

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

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

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	
Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales y demás prestaciones establecidas en Régimen de Reparto y la Ley de Reforma Previsional, a través de la interacción permanente con la ciudadanía, del mejoramiento continuo de los procesos, del establecimiento de una red de atención con altos estándares de calidad, oportunidad y respeto hacia las personas	1) Mejorar tiempo promedio respuesta en la concesión beneficio indemnización	Aún no se observan resultados de los tiempos reales de demora en la concesión del beneficio.	Se ha realizado la capacitación respectiva por parte del Depto Sucursales y ya se puede operar el procedimiento de concesión en las Sucursales, pero aún no se cierra alguna concesión desde regiones.	Consolidar el proceso en las Sucursales, dado que recién ha comenzado en el presente mes sin mayores requerimientos que nos permitan evaluar con objetividad.	
	2) Mejorar condiciones en servicio de pagos rurales	N° de mejoras implementadas del Plan Mejoras Pagos Rurales / N° de mejoras programadas en el Plan Mejoras Pagos Rurales.	8 de 8 = 100% El plan contempla 8 acciones concretas. Logro que permitió obtener mejoras significativas a nuestros usuarios de pagos rurales.	Definir con precisión los estándares de servicios hacia el usuario, exigibles a las entidades pagadoras e institucionalmente unificar los mecanismos y métodos de supervisión que garantice el fiel cumplimiento de dichos estándares. Requerir la asignación de mayores recursos institucionales para un mayor despliegue territorial de supervisión.	Mantener objetivo
	3) Detectar Potenciales beneficiarios del Pilar Solidario	N° de actividades de difusión / coordinación con otros servicios / N° de actividades programadas	2 de 2 = 100% Para detectar potenciales beneficiarios del Pilar solidario se han acordado 2 reuniones con profesionales de SERPLAC, una por beneficiarios programa Vínculo y otra por beneficiarios Chile solidario.	Mayor y mejor conectividad y/o complementación de las bases de datos de los servicios, para detectar rápida y directamente los potenciales beneficiarios del Pilar Solidario.	Mantener
	4) Mejorar competencias de personal que atiende público	N° de funcionarios capacitados / N° de funcionarios programados a capacitar	53 de 53 = 100% Logro que ha permitido tener personal en la plataforma con un mayor nivel de preparación lo que redundó en atenciones de calidad.	Capacitación presencial y práctica, toda vez que se trata de materias que se deben implementar en la operatividad diaria.	Mantener
	5) Mantener o aumentar el	N° cotizaciones electrónicas promedio / N° cotizaciones	145197/187979 = 77% Se considera meta cumpliendo al		

	número promedio de cotizaciones electrónicas	promedios asignados	menos el 65% de las cotizaciones asignadas.		
	6) Realizar Alianzas protocolares de colaboración con organismos relacionados	Al menos 6 reuniones con organismos relacionados para generar instancias de apoyo a nuestros beneficiarios Nº de charlas y/o reuniones / Nº de reuniones programadas	5 de 6 = 83%		Mantener
	7) Para Beneficios Complementarios de Protección Social - Integración social de adultos mayores, personas con discapacidad y beneficiarios del Pilar Solidario - Apoyar en el desarrollo de organizaciones sociales	a) Elaborar y ejecutar 3 iniciativas regionales: i) Pasamos Agosto, ii) Muestra Cultura Tradicional, iii) Premio Constructores de la Región. b) Realización de 70 Talleres abarcando al menos a 1000 beneficiarios Adultos Mayores. c) Realización de 1 Jornada Regional con dirigentes AM (Asociaciones, Uniones Comunales, Clubes AM). d) Realización de 20 Charlas a AM sobre beneficios Reforma Previsional. 76% a octubre, a diciembre = 100%.	a) 100% b.1) 37% b.2) 66% c) 100% Logro en integración social de adultos mayores.	Para el 2010 el desafío se orienta hacia la focalización en los beneficios de la Reforma Previsional	Revisar su mantención
	8) Oferta de información al GORE.	- Reunión u oficios enviados/reunión u oficios programada. - Procedimiento acordado/Procedimiento por acordar. 100%	Oferta de información al GORE. = 100%	Aumentar la oferta de información.	Mantener
	9) Provisión de información al GORE	- Nº reportes realizados/Nº reportes requeridos. 100%	3 de 3 =100%	Entregar información de calidad y en lo posible vía medios electrónicos.	Mantener

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
1) Mejorar tiempo promedio respuesta en la concesión beneficio indemnización = 100%.	1) Capacitación en beneficio desconcentrado de indemnización Ex SSS realizada el 1 y 2 de septiembre a 12 funcionarios aprox. de la región de Ohiggins y la puesta en marcha de la aplicación en octubre del presente.	1) No existen dificultades en la implementación pues ésta ya está operando, considerando que a la fecha del presente informe ya existen algunos beneficios de esta naturaleza procesándose para alcanzar meta conceder en un plazo máximo de 14 días.	1) No existen recomendaciones.
2) Mejorar condiciones en servicio de pagos rurales = 100%	2) El establecimiento de un Programa Regional de Mejoras en Procesos de Pago Rural de pensiones y beneficios, cuya génesis responde a la necesidad de mejoras complementarias al proceso	2) Falta de cumplimiento y/o claridad, por parte de las entidades bancarias respecto de las obligaciones comprometidas en Contrato vigente; y por parte de nuestro servicio, la escasez de recursos humanos y materiales para optimizar la labor u objetivo	2) Realizar diagnóstico regional del proceso de pago rural, cotejando obligaciones contractuales con entidades bancarias y remitir informe con propuestas a nuestra Dirección Nacional; como también requerir

