

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

INSTITUCIÓN: Instituto de Previsión Social	REGIÓN: del Maule
---	--------------------------

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
1) Mejorar cobertura regional en acciones comunicacionales	40 Numero de comunicados N°Apariciones radiales y prensa escrita Logro 100%	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha superado ampliamente la cobertura comunicacional del IPS en la región, debido a la gran cantidad de actividades que ha significado no solo la Reforma, sino también los nuevos beneficios como el BAF y las innumerables actividades de BCPS, todo con apoyo de nuestro profesional de prensa. Hemos aparecido en casi todos los medios de prensa locales-web, radio, tv y diarios regionales. De cinco comunicados de prensa hemos tenido más de 120, con más de 1000 apariciones en distintos medios regionales. • Se han efectuado difusiones radiales relacionadas con cotizaciones electrónicas y con BAF (Bono de apoyo a la familia). Solo se trata de difusión radial comprada a través de mercadopublico, no las apariciones radiales por actividades propias del instituto, que en todo caso no son 	Mejorar la cobertura regional a través de la focalización de acciones comunicacionales con medios locales-comunales, dando a conocer los beneficios de la reforma y las actividades propias de la institución con énfasis en el posicionamiento de la nueva institucionalidad "IPS".	Se recomienda mantener el objetivo, eso sí, focalizado en localidades comunales y con énfasis en el nombramiento de la nueva institucionalidad.

		programadas.		
2) Mejorar la atención al cliente.	40 N° Sistema de administrador de filas instalado N° de funcionarios capacitados 100%	Los objetivos específicos fueron cumplidos en su totalidad, con la implementación del sistema de administración de filas, que nos ha permitido medir y acotar los tiempos de demora en la atención, así como el tipo de trámite que realiza el usuario, entre otros, lo que ha significado implementar mejoras focalizadas, en pos de una atención de calidad. Por otra parte, de una meta de 10 funcionarios a capacitar, se capacitaron 28 funcionarios del CAP Talca, en servicios de atención de calidad.	Se propone eliminar los indicadores actuales por la elaboración de encuestas internas periódicas, en cada CAP y en algunos seguimientos de pagos rurales-mantener buzón-permitiendo con ello tener un contacto directo con la opinión de nuestros usuarios e ir mejorando, de acuerdo a los resultados, nuestra atención hacia el cliente –ciudadano.	Se recomienda cambiar los indicadores ya cumplidos por una actividad complementaria que sería la elaboración de encuestas internas de satisfacción al cliente, para las CAP y mantener en algunos pagos rurales, un buzón de reclamos y sugerencias.
3) Mejorar tiempo de demora en trámites complejos	20 Nombramiento por parte del director Regional de un ejecutivo 100%	El Director Regional, nombra a un funcionario encargado de recepcionar - de toda la región- los tramites complejos de leyes especiales, lo que ha permitido disminuir los tiempos de demora en al menos un 80% de los tramites considerados como complejos. A su vez es la persona encargada de asistir como capacitador a las distintas reuniones que los respectivos comandos de exonerados nos invitan.	Se propone eliminar, ya que es un objetivo específico que se mantendrá como función normal.	Se propone eliminar objetivo específico.
4) Ampliar cobertura en atención usuarios Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (PBSI)	10 N° box de atención 100%	Es implementado un box de atención a usuarios PBSI, en dependencias de la DR, para apoyar el alto número de atenciones que presenta la COMERE en la región.	Se propone eliminar ya que se trata de un objetivo cumplido y que no será necesario implementar de nuevo ya que fueron normalizadas las atenciones prestadas por la COMERE a usuarios PBSI.	Se propone eliminar objetivo específico.
5) Supervisión de pagos rurales.	2 (Numero de supervisiones de pagos realizadas/numero de supervisiones pagos totales programadas)*100	Se efectúan 38 supervisiones de pago rurales a localidades de la región, cuyos informes son despachados al nivel central y	Se propone continuar con el objetivo, efectuando un plan acotado por cada CAP e incorporando no solo el	Elaboración de plan de trabajo que incorpore no solo los informes de seguimientos, sino también respuesta y posible

