

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

INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

REGIÓN: ANTOFAGASTA

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
<p>Objetivos Específicos Mejorar los tiempos de respuesta en el los beneficios a ser desconcentrados.</p> <p>Que nuestros bienes y servicios tengan la pertinencia cultural, de manera que los ciudadanos de un territorio específico puedan acceder plenamente a ellos.</p>	<p>Sumatoria de días de respuesta a las solicitudes de indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada en el año//N° total de solicitudes de indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada en el año</p> <p>No se han recibido trámites.</p> <p>(Número total de iniciativas desarrolladas/ Número total de iniciativas comprometidas)*100</p> <p>$2/2=1*100=100$</p> <p>Hoja de asistencia capacitaciones y nómina con beneficiarios</p>	<p>En relación a la meta anual, el objetivo se ha cumplido, lográndose:</p> <p>1.- Funcionarios de las Cap de Antofagasta, Calama y Tocopilla Recibieron capacitación al respecto.</p> <p>2.- A la fecha se cuenta con el Aplicativo computacional.</p> <p>Logro obtención de una red de atención con altos estándares de calidad</p> <p>En relación con la meta anual: El objetivo se ha cumplido lográndose capacitar a 40 personas específicamente temas de la reforma previsional y la importancia de que ejerzan sus derechos. Logro</p>	<p>Mantener la desconcentración de los beneficios previsionales.</p> <p>Continuar con la capacitación y beneficios de pilar solidario según pertinencia cultural.</p>	<p>Continuar la capacitación a los funcionarios y continuar integrando otros beneficios para que se concedan de manera desconcentrada.</p> <p>Continuar con el control de pagos rurales y fortalecer la atención previsional que se da en estos controles.</p>

<p>Reconocer las diferentes agrupaciones de un territorio y establecer relaciones conjuntas de trabajo en torno al tema de BCPS (Beneficios Complementarios)</p>	<p>(Numero total de Reuniones de Comités de Usuarios desarrolladas/ Número total de reuniones comprometidas)*100</p> <p>10/14*100=71.4</p>	<p>En relación con la meta anual se logró cumplir con el número de reuniones comprometidas, fortaleciendo el derecho a participar en las decisiones de interés público. Logro</p>	<p>Continuar con el trabajo de los comités de usuarios</p>	<p>Fortalecer los comités a través de la integración de nuevos participantes.</p>
<p>Facilitar el ejercicio de los derechos previsionales a todos los ciudadanos de la Región de Antofagasta</p>	<p>(Numero total de iniciativas desarrolladas/ Número total de iniciativas comprometidas)*100</p> <p>84/70=121*100=120</p>	<p>En relación con la meta anual, se coordinaron reuniones con Seremia del Trabajo y Prev. Social, Promedu, Junji, Municipios de la Región, Afps, Asoc.Gremiales,Asoc. Pensionados, Juntas de vecinos, etc. Logrando la participación en charlas y talleres de 2.275 personas (1.867 mujeres y 408 hombres) Logro</p>	<p>Mantener las alianzas estratégicas con otras instituciones y organizaciones externas.</p>	<p>Fortalecer la red protege.</p>
<p>Entregar espacios de participación y encuentro a los adultos mayores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta de información al 	<p>N° de beneficiarios de pensionados del IPS que participan en talleres, charlas, actividades y/o servicios /total de Beneficiarios de pensiones del IPS en la región</p> <p>6.061 / 27.810* 100= 21.79 %</p> <p>Cumple con entrega de oferta de información al GORE</p>	<p>En relación con la meta anual se dio cumplimiento al plan de actividades de BCPS en la región, consistente en talleres de actividades, charlas etc. Con lo anterior la institución entregó espacios de participación y encuentro a los adultos mayores de la región. Logro de integración</p> <p>En relación a la meta anual se participó en reuniones y se nombró a la encargada de</p>	<p>Mejorar la focalización de los beneficiarios según directrices entregadas desde el nivel central.</p> <p>Revisar la pertinencia de la información entregada actualmente al gobierno</p>	<p>Continuar con el desarrollo de talleres.</p> <p>Fortalecer el uso de herramientas informáticas en la entrega de la información.</p>

