

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

INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	REGIÓN: ATACAMA
--	-----------------

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
✓ Mejoramiento de los tiempos de respuesta en el o los beneficios a ser desconcentrados.	Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t /N° total de solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t. La meta anual es el Tiempo promedio respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t = o < 14 días. Evaluación: el resultado de este indicador no presenta registros, ya que comenzó su implementación solo en el II semestre de este año 2009.	Existe brecha con este indicador, ya que lo planificado inicialmente tuvo que modificarse, ya que para poder gestionar este indicador tenía una etapa previa de capacitación de funcionarios, pero por la entrega de los bonos extraordinarios esta se realizó durante el mes de agosto de este año 2009 y la puesta en marcha se inició a partir del mes de septiembre.	No se observan desafíos en este ámbito territorial.	Se recomienda corregir el objetivo, ya que se requiere revisar su formulación.
✓ Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales a través de la interacción permanente con la ciudadanía.	Sumatoria de actividades del Plan de Difusión sobre las PBS y APS de Vejez e Invalidez / N° total de actividades programada en el periodo)*100	Se logró cumplir con el plan de difusión, lo cuál permitió alcanzar un mejor conocimiento de los beneficios de la reforma previsional, a través del contacto	El desafío es mantener un plan de difusión considerando los múltiples beneficios de la reforma previsional, pero para ello es importante también	Se recomienda mantener el objetivo, ya que es relevante mantener un contacto permanente con los clientes ciudadanos e instituciones de la

	Evaluación: se cumplió el 100% de las actividades contempladas en el plan de difusión.	directo con potenciales beneficiarios que participaron de charlas informativas, además de informar claramente los requisitos que se deben cumplir para poder solicitar los beneficios del pilar solidario, a través, de los diversos medios de comunicación.	mantener el nivel de complementariedad con las instituciones.	región.
✓ Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales a través de la interacción permanente con las agrupaciones sociales, públicas y privadas.	N° de reuniones ejecutadas del comité de usuarios en la región/total de reuniones programadas del comité de usuarios en la región. Evaluación: Se ha realizado el 70% de las reuniones programadas para este año 2009.	Se considera cumplido este objetivo, ya que durante los últimos meses del año se realizarán las reuniones faltantes con los comités de usuarios de los Centros de Atención.	Es importante mantener esta instancia de comunicación con las agrupaciones sociales y sus representantes, ya que nos permite conocer su percepción respecto al trabajo que realiza el IPS en el territorio regional.	Se recomienda mantener este objetivo, puesto que es fundamental conocer la opinión de los usuarios y a la vez informarlos de las diversas actividades que la institución gestiona a nivel regional y nacional.
✓ Contribuir a la protección social por medio de la focalización de los beneficios complementarios.	(Numero total de iniciativas desarrolladas en BCPS/ Número total de iniciativas comprometidas BCPS)*100 Evaluación: Se han realizado el 100% de las actividades de BCPS.	El plan de actividades de BCPS esta cumplido íntegramente. Logro	El desafío es continuar con la participación de los beneficiarios del IPS en las múltiples actividades de Beneficios Complementarios de Protección Social.	Se recomienda mantener este objetivo para el año 2010.
✓ Oferta de información al GORE, Provisión de información y Otros Objetivos Institucionales.	✓ Cumple con entrega de oferta de información al GORE. ✓ Cumple con definir procedimiento consensuado con el GORE que establece formato, contenidos y periodicidad de la información a proveer ✓ Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado ✓ Realizar cuenta pública institucional. Evaluación: Se ha cumplido el 100% de las actividades.	Este objetivo está cumplido, ya que respecto a la oferta de información al GORE y Provisión de Información se recibió desde el Gobierno Regional de Atacama que por este año 2009 nuestra institución queda excluida de entregar información del PMG de Gestión Territorial. En cuanto a los Otros Objetivos Institucionales se cumplió con la presentación de la cuenta pública del año 2008.	El desafío es formalizar la entrega de información relevante para los intereses del Gobierno Regional.	Se recomienda para el año 2010 lograr sistematizar la entrega de información al GORE.

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
85%	El principal logro de estas actividades es la gran participación de los beneficiarios del IPS en las diversas jornadas de Beneficios Complementarios de Protección Social.	Dentro de las actividades con dificultades por el momento es la puesta en marcha de la entrega del beneficio en forma desconcentrada de las solicitudes de indemnización del ex S.S.S., ya que por motivos del pago de los Bonos Extraordinarios del mes de marzo y agosto, se debió reprogramar dicha situación, por lo cual hasta el momento no se puede establecer con claridad el logro de este objetivo.	Se debe considerar actividades que no se tengan que postergar para el cumplimiento de los objetivos.

