

**FORMATO DE LA ETAPA 4:  
EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009  
SERVICIOS NACIONALES<sup>1</sup>**

<b>INSTITUCIÓN:</b> Instituto de Previsión Social	<b>REGIÓN:</b> Valparaíso
---	---------------------------

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

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009<sup>2</sup></b>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
Mejorar el tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio de Indemnización del ex SSS.-	Tiempo Promedio de respuesta en la concesión del beneficio, 14 días.	Logrado, resultado proyectado al 31 de Diciembre debe alcanzar el 100%.	Reestudiar mantención del objetivo.	No mantener
Detectar potenciales beneficiarios de la pensión.-	Difusión y Coordinación con otros servicios, 8 reuniones en el año. Logrado 100%	Logrado, objetivo alcanzado en su totalidad.	Intensificar las acciones de difusión	Incluir si se cuenta con presupuesto.
Detectar grupos organizados pertenecientes al sector rural	Nº de reuniones, 4 en el año. Logrado 50%	Logrado, resultado proyectado al 31 de Diciembre debe alcanzar el 100%. Falta concretar 2 reuniones.	Continuar la focalización de búsqueda en los sectores rurales	Incluir si se cuenta con recursos
Mejorar la calidad de atención en las Sucursales de la región, a través de iniciativas que consideren la medición de tiempos de espera en la atención.	Tiempo de espera = o < a 40 minutos.- Logrado 77,35%	Brecha, la demanda proyectada de atenciones de 501.000 mensuales fue superada largamente 728.389, datos de agosto 2009.	Mejorar los tiempos de espera promedio los que no pueden exceder de 40 minutos	Definir acciones que involucren a todas las Cap del IPS

Aumentar la cantidad de cotizaciones previsionales vía electrónica.	Mantener o aumentar el número promedio de cotizaciones electrónicas, equivalente al 65% del universo de declaraciones de la región. Logrado 100%	Logrado, según datos al 31 de septiembre estamos en un 73,6% y con tendencia a seguir subiendo.	Desafío que debe mantenerse.	Mantener el objetivo
Facilitar el ejercicio de los derechos previsionales a todos los habitantes de la región de Valparaíso.	Numero de actividades conjuntas de difusión, capacitación, coordinación y atención con otros servicios públicos realizadas en algún territorio de la región. Programado 73 realizadas 73. Logrado 100%.	Logrado, y con tendencia a un sobre cumplimiento, dado que los datos contemplan son al 30 de septiembre del 2009.-	Intensificar las acciones que permita al mayor número de ciudadanos acceder a los beneficios de la Reforma	Mantener objetivo
Oferta de información al GORE.	Logrado 100%	Logrado, proyección al 31 de diciembre 2009, formalización oferta y requerimiento 2009 y oferta 2010.	Mantener	Mejorar la oferta
Provisión de la Información	Logrado 100%	Lograda y cumplida con sobrecumplimiento. Meta 70% logrado 76%.	Mantener	Trabajar en la mejora de los medios en los que se provee de información
Otros objetivos Institucionales: Cuenta Pública Institucional.	Logrado 76,67%	Logrado, en proyección al 31 de diciembre se cumple sin dificultad.	Mantener	Sin observaciones

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>8</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>9</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>10</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>11</sup>
<b>98,52%</b>	El aumento sistemático de las cotizaciones por medios electrónicos alcanzando a septiembre un 73,6% siendo la meta para este año un 65%.	El no estar logrando el tiempo de espera en los CAP de la región tiene directa relación con la sobre demanda de atención producto de los bonos de ayuda a las familias que debieron otorgarse durante este año.	Aumentar las capacitaciones al segmento de empleadores especialmente las Mi pymes, de manera de estimular el uso de medios electrónicos.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>12</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>13</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>15</sup>
<b>100%</b>	El gran despliegue institucional para difundir los beneficios de la reforma previsional, especialmente los relacionados con el pilar solidario.	No existen	Continuar con la difusión pero ampliándola a todos los beneficios de la seguridad social que entregamos en la región.

<b>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</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>16</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>17</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>18</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>19</sup>
<b>100%</b>	Lograr definir claramente los contenidos que nuestra institución debía poner a disposición del GORE en el ARI y el PROPIR y poder entregar de modo sistemático información relevante del quehacer de nuestro servicio a las autoridades regionales.	No existen	Implementación por parte del GORE, de un sistema informático que facilite la entrega de la información ARI y PROPIR.  Mantener la publicación y distribución del boletín regional del IPS.