<p>3) Detectar Potenciales beneficiarios del Pilar Solidario = 100%.</p> <p>4) Mejorar competencias de personal que atiende público = 100%.</p> <p>5) Mantener o aumentar el número promedio de cotizaciones electrónicas = 100%.</p>	<p>instalado, en beneficio de nuestros usuarios. Los principales logros del Programa se resumen en: a) supervisión de a lo menos el 70% de las localidades; b) disminuir tiempos de espera en la atención (ejemplo Coltauco); fomentar la participación ciudadana y fortalecer las redes territoriales con organismos asociados al proceso de pago (ejemplo reuniones con municipios y otros).</p> <p>3) Realización de 2 reuniones con SERPLAC a objeto de identificar potenciales beneficiarios provenientes del Programa Vínculo y Chile solidario.</p> <p>4) Capacitación a 53 funcionarios de la región, en materias del DL 3500 (AFP).</p> <p>5) De un total a la fecha de 187.979 de Declaraciones de Cotizaciones previsionales, 145.197 han sido realizadas vía electrónica, lo que representa un 77,24%, siendo nuestra meta alcanzar al 65% por la vía electrónica, del total de las cotizaciones asignadas.</p>	<p>específico, fundamentalmente de supervisión y de mayor despliegue territorial.</p> <p>3) Destinar dedicación exclusiva para revisar extensas nóminas e identificar al máximo de beneficiarios.</p> <p>4) La metodología empleada (e-learnig), no fue la más adecuada para este fin, toda vez que un método presencial permite una mejor medición de alcance y evaluación.</p> <p>5) No se visualizan dificultades.</p>	<p>la asignación de mayores recursos (viáticos y horas extras) para obtener mayor despliegue y cobertura territorial.</p> <p>3) Conectividad y/o complementación de las bases de datos de los servicios, para detectar rápida y directamente los potenciales beneficiarios del Pilar Solidario.</p> <p>4) Capacitación presencial y práctica, toda vez que se trata de materias que se deben implementar en la operatividad diaria.</p> <p>5) No hay sugerencias.</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
<p>1) Realizar Alianzas protocolares de colaboración con organismos relacionados = 83% a octubre, a diciembre = 100%.</p> <p>2) Para Beneficios Complementarios de Protección</p>	<p>1) De al menos 6 reuniones con organismos relacionados para generar instancias de apoyo a nuestros beneficiarios, las reuniones con SERPLAC, han permitido, no solamente coordinar acciones para detectar potenciales beneficiarios del pilar solidario de la reforma previsional, sino que además ha posibilitado acciones, junto a los municipios, que han ido en directa solución a beneficiarios del Bono Apoyo Familiar y del Chilesolidario (beneficios que no necesariamente se acotan al Pilar).</p> <p>2) De 4 acciones comprometidas, que se resumen en:</p>	<p>1) No se visualizan mayores dificultades.</p> <p>2) No se visualizan mayores dificultades.</p>	<p>1) No hay sugerencias.</p> <p>2) No hay sugerencias</p>

<p>Social - Integración social de adultos mayores, personas con discapacidad y beneficiarios del Pilar Solidario - Apoyar en el desarrollo de organizaciones sociales = 76% a octubre, a diciembre = 100%.</p>	<p>a) Elaborar y ejecutar 3 iniciativas regionales. b) Realización de 70 Talleres para al menos a 1000 Adultos Mayores. c) Realización de 1 Jornada Regional con dirigentes AM (Asociaciones, Uniones Comunales, Clubes AM). d) Realización de 20 Charlas a AM sobre beneficios Reforma Previsional. A Octubre, las acciones a) y c) se han cumplido en un 100%, dando un valor agregado o complementario a nuestros usuarios, que les reporta una gran satisfacción.</p>		
---	---	--	--

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 %) <small>16</small>	Principal logro del programa de trabajo ¹⁷	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁸	Recomendaciones 2010 ¹⁹
<p>1) Oferta de información al GORE. = 100%</p>	<p>1) Se efectuó reunión directa con encargado o representante del GORE. Asistió César Arellano por IPS. El procedimiento de la entrega de información quedó establecido por oficio del Intendente.</p>	<p>1) No existen dificultades.</p>	<p>1) No hay sugerencias.</p>
<p>2) Provisión de información al GORE. = 100%</p>	<p>2) Se ha proporcionado al menos el 70% de los informes, porcentaje de informes comprometidos, quedando reflejado en oficios, email e ingreso en Sistema Información Regional (SIR), usado por el GORE.</p>	<p>2) No existen dificultades.</p>	<p>2) No hay sugerencias.</p>

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

Servicio: IPS

Región: DE OHIGGINS

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

Respecto de procedimiento de provisión de información al GORE Región de Ohiggins, cabe señalar que existe acuerdo formalizado en reunión convocada por la Intendencia Regional para el día de jueves 12 de febrero a objeto de instruir respecto a criterios de aceptación de la información requerida por el GORE y validación del PMG Gestión Territorial.

Los 5 temas tratados corresponden a Cuenta Pública, Propir, ARI, Compromisos Presidenciales y proyectos emblemáticos.-

En resumen se establece como documento válido para la orientación de la aceptación de la información el **Ord N° 171 del 28/01/09 de Sr. Intendente.**

Además se establece como instrumento validador la información canalizada a través del SIR Regional.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
1.- Cuenta pública.	<p>1.- Cuenta Pública: ejes de la cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La Cobertura Territorial de INP futuro IPS. ❖ El Recurso Humano. ❖ El proceso de la puesta en marcha de la Reforma Previsional. ❖ La acción de INP Tradicional. ❖ Las acciones de Beneficios Complementarios de Protección Social. ❖ Acciones en Materia de Seguridad Laboral en lo que respecta a la labor preventiva y de prestaciones médicas y económicas de la Ley de Accidentes Laborales. ❖ Desafíos 2009: <p>- Caminando hacia una nueva Institucionalidad (IPS) - Bono por Hijo Nacido Vivo - Aumento de Montos y de cobertura de beneficios del Pilar solidario (PBS – APS) - Fomento a la difusión del Subsidio a la Contratación de Jóvenes y al Fondo de Educación Previsional - Mejoramiento Continuo</p>	1.- Acto público, Oficio y CD.	1.- Realizada el 6 de enero de 2009.	1.- Jaime Pino Pozo.