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
100%	Se alcanzó un gran nivel de complementariedad con las instituciones, con el fin de Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales a través de la interacción permanente con la ciudadanía.	Sin dificultades	No existen.

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
100%	El principal logro fue la realización de la Cuenta Pública, ya que se informó a las autoridades regionales y los Clientes Ciudadanos del desempeño obtenido durante el año 2008 y los desafíos para el año 2009.	La actividad de proveer de información al Gobierno Regional no se llevó a cabo, ya que el GORE nos excluyó para este año 2009 de entregar información.	Generar un plan de trabajo tendiente a concretar formalmente la provisión y entrega de información al Gobierno Regional de Atacama.

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: ATACAMA

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

- 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 (Nº de oficio)

RESPUESTA: Se recibió del Gobierno Regional ordinario Nº 982 con fecha 3 de junio del 2009, donde se nos informa que nuestro servicio estará excluido de entregar información referente al PMG Gestión Territorial al Gobierno Regional.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Sin observaciones	Sin observaciones	Sin observaciones	Sin observaciones	Sin observaciones

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

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

- Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore
- Se ha cumplido parcialmente
- No se ha cumplido

(En este caso, se solicita sólo indicar el estado de cumplimiento, ya que el medio de verificación del cumplimiento lo proporciona directamente el Gore a SUBDERE)

RESPUESTA: exclusión de informar según ordinario Nº 982 con fecha 3 de junio del 2009 del Gobierno Regional.

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 se concentran en el compromiso de la institución por garantizar el ejercicio de los derechos previsionales, a través del contacto permanente con la ciudadanía y la constante participación de los clientes ciudadanos en las múltiples actividades del área de Beneficios Complementarios de Protección Social.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

Se ha logrado un gran nivel de complementariedad, en el trabajo con otros organismos públicos teniendo como norte la implementación de La Reforma Previsional; se hace relevante la necesidad de informar y difundir los nuevos beneficios en materias previsionales, a los mas amplios sectores de la comunidad.

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

Se logró llevar a cabo la presentación de la cuenta pública institucional, con la participación de las autoridades regionales y los clientes ciudadanos que pudieron constatar el trabajo realizado el año 2008, considerando el gran desafío de la implementación de la nueva reforma previsional en la región de Atacama.

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

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

✓ Se han realizado iniciativas tendientes a mejorar la atención de los usuarios que solicitan los productos estratégicos, por lo mismo, nuestra encuesta de satisfacción de usuarios nos ha otorgado un valor promedio superior al 90% en los últimos tres años, esto significa que se cumplió con la satisfacción del cliente ante las diversas solicitudes.

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

✓ Se ha logrado un contacto permanente con la ciudadanía, principalmente desde que se promulgó la ley 20.255 de la nueva Reforma Previsional, ya que significó un gran despliegue en el territorio para informar a los potenciales beneficiarios en la región de Atacama.

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

✓ Se han producido avances en el plano profesional pues el GT ha permitido crear una instancia funcional de trabajo regional.

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: Atacama	
Programa	Recomendación de la evaluación ²⁶	Compromiso ²⁷	Responsable ²⁸	Plazo ²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Se debe considerar actividades que no se tengan que postergar para el cumplimiento de los objetivos.	Para la formulación del plan 2010 se deben incorporar actividades que no tengan cambios en su programación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos específicos.	Coordinación Regional	Junio 2010
Programa de complementariedad territorial	Sin observaciones.	Sin observaciones.	Sin observaciones.	Sin observaciones.
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Generar un plan de trabajo tendiente a concretar formalmente la provisión y entrega de información al Gobierno Regional de Atacama.	Para el año 2010 coordinar con el Gobierno Regional, a través de reuniones, la formalización en la provisión y entrega oportuna de información relevante para el GORE.	Coordinación Regional	Junio 2010

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS³⁰		REGIÓN: Atacama	
Destinatarios	Actividades de difusión ³¹	Fecha de realización ³²	Responsable de la información de verificación ³³
Funcionarios	Se incluirá en el programa de reuniones del Comité de Calidad, para posteriormente en cada Centro de Atención presentarlo a los funcionarios.	Diciembre 2009	Dirección Regional
Clientes/usuarios/beneficiarios	Se emitirá un resumen ejecutivo de la implementación del programa GT 2009 en el Boletín Informativo Regional.	Diciembre 2009	Dirección 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 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.