**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: Valparaíso**

**1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información**

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

- El IPS toma contacto con encargado GT en el GORE, vía correo electrónico y define reunión octubre 2009.
- El Gore e IPS formalizan la entrega de información en Octubre de 2009
- El IPS, cumple con entregar información, en los términos convenidos.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Informe Compromisos Presidenciales.	Concesión Pilar Solidario.	Planilla Excel vía correo electrónico.	Mensual	Área control de gestión D.R.
Informe Bimestral beneficios Previsionales	Beneficios Previsionales ex cajas, leyes especiales suf, chile solidario, sdm, etc.	Planilla Excel vía correo electrónico.	Bimestral	Área control de gestión D.R.
Informe PROPIR trimestralmente.	Inversión realizada en el periodo	Planilla Excel vía correo electrónico.	Trimestral	Área control de gestión D.R.
Informe ARI	Compromisos de inversión en la región.	Planilla Excel vía correo electrónico.	Anual	Área control de gestión D.R.
Boletín Institucional	Contenidos de información relevante del IPS a las autoridades de la región.	Archivo formato PDF vía correo electrónico	Bimestralmente	Área de Comunicaciones D.R.

### 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

( 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)

**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 estratégicos<sup>20</sup>:

**El aumento sistemático de las cotizaciones por medios electrónicos alcanzando a septiembre un 73,6% siendo la meta para este año un 65%.**

1.2. En el Programa de complementariedad territorial<sup>21</sup> :

**El gran despliegue institucional para difundir los beneficios de la reforma previsional, especialmente los relacionados con el pilar solidario.**

1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional<sup>22</sup>

**Lograr definir claramente los contenidos que nuestra institución debía poner a disposición del GORE en el ARI y el PROPIR.**

**La entrega sistemática de información relevante del quehacer de nuestro servicio a las autoridades regionales**

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

**2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos<sup>23</sup>:**

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 información<sup>24</sup>:**

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.

### 2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial<sup>25</sup>:

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

## 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 evaluación <sup>26</sup>	Compromiso <sup>27</sup>	Responsable <sup>28</sup>	Plazo <sup>29</sup>
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Aumentar las capacitaciones al segmento de empleadores especialmente las Mi pymes, de manera de estimular el uso de medios electrónicos.	Implementar en el Plan de trabajo 2010	D.R. y CAP de la región.	Año 2010
Programa de complementariedad territorial	Continuar con la difusión pero ampliándola a todos los beneficios de la seguridad social que entregamos en la	Implementar en el Plan de trabajo 2010	D.R. y CAP de la región.	Año 2010

	región.			
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Implementación por parte del GORE, de un sistema informático que facilite la entrega de la información ARI y PROPIR.  Mantener la publicación y distribución del boletín regional del IPS.	Implementar en el Plan de trabajo 2010	GORE IPS	Año 2010

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

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS<sup>30</sup></b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión <sup>31</sup>	Fecha de realización <sup>32</sup>	Responsable de la información de verificación <sup>33</sup>
Funcionarios	Correo electrónico Comité Técnico Regional Publicaciones Intranet	Cada vez que sea necesario Cada 2 meses Cada vez que sea necesario.	Área de Comunicaciones de la Dirección Regional.
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Publica Inserciones en prensa escrita radio y televisión	Dirección Regional Área de Comunicaciones D.R.	Área de Comunicaciones de la Dirección Regional.

**NOTAS EXPLICATIVAS PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:**

<sup>1</sup> De uso obligatorio al presentar Informe de la Etapa 4

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

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

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.)

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

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

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

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Ídem nota 8.

<sup>13</sup> Ídem nota 9.

<sup>14</sup> Ídem nota 10.

<sup>15</sup> Ídem nota 11.

<sup>16</sup> Ídem nota 8.

<sup>17</sup> Ídem nota 9.

<sup>18</sup> Ídem nota 10.

<sup>19</sup> Ídem nota 11.

<sup>20</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.2.

<sup>21</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.3.

<sup>22</sup> Considerar logro señalado en la actividad IV.1.4

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

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.

<sup>27</sup> Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

---

<sup>28</sup> Responsable de implementar el compromiso.

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

<sup>30</sup> 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.

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

<sup>32</sup> Fecha de realización de las actividades de difusión.

<sup>33</sup> Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.