

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

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

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
Informar a la población de los Beneficios previsionales	Nº de Actividades en Terreno = 111	Se han realizado un total de 111 actividades de Información en Terreno con un total de 4.016 participantes y un total de 2.172 Trámites tomados en Terreno. Logro que se traduce en mejoras en la información a la comunidad.	Mantener programa de Actividades de Información y Tramitación en Terreno.	Se debe contar con personal de apoyo, vehículos, combustible y choferes para el desarrollo de las actividades.
Descentralizar beneficio de Indemnización por años de Servicio ex SSS	Nº de días de Tramitación / Nº de trámites realizados = 5 / 1	Se realizó una capacitación a Nivel Central para la descentralización del Beneficio, con 8 participantes de la región (2 por CAP), quienes replicaron la capacitación con sus equipos de trabajo.	Reforzar capacitación en CAP con personal calificado del nivel Central.	No hay.
Talleres BCPS 2009	Nº de Adultos Mayores que terminan Talleres BCPS = 10.537 Nº de Adultos Mayores del Pilar Solidario que terminan Talleres BCPS = 4.929	Se ha desarrollado 33 Talleres Bio Sicosociales, se ha otorgado servicios de poderes e informes sociales y atención de Trabajadores Sociales a 8.452 Adultos Mayores	Mejorar nivel de organización de Pensionados del Pilar Solidario.	Trabajo en red con Senama y Segegob para mejorar organización de los Adultos Mayores que reciben pensiones del Pilar Solidario.
Otorgar Poderes para cobro de Beneficios a personas de sectores rurales	Nº de Poderes realizados = 4.169	Se han tramitado Poderes para el cobro de Pensiones y beneficios a Adultos Mayores vulnerables, con limitaciones de movilidad o postrados, con personal del IPS y en coordinación con Oficiales civiles del SRCel. Logro que ha permitido entregar beneficios de manera focalizada en sectores rurales.	Mantener el Servicio de Poderes a domicilio para A. mayores con problemas de movilidad, enfermedad o postrados.	Contar con vehículos para las salidas visitas domiciliarias.

Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	N° de Encuentros de Adultos Mayores realizados	Se realizó con fecha 02/04/09 un Encuentro Regional de Dirigentes Adultos Mayores con representantes de todas la comunas de la región, con un total de 140 participantes. Se les capacitó en temas del Programa AUGÉ, Pilar Solidario y fortalecimiento organizacional.	Realizar un encuentro regional de Dirigentes de Adulto Mayor el año 2010.	Incorporar otras temáticas propias del envejecimiento, con profesionales: Geriatras, Psiquiatras, Psicólogos y Trabajadores Sociales.
Oferta de información al GORE	Cumple con entrega de oferta de información al GORE	Se participó en una reunión de coordinación con encargados del Gore, para establecer la información a proveer.	No hay.	No hay.
Oferta de información al GORE	Cumple con definir procedimiento consensuado con el GORE que establece formato, contenidos y periodicidad de la información a proveer	Se informa mediante sistema habilitado en web del Gobierno Regional: http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/	No hay.	No hay.
• Provisión de información	Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado	Se remite un informe mensual en el sistema: http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/	No hay.	No hay.
Otros objetivos institucionales	N° de informes entregados / N° informes programados*100 = 12/12	Se han entregado 12 informes mensuales con información de Pago de Pensiones del Pilar Solidario (PBS), Subsidio Unico Familiar, Paensiones Previsionales (Sistema de Reparto) y Ejecución de inversión en Beneficios Complementarios de Protección Social	No hay.	No hay.

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
100%	Acercar los Beneficios e información de Derechos a ciudadanos que viven en localidades rurales alejadas de centros urbanos, en materias propias de la Gestión del IPS, ya sean Beneficios,	Existe una limitación por la falta de personal disponible para y vehículos para la realización. Cobertura Internet y aplicativos para la operación de sistemas computacionales para realizar los trámites y consultas.	Disponer de personal y vehículos extra para apoyar el trabajo de actividades en terreno. Se deberían desarrollar aplicativos de carga temporal en Notebook para no tener

	Previsionales del Sistema de Reparto, Pilar Solidario, Bono por Hijo y otros Beneficios Asistenciales que administra la Institución, con un total de 4.016 ciudadanos atendidos en actividades en localidades rurales.		que depender de la cobertura de Internet para la operación de los sistemas.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------

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%	Desarrollo de Servicios Gratuitos y Talleres para el mejoramiento de la Calidad de Vida de Adultos Mayores Pensionados del Sistema de Reparto y Pilar Solidario, con 10.537 Adultos Mayores Impactados con los programas.	Bajo valor de hora para pago a los monitores que realizan Talleres para Adultos mayores.	Se debiera equiparar al valor de hora Sence para capacitación.