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:

- 1) Capacitación en beneficio desconcentrado de indemnización Ex SSS realizada el 1 y 2 de septiembre a 12 funcionarios aprox. de la región de Ohiggins y la puesta en marcha de la aplicación en octubre del presente.
- 2) El establecimiento de un Programa Regional de Mejoras en Procesos de Pago Rural de pensiones y beneficios, cuya génesis responde a la necesidad de mejoras complementarias al proceso instalado, en beneficio de nuestros usuarios. Los principales logros del Programa se resumen en: a) supervisión de a lo menos el 70% de las localidades; b) disminuir tiempos de espera en la atención (ejemplo Coltauco); fomentar la participación ciudadana y fortalecer las redes territoriales con organismos asociados al proceso de pago (ejemplo reuniones con municipios y otros).
- 3) Realización de **2 reuniones** con SERPLAC a objeto de identificar potenciales beneficiarios provenientes del Programa Vínculo y Chile solidario.
- 4) Capacitación a 53 funcionarios de la región, en materias del DL 3500 (AFP).
- 5) De un total a la fecha de 187.979 de Declaraciones de Cotizaciones previsionales, 145.197 han sido realizadas vía electrónica, lo que representa un 77,24%, siendo nuestra meta alcanzar al 65% por la vía electrónica, del total de las cotizaciones asignadas.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial :

- 1) De al menos 6 reuniones con organismos relacionados para generar instancias de apoyo a nuestros beneficiarios, las reuniones con SERPLAC, han permitido, no solamente coordinar acciones para detectar potenciales beneficiarios del pilar solidario de la reforma previsional, sino que además ha posibilitado acciones, junto a los municipios, que han ido en directa solución a beneficiarios del Bono Apoyo Familiar y del Chilesolidario (beneficios que no necesariamente se acotan al Pilar).
- 2) De 4 acciones comprometidas, que se resumen en:
 - a) Elaborar y ejecutar 3 iniciativas regionales.
 - b) Realización de 70 Talleres para al menos a 1000 Adultos Mayores.
 - c) Realización de 1 Jornada Regional con dirigentes AM (Asociaciones, Uniones Comunales, Clubes AM).
 - d) Realización de 20 Charlas a AM sobre beneficios Reforma Previsional.

A Octubre, las acciones **a)** y **c)** se han cumplido en un 100%, dando un valor agregado o complementario a nuestros usuarios, que les reporta una gran satisfacción.

1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:

- 1) Se efectuó reunión directa con encargado o representante del GORE. Asistió César Arellano por IPS. El procedimiento de la entrega de información quedó establecido por oficio del Intendente.
- 2) Se ha proporcionado al menos el 70% de los informes, porcentaje de informes comprometidos, quedando reflejado en oficios, email e ingreso en Sistema Información Regional (SIR), usado por el GORE.

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

2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos²⁰:

2006:

1 Beneficios Previsionales

1.1 Atenciones Previsionales: a) 100% Apoyo medición de encuesta de tiempos de espera en la atención; b) Implementación propuestas de mejora o innovación ej. Mejoramiento OIRS San Fdo. Mayo 2006 agiliza atención; en Rgua mayor apoyo en OIRS descongestiona atención; c) Designa funcionarios para operar Base de Conocimiento y capacitarse para su uso; d) Instruye uso de Base de Conocimiento.

2 Recaudación

2.1 Recaudación de Cotizaciones: Ingresa al sistema de control de gestión datos mensuales de recaudación electrónica.

3 Administración del Seguro de Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales

3.1 Prestaciones Preventivas y de Capacitación: a) Elabora plan anual de prevención de riesgos y de capacitación y lo envía para su aprobación a INP Sector Activo; b) Ejecuta plan anual de prevención de riesgos y capacitación; c) Elabora informes mensuales de avances del plan anual de prevención y remite al nivel central.

4 Programas y Beneficios Sociales

4.1 Programas Sociales: a) Constituye equipos de trabajo regional para elaborar propuestas de mejora de calidad de vida de usuarios del INP; b) Elabora y selecciona iniciativas de mejora para ejecución conjunta con entidades regionales; c) Oficializa invitación a entidades regionales; d) Ejecuta tres o más iniciativas de mejora de calidad de vida a favor de usuarios del INP; e) Elabora informes de los logros alcanzados y remite al nivel central.

5 Actividades Derivadas de Opiniones Externas

5.1 Beneficios Previsionales: a) Diseño de Programa de Acercamiento a la Comunidad; b) Selección de productos y servicios a relevar en el Programa de Acercamiento a la Comunidad; c) Difusión de productos y servicios en el Programa de Acercamiento a la Comunidad.

6 Programas y Beneficios Sociales

6.1 Selección de Programa Social para ejecución con otro organismo; **6.2** Intercambio y difusión de información.

7 Actividades Derivadas de la Coordinación Regional

7.1 Mejorar Coordinación Regional; a) Participación en Comités Ampliados Regionales convocados por la Intendencia Regional; b) Realización de Actividades conjuntas con otros Servicios Públicos.

2007:

- Otorgamiento desconcentrado de las Pensiones de Vejez en las 5 sucursales de la región de Ohiggins.
- Activa participación de las Sucursales en la elaboración del plan de mejoras regional y elaboración de los tres programas de éste (capacitación, motivación e infraestructura) tendiente a mejorar la atención en el plano de la gestión local.
- Participación de las 5 sucursales de la región en el programa de capacitación de homologación de conocimientos.
- Elaboraciones de encuestas de satisfacción al usuario en forma sistemática (desde el año 2005 a la fecha)
- Elaboración de trabajo junto a otros organismos públicos y privados, tanto por la vía de Sector Activo, PBS y también en el aspecto tradicional del INP.
- Fortalecimiento a las conformaciones de Comités de Usuarios.