<p>GORE</p> <ul style="list-style-type: none"> Oferta de información al GORE Provisión de información Otros Objetivos Institucionales <p>Otros Objetivos Institucionales</p>	<p>Cumple con definir procedimiento consensado con el GORE que establece formato, contenidos y periodicidad de la información a proveer</p> <p>Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado</p> <p>Realizar cuenta pública institucional</p> <p>Nº de informes generados para cuentas públicas en año calendario / Nº de cuentas públicas realizadas *100</p>	<p>proporcionar iniciativas ARI PROPIR.</p> <p>Se aceptó la propuesta de GORE de trabajar las iniciativas ARI PROPIR a través del aplicativo computacional Fénix.</p> <p>A la fecha se ha cumplido con el envío mensual de la información del PROPIR y con el informe anual del ARI.</p> <p>La cuenta pública está presupuestada para el primer trimestre del año 2010.</p> <p>Las actividades de informes están presupuestadas para el año 2010, según programación para la entrega de la cuenta pública año 2009.</p>	<p>regional. (ARI-PROPIR)</p> <p>Reflejar los principales logros alcanzados durante el año y convocar distintos estamentos de la comunidad a fin de promover la participación ciudadana.</p>	<p>Continuar y potenciar las cuentas públicas anuales.</p>
---	--	---	--	--

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
<p>Cumplimiento al 31.10.09: 70% Proyección al 31.12.09 100%</p>	<p>Al cumplir el 100% de lo comprometido Ha sido en directo beneficio de los ciudadanos que ejercitan sus derechos previsionales día a día tanto en las CAP como en los 9 Municipios de la Región.</p>	<p>Las dificultades señaladas en la etapa tres han sido superadas, ya que se capacitó a los funcionarios en lo referente a las indemnizaciones del SSS y se encuentra disponible el aplicativo computacional para el ingreso de los trámites.</p>	<p>Continuar con convenios Municipios. Continuar con actividades actividades del adulto Mayor Continuar con Difusión Reforma Previsional. Fortalecer la capacitación de los funcionarios que atienden público en temas relativos a los régimen de reparto y pilar solidario.</p>

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
Cumplimiento al 31.10.09 100%	Llegar a todos los segmentos de la población.	No se presentaron dificultades en su implementación.	Mantener la colaboración con instituciones y organizaciones externas.

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
Cumplimiento al 31.10.09 70% Proyección al 31.12.09 100%	Al ingresar nuestros datos en el Sistema creado por el GORE, estamos realizando un aporte a las autoridades para la toma de decisiones a nivel regional.	Se realizó una reunión de coordinación con el Gore en la que se capacitó a los encargados de entregar la información. En ella se estableció el tipo de información a entregar y la periodicidad en que debe ser ingresada al aplicativo computacional Fénix.	Mantener la actual información entregada (ARI-PROPIR) a través de los aplicativos computacionales destinados para ellos.

**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: Antofagasta

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

Existe acuerdo y procedimiento formalizado.

El medio de verificación son correos electrónicos donde se solicita señalar la persona responsables del envío de la información y el aplicativo computacional donde debe ser ingresada la misma.

2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Ingreso de iniciativas ARI-PROPIR	Monto pagado Pilar Solidario Monto pagado Pensiones Prev. Monto pagado SUF Monto pagado Chile Solidario Monto gastado cuenta Publicidad Monto gastado cuenta Otros Ser. Contratados.	Sistema computacional Fénix, próximo a cambiar Sistema Chile Indica.	Mensual.	Director Regional.

3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)

Identificar estados posibles:

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:

Los principales logros obtenidos son la atención integral a través de las alianzas con otras instituciones y al trabajo en terreno que se realizan conjuntamente con ellas, lo que es valorado por la comunidad que percibe más cercanía con las autoridades como con las instituciones públicas, pues se llega a todos los sectores de la población, en especial a los lugares apartados de los centros urbanos y sectores de extrema pobreza, permitiendo el mejoramiento de su calidad de vida.