	100%	subidos por cada CAP al aplicativo regional. Logro	informe de seguimiento y observaciones, sino uno relacionado con el mejoramiento que conlleve la recopilación de reclamos y sugerencias consultadas a través de los buzones que serán instalados en algunos puntos de pago rural. Esto permitirá mantener una coordinación con los encargados de los locales de pago rural para el retiro de los buzones y contacto directo, en pos de solucionar problemas que pudiesen estar ocurriendo y que no son detectados oportunamente. Otro desafío importante es el seguimiento de pago rural en conjunto con otros servicios como es SRCEI, PRODEMU, SERNAM, SENAMA, FONASA, entre otros.	medida a adoptar de acuerdo a lo recepcionado en el buzón rural de sugerencias y reclamos. Así como la participación de al menos un servicio en uno o dos seguimientos de pagos entregando a nuestros usuarios los servicios propios de la institución que nos acompañe.
6) Apoyo a Seremi del Trabajo en difusión de la Reforma Previsional	11 Instalación de stand Fital en pabellón de Gobierno Regional 100%	Participación con funcionarios y herramientas tecnológicas y de difusión de la reforma previsional en FITAL (Feria Internacional de Talca) en stand proporcionado por la SEREMI, con atención directa de tramites sobre las 377 personas, (136 H y 241 M) y más de mil indirectas (entrega de folletería y afiches) desde al 26 de marzo al 5 de abril.	Se propone eliminar, ya que es una actividad que no depende 100% de nuestra gestión y no se cuentan con recursos para ello, solo depende de la invitación por parte de la Seremi a participar nuevamente en la Fital..	Se propone eliminar objetivo específico.
7) Implementar Acciones de Seguridad para el adulto mayor con organismos de seguridad pública	1 N° Acciones realizadas 100%	Participación en reuniones con la encargada regional de seguridad pública del GORE y con el SENAMA. Se efectúa capacitación por parte de la PDI a usuarios del Pilar Solidario Talca,	Se propone eliminar, ya que la coordinación ha sido poco eficiente, no dependiendo de nuestra gestión.	Se propone eliminar objetivo específico.

<p>8) Aplicación pautas de seguimiento de ayudas técnicas</p>	<p>10</p> <p>N° de Pautas aplicadas</p> <p>100%</p>	<p>Al 31 de marzo fueron aplicadas el 100% de las pautas de seguimientos de ayudas técnicas, equivalentes a 98 evaluaciones en toda la región.</p>	<p>No existen necesidades emergentes ni demandas de implementos por cuanto estas fueron suplidas por otros medios. Además de no encontrarse dentro de los focos de atención para el 2010, por lo tanto se propone eliminar como objetivo</p>	<p>Se propone eliminar objetivo específico.</p>
<p>9) Elaborar y ejecutar talleres, charlas, actividades y/o servicios, que recojan la realidad de los adultos mayores en la Región pertenecientes al Pilar solidario</p>	<p>10</p> <p>(Sumatoria de beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario que participan en talleres y/o actividades en la Región/N° total de beneficiarios IPS asociados a beneficios complementarios de protección social de la Región) *100</p> <p>100%</p>	<p>Se ejecutan 70 talleres con 1331 participantes, personas beneficiarias pertenecientes al Pilar solidario, propendiendo al desarrollo biosicosocial de estos. lo anterior implica que los participantes desarrollan una mayor capacidad aeróbica, mayor capacidades motriz, mayor sentido y agudeza, incremento de la autoestima, mejorar el sentido de pertenencia y valoración, entre otros)</p>	<p>Se propone que el 100% de los beneficiarios sean usuarios de la institución, preferentemente focalizados en beneficiarios del Pilar. Esto por cuanto al orientar la acción solo a beneficiarios del IPS, se tiene la dificultad que estos priorizan la satisfacción de necesidades básicas por sobre las de formación y recreación.</p>	<p>Se propone mantener, y elaborar plan de trabajo con talleres definidos –acotados -hacia nuestros clientes-ciudadanos, con un aumento en la cobertura, respecto del año anterior y en directa relación a la realidad regional.</p>
<p>10) Colaboración con programas de salud –Campaña anti-influenza y neumocócica para Adultos Mayores.</p>	<p>10</p> <p>Número de vacunados</p> <p>100%</p>	<p>Se supera con creces la meta para el año, debido a la campaña nacional de difusión en los medios por parte del ministerio de salud y a la información de los medios en relación a los brotes de influenza humana. Lo anterior más una coordinación oportuna con el Servicio de Salud del Maule hacen que, de las 8 mil vacunas esperadas, se realizaron 10 mil doscientas.</p>	<p>Objetivo específico que no depende 100% de nuestra gestión . Se apoyará la campaña del ministerio de salud pero no se pueden determinar cifras, por cuanto la cantidad de personas vacunadas depende exclusivamente del número de dosis y personal disponible que disponga el servicio pertinente, por lo que se propone eliminar objetivo específico.</p>	<p>Se propone eliminar objetivo específico.</p>
<p>11) Tramitar –con el apoyo de otras instituciones- las PBSV y conceder, dentro de los plazos establecidos.</p>	<p>12</p> <p>(Solicitudes PBSV Concedidas /Solicitudes PBSV ingresadas)*100</p> <p>100%</p>	<p>Se concede el beneficio dentro de los plazos establecidos con el apoyo de los municipios. A la fecha van 2796 PBSV concedidas, de 2878, esto representa un 97%. Quiere decir que el 97% de las solicitudes ingresadas han sido concedidas en</p>	<p>No se esperan desafíos para el 2010, ya que seguiremos realizando las concesiones en los tiempos acotados, el 3% restante de concesiones rechazadas se encuentra dentro de los parámetros</p>	<p>Se propone eliminar objetivo específico.</p>