2008:

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS

Objetivos específicos	Descripción del desarrollo alcanzado (logros / brechas)
Mejorar el tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio "pensión de vejez del ex SSS"	Se cumple con los tiempos solicitados. A Noviembre el tiempo demora promedio regional es de 2,35 días, siendo la meta de 5 días (213,12% cumplimiento)
Mejorar la calidad en la concesión de los beneficios desconcentrados.	Se cumple con lo solicitado.
Mejorar la calidad de atención en Sucursales INP, a través de iniciativas que consideren la medición de tiempos de espera en la atención,	Se mejora el quehacer obteniendo un índice del 85% de satisfacción, superior a lo requerido.

la homologación de conocimientos e implementación de planes de mejora al proceso de atención de usuarios	Se cumple con lo solicitado: - Depto Sucursales realizó medición de tiempos de espera; se capacitó en homologación a 8 funcionarios (cumpliendo con meta establecida); y de un total de 6 actividades comprometidas en el Plan de Mejoras (compromiso ADP hasta junio 2008), se realizaron las 6, es decir 100% cumplimiento.
Definir y ejecutar al menos una iniciativa de mejora en la recaudación de cotizaciones electrónicas en cada Dirección Regional	Se cumple con este aspecto, actualmente (a noviembre 2008) existe un promedio de 13.553 cotizaciones mensuales. La meta para el año es de 10.000 (135,53% cumplimiento)
Diseñar y ejecutar el Plan Anual de Prevención y Capacitación de riesgos laborales en concordancia a estándares fijados por el INP Sector Activos	Se cumple con este aspecto, dado que se han ejecutado en su totalidad los 8 programas de prevención, estos son 1) Intervención Preventiva para las actividades de mayor riesgo, 2) Programa de intervención preventiva para la microempresa, 3) Intervención Preventiva para el sector público, 4) Intervención preventiva para trabajadores independientes, 5) Programa Mipyme, 6) Programa de vigilancia de salud de los trabajadores, 7) Programa de vida Saludable y 8) Programa de Fondos Concursables. Presupuesto Total Disponible en Prevención año 2008: \$ 65.163.695.- - Cumpliendo además con los hitos presupuestarios. 30 de abril el 12%, 30 junio el 20%, 30 sept. 35% y 31 dic 98%. - A noviembre se cuenta con 4721 personas capacitadas (de una meta de 4328)
1. Elaborar y ejecutar al menos tres iniciativas de mejora conjunta de la calidad de vida del adulto mayor y/o personas con discapacidad o en extrema pobreza, usuarios del INP, con al menos una entidad regional	Se cumple con lo establecido: Se realiza equipo de trabajo con SERPLAC, SERNATUR; SEREMI DEL TRABAJO, y SENAMA donde se trabaja en función de talleres para beneficiarios programa Vínculo, Chilesolidarios, se realiza capacitaciones sobre la Reforma Previsional a dirigentes, adultos mayores, profesionales, etc., y se apoya el programa Vacaciones Tercera edad y el evento Vivir la Vida en la Región.
2. Focalizar el rol de beneficios complementarios de protección social a la intervención social en grupos de mayores en alto riesgo social	Se cumple a cabalidad, existe un trabajo integrado: Del total de la meta comprometida en participación en talleres, existió la preocupación de que al menos el 60% perteneciera a los grupos vulnerables, lo que se logró en un 109% de cumplimiento (527 de 482)

Actividad IV. 2.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS

Objetivos específicos del programa ²¹	Descripción del desarrollo alcanzado (logros / brechas) ²²
Mejorar la perspectiva territorial	a.- Parcialmente cumplido: Aún cuando como INP tenemos un territorio claramente definido, con presencia en las 3 provincias de la región y con cobertura jurisdiccional en cada Sucursal que permite cubrir el total de comunas, para lograr mayor complementariedad se requiere que otros servicios relacionados amplíen su rango de acción (salvo los municipios) a objeto de mejorar perspectiva y resultados. Con todo, en nuestra planificación consideramos acciones con amplia cobertura territorial. b.- Parcialmente cumplido. En realidad existe trabajo intersectorial pero no siempre es apoyado por un diagnóstico en común o por lo menos no explícitamente c.- Parcialmente cumplido. Existen compromisos compartidos y trabajados por algunos de los actores
Mejorar la articulación territorial	d.- Cumplido: Se articulan acciones de acuerdo a las necesidades que tengan respuesta desde nuestro quehacer institucional (ejemplo etapa previa a la puesta en marcha de la reforma con capacitaciones territoriales y la misma puesta en marcha con la participación del Intendente) y además de manera semanal se informa agenda al Intendente, y Seremis del Trabajo y de Gobierno.

	<p>e.- Cumplido. Se realiza articulación con algunos servicios de la cartera, pero principalmente se colabora con los requerimientos desde la Seremi del Trabajo, encargada de coordinar este tipo de acciones.</p> <p>f.- Cumplido. Cumplimos en el sentido de responder a necesidades que se relacionen con nuestro quehacer frente a los requerimientos de los COTEA Provinciales.</p>
Mejorar el cumplimiento de los compromisos	<p>g.- Parcialmente cumplido: Sólo algunos compromisos aparecen registrados en convenios de colaboración.</p> <p>h.- Cumplido: Respecto de aquellos compromisos presupuestados y señalados en el PROPIR.</p> <p>i.- Parcialmente cumplido. Sólo algunos compromisos se evalúan de manera conjunta</p>

Actividad IV. 3.1. BALANCE DE LOGROS/BRECHAS

Objetivos específicos ²³	Descripción del desarrollo alcanzado (logros / brechas) ²⁴
Identificación de información de "interés regional" a. Información de "interés regional" ofrecida al Gore:	<p>a.- Cumplido. Se entrega al GORE la cuenta pública anual, la planificación regional, agenda semanal y con la periodicidad requerida se da cuenta del avance del PROPIR.</p>
Definición del procedimiento para proveer de información al Gore. b. Procedimiento acordado con Gore:	<p>b. Cumplido. Existe el compromiso de remitir la información requerida en los plazos señalados.</p>
Provisión regular a través de procedimiento acordado c. Gore acredita cumplimiento de formato-contenido y periodicidad:	<p>c.- Parcialmente cumplido. Por parte del GORE aún no existe una acreditación totalmente formal (retroalimentación de lo entregado).</p>