Por su parte BCPS ha logrado contribuir sistemáticamente a la inclusión social de adultos mayores y personas en situación de pobreza al dar cobertura con sus talleres, entrega de ayudas técnicas, participación en casa de encuentro y actividades de encuentro con dirigentes de adulto mayor.

Se ha logrado capacitar a los funcionarios en nuevos beneficios desconcentrados, a fin de bajar los tiempos de respuesta a los trámites de indemnización del ex S.S.S.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

Se ha desarrollado a través de coordinaciones con instituciones públicas de la región (Prodemu- Seremía del Trabajo, Junji, Municipalidades de la región) y otras organizaciones sociales (asociaciones de pensionados, juntas de vecinos, agrupaciones de adulto mayor) se han logrado difundir de manera extensiva los beneficios de la ley 20.255 a los sectores más vulnerables de la región., como una manera de que puedan ejercer de forma informada sus derechos.

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

Se ha logrado entregar de manera periódica y sistemática información al GORE , lo que permite a los gobiernos regionales tener información disponible que le permitan la toma de decisiones de manera informada. En este sentido especial impacto ha tenido en la región la información referente a la cantidad de recursos invertidos en el pago de las prestaciones sociales y beneficios previsionales.

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

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

Durante el periodo 2006-2009 se ha logrado construir alianzas estratégicas con instituciones públicas y organizaciones sociales de la región. Se han logrado desconcentrar beneficios de previsión social lo que ha permitido disminuir los tiempos de respuesta a los trámites solicitados. Se ha aumentado la cantidad de cotizaciones electrónica en la región. De lo anterior es importante mantener las alianzas estratégicas generadas, aumentar la cantidad de beneficios que puedan ser entregado de manera desconcentrada (ej: seguro de vida ex canaempu) e incrementar la cantidad de cotizaciones electrónicas de trabajadoras de casa particular.

Sin embargo, para lograr mejoras en los productos estratégicos es necesario fortalecer a través de reuniones de coordinación las alianzas estratégicas, aumentando la cantidad de folletería a fin de permitir a otros servicios difundir la oferta de los beneficios institucionales. Desarrollar aplicativos computacionales que permitan la incorporación de nuevos beneficios para ser entregados de manera desconcentrada y finalmente sería relevante que el instituto pueda realizar la primera cotización de trabajadoras de casa particular, a fin de que una vez creada esta en el sistema, puedan ellas continuar cotizando de manera electrónica.

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

El principal logro de este periodo ha sido masificar la difusión de los beneficios otorgados por la institución, generando con ello cercanía con la comunidad y garantizando de esta manera el ejercicio informado de sus derechos previsionales.

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

La designación y capacitación de funcionarios dedicados al tema lo que ha permitido tener una visión más acabada del desarrollo de la gestión en la región con una perspectiva territorial mas acabada.

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: Antofagasta	
Programa	Recomendación de la evaluación ²⁶	Compromiso ²⁷	Responsable ²⁸	Plazo ²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Continuar con convenios Municipios. Continuar con actividades del adulto Mayor Continuar con Difusión Reforma Previsional.	La recomendación se realizará a través de Capacitaciones a los distintos sectores.	Jefes de Centros de Atención Previsional. Dirección regional.	Noviembre 2010

	Fortalecer la capacitación de los funcionarios que atienden público en temas relativos a los régimen de reparto y pilar solidario.			
Programa de complementariedad territorial	Mantener la colaboración con instituciones y organizaciones externas.	A través de actividades de coordinación y compartiendo información de la oferta programática de la institución.	Director Regional	Diciembre 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Mantener la actual información entregada (ARI-PROPIR) a través de los aplicativos computacionales destinados para ellos.	A través del ingreso mensual de la información iniciativa ARI- PROPIR por medio de los aplicativos computacionales disponibles del GORE.	Director Regional	Diciembre 2010

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	A través envió e- mail de informe final GT. 2009	Marzo de 2010.	Dirección Regional.
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta pública.	Enero 2010.	Director Regional.

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 la 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.