarios	Actividades de difusión ³¹	Fecha de realización ³²	Responsable de la información de verificación ³³
Funcionarios	Reunión de equipo de gestión	29 de enero 24 de abril 19 de agosto 19 de octubre	Cristian Jara Salvatierra
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Pública	14 de enero	Cristian Jara Salvatierra

NOTAS EXPLICATIVAS PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

¹ De uso obligatorio al presentar Informe de la Etapa 4

² Debe contestar la pregunta: ¿Qué se LOGRÓ? ¿Cuál es la BRECHA entre resultados efectivos v/s los comprometidos?

³ Corresponde a los objetivos declarados en el Plan que incorpora perspectiva territorial a los productos estratégicos (etapa 2 – formulación del plan)

⁴ Corresponde al resultado anual de los indicadores declarados en la etapa 2 para cada objetivo específico del plan. Se debe presentar el indicador, el resultado del indicador (numerador y denominador, si se formuló así), y evaluar si el resultado se encuentra dentro del cumplimiento anual previsto para el año 2009.

⁵ De acuerdo al resultado del(los) indicador(es), corresponde calificar el cumplimiento del objetivo específico como un “logro” o una “brecha” entre el resultado comprometido y el efectivo. Se considerará que existe un logro, cuando el objetivo se “cumpla”. Existirá una brecha cuando se “cumple parcialmente” o “no cumple”. Definido lo anterior, cuando el objetivo se haya cumplido corresponde describir el “desarrollo alcanzado” en términos “cualitativos”, es decir, describiendo el “valor agregado” que se estima haber obtenido con las mejoras introducidas al producto (beneficios para clientes/usuarios/beneficiarios y, o para el territorio, mayor calidad, mayor equidad, etc.). En caso de que existan brechas se deberá describir las “dificultades en la implementación del objetivo” (errores en el diseño de la mejora, en la calidad de su implementación, falta de apoyo institucional, etc.)

⁶ Se describen los “desafíos” que se han detectado. Los desafíos corresponde a “nuevas demandas”, “necesidades emergentes” de los C/U/B, o “brechas de inequidad territorial” que todavía persisten, y que se estima necesario incorporar a los objetivos institucionales para ajustar la oferta territorial a la realidad de la demanda.

⁷ Se refiere a las recomendaciones en materia de objetivos a mantener, corregir o incorporar para ser incluidas en la formulación del plan plurianual 2010. El servicio recomendará “mantener” un objetivo para el ejercicio 2010 en el caso de que los resultados de su indicador y del desarrollo alcanzado sea positivo y se

estime que seguirá produciendo un beneficio mantenerlo. A su vez, recomendará corregir el objetivo cuando requiera revisarse su formulación o alcance. Finalmente, recomendará incorporar un objetivo cuando sea pertinente a partir de nuevas demandas o inequidades que persistan.

⁸ Desempeño obtenido a diciembre de cada año (considerar lo anotado en etapa 3, actividad III1, III2, III3). Para la presentación del 30 de octubre próximo se solicitará una estimación del desempeño anual, porcentaje que deberá ser corregido en el informe final, en el caso de diferir.

⁹ Descripción del principal logro del programa de trabajo respectivo en términos de sus beneficios. No se limite a señalar que la meta se cumplió.

¹⁰ Corresponde a las actividades o medidas de la autoridad no cumplidas o parcialmente cumplidas. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4.

¹¹ Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del respectivo programa de trabajo 2009 y que deben ser incorporadas al programa de seguimiento de la evaluación 2010. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4, columna 3.

¹² Idem nota 8.

¹³ Idem nota 9.

¹⁴ Idem nota 10.

¹⁵ Idem nota 11.

¹⁶ Idem nota 8.

¹⁷ Idem nota 9.

¹⁸ Idem nota 10.

¹⁹ Idem nota 11.

²⁰ Considerar logro señalado en la actividad IV.1.2.

²¹ Considerar logro señalado en la actividad IV.1.3.

²² Considerar logro señalado en la actividad IV.1.4

²³ Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en diseño, acceso-distribución y/o complementariedad de los productos estratégicos.

²⁴ Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en todos o algunos de los siguientes procesos internos/externos, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) Planificación, programación y control de gestión; b) Coordinación territorial (región-provincia-comuna; región-sector); c) Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios; d) Sistemas de información para la gestión territorial.

²⁵ Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en el fortalecimiento de todas o algunas de las siguientes capacidades, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) delegación de facultades para actuar en el territorio, o creación de unidades dedicadas al tema; b) Formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial.

²⁶ Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.

²⁷ Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

²⁸ Responsable de implementar el compromiso.

²⁹ Plazo en que el compromiso debe estar concluido (a más tardar diciembre 2010).

³⁰ Difusión de los resultados de la implementación del plan y de los programas de trabajo. El servicio está obligado antes de finalizar el año, a difundir a sus clientes, usuarios, beneficiarios al menos los resultados del período anterior (2008), y los del 2009 sólo en el caso de que estén concluidos. En el caso de los funcionarios se les debe mantener informado de los resultados y el estado de avance de la implementación del año actual.

³¹ Actividades a través de las cuales se verifica la difusión. Se pueden utilizar diversos canales para la difusión (reuniones, impresos, web, etc.)

³² Fecha de realización de las actividades de difusión.

³³ Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.