2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información²⁵:

	Planificación, programación y control de gestión.	Coordinación Territorial (región-provincia-comuna; región-sector).	Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios.	Sistemas de Información para la gestión territorial.
2006	<p>Beneficios Previsionales (Atenciones Previsionales) Mejorar la calidad de atención en Sucursales INP a través de incorporar iniciativas regionales que consideren por ejemplo la preatención de público a objeto de descongestionar plataforma y atender en menor tiempo al usuario.</p> <p>Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Prestaciones Preventivas y de Capacitación)</p> <p>La aplicación del plan regional ha permitido un mayor posicionamiento del INP en materias de prevención de riesgos y enfermedades profesionales por parte de empleadores y trabajadores activos</p>	<p>Programas y Beneficios Sociales (Programas Sociales) Elaborar y ejecutar al menos tres iniciativas de mejora conjunta de la calidad de vida del adulto mayor, personas con discapacidad y/o en extrema pobreza, usuarios del INP, con entidades públicas y/o Privadas</p> <p>Tras la constitución del Equipo Regional de PBS, se diseñaron iniciativas que se desarrollaron con la participación de PBS enfocadas a los siguientes temas:</p> <p>1.- Taller de Turismo para el Adulto Mayor (realizado en conjunto con SERNATUR y la CCAF Los Héroes).</p> <p>2.- Jornadas de Salud (Automedicación y Polifarmacia en Adultos Mayores) realizado en conjunto con SENAMA, SEREMI de SALUD, CCAF Los Andes-actualmente realizado en las Comunas de Santa Cruz, San Fernando, Chimbarongo, Las Cabras, Rengo, Rancagua, Lolol y Paredones -</p> <p>3.- Encuentro Regional de Dirigentes de Organizaciones Adulto Mayor. Realizado en la comuna de Olivar congregó a más</p>	<p>Recaudación (Recaudación de Cotizaciones) Se implementó una fuerte campaña comunicacional y de capacitación en oficinas a contadores.</p> <p>Se diseñó un volante, que desde el mes de abril 2006, se está distribuyendo, a través de las Oirs, Centros de Atenciones y Sector Activo en visitas a Empresas. Como efecto se han incrementado entre abril y junio en un 10.8%</p> <p>Los empleadores han recibido capacitación realizada por funcionarios en las tardes y han recepcionado positivamente los avisos comunicacionales al respecto</p> <p>Avance: Campañas permanentes por radio y prensa escrita y capacitación periódica a contadores.</p> <p>Formas generales de difusión clientes externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones informativas con Organizaciones de Adultos Mayores. 	

		<p>de 80 Dirigentes. Participa SENAMA, CCAF Los Andes, SEREMI del Trabajo.</p> <p>4.- Jornada de Gerontología Social para profesionales y encargados de Programas Adulto Mayor de las Municipios y Servicios. Jornada en que participan 120 Personas, realizado en Rancagua y en la cual participan INACAP, CCAF Los Héroes e INP</p> <p>5.- Programa Quijotes de la Lectura, encuentro regional realizado en conjunto con el Consejo Regional de la Cultura y las Artes y que congregó a 60 facilitadores</p> <p>6.- Campaña del Buen Trato. Jornada de Capacitación en el cual se convocó a más de 100 personas todos cuidadores y funcionarios de hogares de ancianos de la región, en conjunto con el Hospital Clínico de la U. de Chile y con la presencia de la Subsecretaría de Previsión Social</p> <p>7.- Concurso Selección Regional de Pinturas Adulto Mayor. Realizado en conjunto con el Consejo de la cultura y las artes.</p> <p>8.- Campaña Corazón Saludable, se realiza toma de presión y peso por parte de Cruz Roja a Adultos Mayores que asisten a Sucursal INP Rancagua durante el mes de Agosto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Invitaciones y oficios informativos a las Organizaciones de Adulto Mayor, SENAMA, DIDECOS, Gobernación de Cachapoal, Cajas de Compensación y empresas en convenio, entre otros. - Afiches en Dirección Regional, Sucursales y Centro de Atención. - Medios de comunicación, especialmente prensa escrita y radios. - Atención directa de interesados. <p>Formas generales de difusión clientes internos. (funcionarios)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos. - Intranet institucional. - Informes de avance de PBS. - Reuniones de los Jefes de Sucursal con sus funcionarios. - Informes de avance de metas entregados a la Coordinación Regional. - Afiches en Dirección Regional, Sucursales y Centro de Atención. - Atención directa de interesados. 	
2007	<p>Mejoramiento de tiempos de respuesta en la concesión de beneficios de aquellos productos que aplican perspectiva territorial y mejora en la calidad de atención de usuarios. Se han logrado buenos resultados en la región alcanzando un promedio de tiempo de respuesta en el mes de septiembre de 2007 de 1,25 días en Pensiones de Vejez y de 1,83 días en beneficios de sobrevivencias.</p> <p>Por otro lado en relación a la mejora en la calidad de atención al usuario, los índices de satisfacción han ido en aumento desde el año 2005 al 2006 (únicos datos existentes a la fecha, faltando el dato del presente año, cuyos datos se encuentran elaborando desde nivel central).</p> <p>Éstos son: Mayo 2005= 78,7%; Octubre 2005= 88,6%; Junio 2006= 90,7%; Octubre 2006= 93,9%.</p> <p>Elaboración e implementación de Programas Regionalizados.</p> <p>Existen: Plan de Mejoras Regional. Plan Regional Anual de Sector Activo. Programa de Trabajo de PBS.</p>	<p>Incorporación de iniciativas desarrolladas en conjunto con otros servicios regionales. i) fonasa – seremi de salud: vacunación anti- influenza adultos mayores</p> <p>ii) seremi de salud-fonasa- caja de compensación los andes: capacitaciones a adultos mayores en previsión y salud en diferentes comunas de la región</p> <p>iii) dirección del trabajo: durante el presente año hemos realizado una serie de actividades de capacitación focalizadas a trabajadores agrícolas, confedech, contratistas.</p> <p>iv) seremi minería. durante el presente año hemos realizados actividades con pirquineros</p> <p>v) seremi economía. i seminario mipymes.</p>	<p>Cuenta Pública INP Regional del año 2006 presentada por el INP de Ohiggins, se diseñó y elaboró en función de los tres pilares básicos de la Institución: Previsión, Prevención y Protección, lo que automáticamente aborda la mayoría de los productos estratégicos, por no decir todos éstos.</p> <p>Fue dada a conocer a la <u>ciudadanía y a nuestros funcionarios</u> el día 03 de enero de 2007, en un acto realizado en la Intendencia Regional.</p> <p>Además fue informado al Sr. Intendente por oficio N° 05 del 27/02/2007.</p> <p>Recaudación de Cotizaciones Elaboración de iniciativas con énfasis regional. a) Desde el año 2005 se ha propiciado una estrategia de difusión por los medios de comunicación en radioemisoras, prensa escrita tradicional, TV cable regional, TV señal abierta en Provincia de Colchagua. Además en el año 2006 se elaboró un plan de difusión de todas nuestras acciones y en el cual se contempló la recaudación de cotizaciones.</p>	<p>1. Identifica sistemas de información para el registro de productos clientes por región</p> <p>a) Gobiernos Mas Cerca y PAC (Programas de acercamiento a la comunidad) coordinados por el propio INP, Gobernaciones u otros organismos públicos.</p> <p>Cumplimiento de planificación (en caso de PAC) y respuestas a requerimientos de participación en Gobiernos Más Cerca por parte de Gobernaciones u otros.</p> <p>b) Programa Público de Inversión Regional (PROPIR).</p> <p>Se entrega avance en forma trimestral indicando su nivel de cumplimiento en términos presupuestarios (como avance financiero) y cantidad de actividades realizadas (como avance físico), todo lo cual se encuentra respaldado en ficha adjunta de "Programa Público de Inversión Regional (PROPIR).</p>