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%	Proveer de información relevante para la información regional del Gore en el PROPIR a través de un sistema on line. Con información publica disponible para toda la ciudadanía.	No se detectaron dificultades.	Mejorar sistema de registro a través de Sistema web.

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: Coquimbo

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

- Existe acuerdo y procedimiento formalizado, en reunión de trabajo sostenida con el Gore y oficinas de requerimiento de información que envío mensualmente el Intendente.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Pago de Pensiones Previsionales	Monto y N° de Pagos de Pensiones Previsionales Sistema de Reparto	Ingreso a Sistema Información web Gore: http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/	Mensual	Coordinador Regional
Pago de Pensiones PBS Pilar Solidario	Monto y N° de Pagos de Pensiones	Ingreso a Sistema Información web Gore: http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/	Mensual	Coordinador Regional
Pago de Subsidio Unico Familiar (SUF)	Monto y N° de Pagos	Ingreso a Sistema Información web Gore: http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/	Mensual	Coordinador Regional
Inversión en BCPS	Monto Inversión	Ingreso a Sistema Información web Gore: http://www.gorecoquimbo.cl/pgobierno/sgp/	Mensual	Coordinador Regional

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:

Acercar los Beneficios e información de Derechos a ciudadanos que viven en localidades rurales alejadas de centros urbanos, en materias propias de la Gestión del IPS, ya sean Beneficios, Previsionales del Sistema de Reparto, Pilar Solidario, Bono por Hijo y otros Beneficios Asistenciales que administra la Institución, con un total de 4.016 ciudadanos atendidos en 111 actividades en localidades rurales.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

Desarrollo de Servicios Gratuitos y Talleres para el mejoramiento de la Calidad de Vida de Adultos Mayores Pensionados del Sistema de Reparto y Pilar Solidario, con 10.537 Adultos Mayores Impactados con los programas.

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

Destacará gestión Institucional por medio de información relevante para la información regional del Gore en el PROPIR a través de un sistema on line. Con información pública disponible para toda la ciudadanía.

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

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

Disminución de tiempos de respuesta en tramitación de Beneficios mediante su descentralización a Sucursales: Prorrogas de orfandad de 20 días a 1,34 días, Pensión de Viudez y Vejez Ex SSS de 25 días a 2,4 días.

Mejora en accesibilidad territorial de los Beneficios del Pilar Solidario a través de convenios con municipios para recibir solicitudes de beneficios y con implementación de Actividades en Terreno.

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

Disposición de información relevante del Servicio para el Gobierno Regional, relevando la gestión del Instituto.

Relación expedita con las contrapartes dispuestas por el Gore para la entrega de información.

Mejoramiento en la información del Servicio a la ciudadanía por medio de Cuentas Públicas de Gestión Anual y a la disposición de profesional Periodista para apoyo a la Gestión de comunicación en medios de difusión locales, provinciales y regionales..

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

Asesoría y apoyo técnico para encargados GT y Directivos a nivel regional para apoyo del cumplimiento de los requisitos técnicos del Plan GT.

Mejoramiento del trabajo en red intersectorial a través de la participación en comités técnicos asesores a nivel de Gobernaciones Provinciales y Gabinete Regional Ampliado y mesas de trabajo inter sector.

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: COQUIMBO	
Programa	Recomendación de la evaluación ²⁶	Compromiso ²⁷	Responsable ²⁸	Plazo ²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Disponer de personal y vehículos extra para apoyar el trabajo de actividades en terreno. Se deberían desarrollar aplicativos de carga temporal en Notebook para no tener que depender de la cobertura de Internet para la operación de los sistemas.	Solicitar recursos a Dirección IPS, mediante oficio.	Director Regional IPS	Diciembre 2010
Programa de complementariedad territorial	Se debiera equiparar al valor de hora Sence para capacitación.	Solicitar mediante oficio a Jefe Sub Dpto. BCPS se considerere como referencia la hora SENCE para cursos 2010.	Director Regional IPS	Diciembre 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y	Mejorar sistema de registro a través de Sistema web.	Envío de Oficio al Intendente con propuesta de mejoras al Sistema de	Director Regional IPS	Diciembre 2010

provisión de información al GORE		información.		
----------------------------------	--	--------------	--	--

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS³⁰		REGIÓN: COQUIMBO	
Destinatarios	Actividades de difusión ³¹	Fecha de realización ³²	Responsable de la información de verificación ³³
Funcionarios	Publicación de noticias en la intranet Institucional.	Enero a Diciembre	Coordinador Regional
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuentas Públicas 2009	Provincia de Elqui: 20-01-2009 Provincia Limarí: 15-01-2009 Provincia de Choapa: 13-01-2009	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 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.