			<p>En septiembre 2007 se implementó la misma acción con el nombre de "Plan de Medios", contratado vía chilecompras y cotizaciones directas.</p> <p>b) En su oportunidad se efectuaron capacitaciones a contadores, Colegio de contadores y empresarios para que coticen en línea, tema que está vigente para quien lo necesite.</p>	<p>c) Compromisos y Acciones Regionales proporcionados a la Intendencia Regional. Los compromisos regionales fueron entregados a la Intendencia regional por medio de Ord N° 114 del 28 de junio de 2007. A dic 2007 estos compromisos y actividades fueron cumplidos.</p> <p>d) Elaboración de Planificación Anual INP Región de Ohiggins. Se elaboró los días 11 y 12 de enero de 2007. Se informa al Sr. Intendente por Ord. N° 151 del 31/01/2007.</p> <p>e) Cuenta Pública INP Regional. Fue dado a conocer a la ciudadanía y a nuestros funcionarios el día 03 de enero de 2007, en un acto realizado en la Intendencia Regional. Además fue informado al Sr. Intendente por oficio N° 05 del 27/02/2007.</p>
2008	<p>Mejorar el tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio "pensión de vejez del ex SSS". Se cumple con los tiempos solicitados. A Noviembre el tiempo demora promedio regional es de 2,35 días, siendo la meta de 5 días (213,12% cumplimiento).</p> <p>Mejorar la calidad de atención en Sucursales INP, a través de iniciativas que consideren la medición de tiempos de espera en la atención, la homologación de conocimientos e implementación de planes de mejora al proceso de atención de usuarios. Fórmula: índice satisfacción de usuarios > ó = 80% Se mejora el quehacer obteniendo un índice del 85% de satisfacción, superior a lo requerido.</p> <p>Diseñar y ejecutar el Plan Anual de Prevención y Capacitación de riesgos laborales en concordancia a estándares fijados por el INP Sector Activos. Se cumple con este aspecto, dado que se han ejecutado en su totalidad los 8 programas de prevención, estos son 1) Intervención</p>	<p>Elaborar y ejecutar al menos tres iniciativas de mejora conjunta de la calidad de vida del adulto mayor y/o personas con discapacidad o en extrema pobreza, usuarios del INP, con al menos una entidad regional. Se realiza equipo de trabajo con SERPLAC, SERNATUR; SEREMI DEL TRABAJO, y SENAMA donde se trabaja en función de talleres para beneficiarios programa Vínculo, Chilesolidarios, se realiza capacitaciones sobre la Reforma Previsional a dirigentes, adultos mayores, profesionales, etc., y se apoya el programa Vacaciones Tercera edad y el evento Vivir la Vida en la Región.</p>	<p>Información de "interés regional" ofrecida al Gore: Se entrega al GORE la cuenta pública anual, la planificación regional, agenda semanal y con la periodicidad requerida se da cuenta del avance del PROPIR.</p>	

	Preventiva para las actividades de mayor riesgo, 2) Programa de intervención preventiva para la microempresa, 3) Intervención Preventiva para el sector público, 4) Intervención preventiva para trabajadores independientes, 5) Programa Mipyme, 6) Programa de vigilancia de salud de los trabajadores, 7) Programa de vida Saludable y 8) Programa de Fondos Concursables.			
2009	<p>En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:</p> <p>1) Capacitación en beneficio desconcentrado de indemnización Ex SSS realizada el 1 y 2 de septiembre a 12 funcionarios aprox. de la región de Ohiggins y la puesta en marcha de la aplicación en octubre del presente.</p> <p>2) El establecimiento de un Programa Regional de Mejoras en Procesos de Pago Rural de pensiones y beneficios, cuya génesis responde a la necesidad de mejoras complementarias al proceso instalado, en beneficio de nuestros usuarios. Los principales logros del Programa se resumen en: a) supervisión de a lo menos el 70% de las localidades; b) disminuir tiempos de espera en la atención (ejemplo Coltauco); fomentar la participación ciudadana y fortalecer las redes territoriales con organismos asociados al proceso de pago (ejemplo reuniones con municipios y otros).</p> <p>4) Capacitación a 53 funcionarios de la región, en materias del DL 3500 (AFP).</p> <p>5) De un total a la fecha de 187.979 de Declaraciones de Cotizaciones previsionales, 145.197 han sido realizadas vía electrónica, lo que representa un 77,24%, siendo nuestra meta alcanzar al 65% por la vía electrónica, del total de las cotizaciones asignadas.</p>	<p>En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:</p> <p>3) Realización de 2 reuniones con SERPLAC a objeto de identificar potenciales beneficiarios provenientes del Programa Vínculo y Chile solidario.</p> <p>En el Programa de complementariedad territorial :</p> <p>1) De al menos 6 reuniones con organismos relacionados para generar instancias de apoyo a nuestros beneficiarios, las reuniones con SERPLAC, han permitido, no solamente coordinar acciones para detectar potenciales beneficiarios del pilar solidario de la reforma previsional, sino que además ha posibilitado acciones, junto a los municipios, que han ido en directa solución a beneficiarios del Bono Apoyo Familiar y del Chilesolidario (beneficios que no necesariamente se acotan al Pilar).</p> <p>2) De 4 acciones comprometidas, que se resumen en:</p> <p>a) Elaborar y ejecutar 3 iniciativas regionales.</p> <p>b) Realización de 70 Talleres para al menos a 1000 Adultos Mayores.</p> <p>c) Realización de 1 Jornada Regional con dirigentes AM (Asociaciones, Uniones Comunales, Clubes AM).</p> <p>d) Realización de 20 Charlas a AM sobre beneficios Reforma Previsional. A Octubre, las acciones a) y c) se han cumplido en un 100%, dando un valor agregado o complementario a nuestros usuarios, que les reporta una gran satisfacción.</p>	<p>En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:</p> <p>1) Se efectuó reunión directa con encargado o representante del GORE. Asistió César Arellano por IPS. El procedimiento de la entrega de información quedó establecido por oficio del Intendente.</p> <p>2) Se ha proporcionado al menos el 70% de los informes, porcentaje de informes comprometidos, quedando reflejado en oficios, email e ingreso en Sistema Información Regional (SIR), usado por el GORE.</p>	

2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial²⁶:

	Delegación de facultades para actuar en el territorio o creación de unidades dedicadas al tema.	Formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial.
2006	<p>La actuación territorial que se refleja en todas las acciones y/o actividades de nuestro servicio en la región, tanto de las Direcciones Regionales como de las oficinas desplegadas en el territorio (Rancagua, Rengo, San Vicente, San Fernando, Santa Cruz y Pichilemu) y que se orienta en definiciones estratégicas, cuyos objetivos se ven también abordados en la ejecución de gestión territorial, se encuentra ampliamente sustentada en la Resolución Exenta N° 1483 de 30 de diciembre de 2005.</p> <p>Por tal razón, hasta la fecha, no ha sido necesario realizar alguna otra acción que signifique una mayor ingerencia en el territorio.</p>	<p>1 Benef. Previsionales 1.2 Atenciones Previsionales Designa funcionarios para operar Base de Conocimiento y capacitarse para su uso. Se mejora la calidad de atención en Sucursales INP a través de incorporar iniciativas regionales que consideren por ejemplo la preatención de público a objeto de descongestionar plataforma y atender en menor tiempo al usuario.</p> <p>4 Programas y Beneficios Sociales. 4.1 Programas Sociales Constituye equipos de trabajo regional para elaborar propuestas de mejora de calidad de vida de usuarios del INP. Tras la constitución del Equipo Regional de PBS, se diseñaron iniciativas que se han ido desarrollando con la participación de PBS enfocadas a los siguientes temas: 1.- Taller de Turismo para el Adulto Mayor (realizado en conjunto con SERNATUR y la CCAF Los Héroes) – realizado en Rancagua 2.- Jornadas de Salud (Automedicación y Polifarmacia en Adultos Mayores) realizado en conjunto con SENAMA, SEREMI de SALUD, CCAF Los Andes- actualmente realizado en las Comunas de Santa Cruz, San Fernando, Chimbarongo, Las Cabras, Rengo, Rancagua, Lolol y Paredones - 3.- Encuentro Regional de Dirigentes de Organizaciones Adulto Mayor. Realizado en la comuna de Olivar congregó a más de 80 Dirigentes. Participa SENAMA, CCAF Los Andes, SEREMI del Trabajo.</p> <p>Mejorar Coordinación Regional Participación en Comités Ampliados Regionales convocados por la Intendencia Regional.</p>
2007	<p>IDEM ANTERIOR</p>	<p>Concesión de prestaciones previsionales b) Para incorporar en la concesión de pensiones de vejez a los imponentes independientes y voluntarios se realizó capacitación a los funcionarios en estas materias. c) Para desconcentrar los beneficios de Supervivencia de Triomar y Empart, se realizó capacitación a los funcionarios en estas materias.</p> <p>Atenciones Previsionales a) Para mejorar la calidad de atención en Sucursales INP, a través de iniciativas que consideren entre otras, la medición de tiempos de espera en la atención, la homologación de conocimientos e implementación de planes de mejora al proceso de atención de usuarios, se efectuaron las siguientes Iniciativas regionales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación Core Agil (Sistema Informático Institucional) - Capacitación Homologación de Conocimientos y Prueba. <p>Recaudación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de Cotizaciones <ul style="list-style-type: none"> • Definir y ejecutar al menos una iniciativa de mejora en la recaudación de cotizaciones electrónicas en cada Dirección Regional. • Una de ellas fue la capacitación a todos los Jefes de Sucursales y encargados de Recaudación, Tema: Cotizaciones electrónicas por Previred.

2 0 0 8	IDEM ANTERIOR	Para Mejorar la calidad en la concesión de los beneficios desconcentrados y en la atención en Sucursales INP , el Departamento de Sucursales realizó medición de tiempos de espera; se capacitó en homologación a 8 funcionarios (cumpliendo con meta establecida); y de un total de 6 actividades comprometidas en el Plan de Mejoras (compromiso ADP hasta junio 2008), se realizaron las 6, es decir 100% cumplimiento.
2 0 0 9	IDEM ANTERIOR	1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos: 1) Capacitación en beneficio desconcentrado de indemnización Ex SSS realizada el 1 y 2 de septiembre a 12 funcionarios aprox. de la región de Ohiggins y la puesta en marcha de la aplicación en octubre del presente. 4) Capacitación a 53 funcionarios de la región, en materias del DL 3500 (AFP).

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: DE OHIGGINS		
Programa	Recomendación de la evaluación ²⁷	Compromiso ²⁸	Responsable ²⁹	Plazo ³⁰
Programa de diseño/ acceso/ distribución. 2) Mejorar condiciones en servicio de pagos rurales = 100% 3) Detectar Potenciales beneficiarios del Pilar Solidario = 100% . 4) Mejorar competencias de personal que atiende público = 100% .	2) Realizar diagnóstico regional del proceso de pago rural, cotejando obligaciones contractuales con entidades bancarias; como también requerir la asignación de mayores recursos humanos y materiales (vehículos) para obtener mayor despliegue y cobertura territorial. 3) Conectividad y/o complementación de las bases de datos de los servicios, para detectar rápida y directamente los potenciales beneficiarios del Pilar Solidario. 4) Capacitación presencial y práctica, toda vez que se trata de materias que se deben implementar en la operatividad diaria.	2) Elaborar documento diagnóstico regional y revisarlo con todos los Jefes de Sucursales y remitir informe con propuestas a nuestra Dirección Nacional; como también requerir la asignación de mayores recursos. 3) Hacer planteamiento solicitud al Departamento de Sucursales para evaluar con quienes corresponda, la factibilidad de conectividad y/o complementación de las bases de datos de Mideplan, para detectar rápida y directamente los potenciales beneficiarios del Pilar Solidario 4) Solicitar al Departamento de Personas el uso de metodología de capacitación presencial que permita una mejor medición de alcance y evaluación en estas materias.	2) DIRECTOR Y COORDINADOR REGIONAL SUCURSALES. 3) DIRECTOR Y COORDINADOR REGIONAL SUCURSALES. 4) DIRECTOR Y COORDINADORA REGIONAL DE PERSONAS.	31/12/2009

Programa de complementariedad territorial	Continuar con la difusión pero ampliándola a todos los beneficios de la seguridad social que entregamos en la región	Implementar Plan	Coordinador	2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Implementación de un programa informático de provisión de información	Trabajo conjunto con Gore	Coordinador	2010

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS³¹		REGIÓN: DE OHIGGINS	
Destinatarios	Actividades de difusión ³²	Fecha de realización ³³	Responsable de la información de verificación ³⁴
Funcionarios	SE REALIZARÁ UN ENCUENTRO REGIONAL CON JEFES DE SUCURSALES, EQUIPO DE GESTION REGIONAL , ANATRINP Y OTROS FUNCIONARIOS PARA DIFUNDIR OFICIALMENTE LAS ACCIONES DEL PLAN, SIN PERJUICIO DE LA CIRCULARIZACIÓN DE CUARTILLAS INTERNAS QUE DEN A CONOCER LOS TEMAS.	13 NOVIEMBRE 2009	DIRECTOR Y COORDINADOR REGIONAL DE SUCURSALES.

AQUELLAS PERTINENTES INCLUIDAS EN PLAN DE DIFUSION COMUNICACIONES IPS – REGIÓN DE O'HIGGINS QUE SE ADJUNTA.

Cientes/usuarios/beneficiarios

OBJETIVOS	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Difundir iniciativa Regional beneficios de la Reforma Previsional: Comunicados, crónicas, concertar o articular entrevistas en radios, informativos, etc.	■	■	■	■	■	■	■	*	*	*
Elaborar y publicar en medio escrito de la región, cuartilla que de cuenta de un Balance de la implementación de la Reforma en la Región durante el primer semestre del año.							■	*		
Elaborar y publicar en medio escrito de la región, cuartilla que de cuenta de un Balance de la implementación de la Reforma en la Región durante el segundo semestre del año.									*	*
Difundir iniciativa del Nivel Nacional respecto de los beneficios de la Reforma Previsional : Frases radiales, material impreso, presentaciones, etc,				■	■	■	■			

AL 31 DE DICIEMBRE

DIRECTOR Y COORDINADOR REGIONAL DE SUCURSALES.

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

²¹ Corresponde a los objetivos en los que el programa de complementariedad debe avanzar, cada uno debe ser examinado según el (los) indicador(es) que se sugiere(n) en la columna siguiente.

²² Se describe los logros obtenidos –como un nivel de avance al cual se ha llegado- y las dificultades que han existido en el caso de existir brechas.

²³ Corresponde a los objetivos específicos que el sistema de información institucional debe cumplir en materia de provisión de información a los gobiernos regionales. Cada uno de los objetivos específicos se ha incorporado expresamente y debe ser examinado según el indicador que se proporciona en la columna siguiente.

²⁴ Ídem a nota 5.

²⁵ 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.

²⁶ 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.

²⁷ Corresponde a las recomendaciones identificadas en las actividades IV: 1.2; 1.3; 1.4.

²⁸ Actividad específica a través de la cual se llevará a cabo la recomendación de la evaluación.

²⁹ Responsable de implementar el compromiso.

³⁰ Plazo en que el compromiso debe estar concluido (a más tardar diciembre 2010).

³¹ 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.

³² Actividades a través de las cuales se verifica la difusión. Se pueden utilizar diversos canales para la difusión (reuniones, impresos, web, etc.)

³³ Fecha de realización de las actividades de difusión.

³⁴ Unidad administrativa responsable de mantener la información de verificación de las actividades de difusión.