		los tiempos establecidos, superando con creces el 80% fijado como meta, siendo un excelente indicador de eficiencia.	normales por lo que es muy poco probable mejorarlo.	
12) Tramitar – con el apoyo de otras instituciones- las PBSI y conceder dentro de los plazos establecidos. A partir de la Resolución de invalidez de la COMERE	1 (Solicitudes PBSI Concedidas /Solicitudes PBSI ingresadas)*100 100%	Haber concedido el beneficio dentro de los plazos establecidos con el apoyo de los municipios. A la fecha se han concedido 536 PBSI , de 1921, representando un 28% de concesión en los tiempos establecidos, superando el 5% fijado como meta. Se implementan coordinaciones y planes de trabajo entre las distintas sucursales y la sucursal cabecera de región –a cargo de estos beneficios-aumentando el nivel de concesiones, respecto de los rechazos.	Seguiremos realizando las concesiones en los tiempos acotados, lamentablemente un porcentaje alto de rechazos se debe a que los usuarios no cumplen con el porcentaje de invalidez que la Ley exige y el otro gran porcentaje es por la no presentación de los usuarios ante la comisión médica, aun cuando se hagan las respectivas notificaciones a los municipios para que estos ubiquen a los usuarios, variable que no depende de nuestra gestión, por lo tanto los indicadores se ven afectados.	Se propone eliminar objetivo específico.
13) Tramitar – con el apoyo de otras instituciones - los APSV y conceder dentro de los plazos establecidos	1 (Solicitudes APSV Concedidas /Solicitudes APSV ingresadas)*100 100%	Haber concedido el beneficio dentro de los plazos establecidos con el apoyo de los municipios. A la fecha van 16.557 APSV concedidas, de 19390, representando un 85% de concesión en los tiempos, superando el 20% fijado.	Seguiremos realizando las concesiones en los tiempos acotados y en el porcentaje de concesión establecido. Debido a que, los niveles alcanzados son considerados óptimos.	Se propone eliminar objetivo específico.
14) Tramitar – con el apoyo de otras instituciones - los APSI y conceder dentro de los plazos establecidos	1 (Solicitudes APSI Concedidas /Solicitudes APSI ingresadas)*100 100%	Haber concedido el beneficio dentro de los plazos establecidos con el apoyo de los municipios. A la fecha van 456 APSI concedidas, de 555, representando un 77% de concesión en los tiempos , superando el 5% fijado.	Seguiremos realizando las concesiones en los tiempos acotados y en el porcentaje de concesión establecido. Debido a que, los niveles alcanzados son considerados óptimos.	Se propone eliminar objetivo específico.
15) Supervisión de convenios con municipios	10 (N° Supervisiones/ N° municipios en convenio)*100 100%	Se encuestaron los 30 municipios en convenio, obteniendo como resultado la actualización de la información sobre los operativos y coordinadores a cargo de la atención a usuarios beneficiarios del	Acción ejecutada en un 100%, por lo que se solicita eliminar.	Se propone eliminar objetivo específico.

		Pilar Solidario y las herramientas tecnológicas y de infraestructura utilizadas.		
16) Capacitar a usuarios de instituciones públicas en Reforma Previsional	1 N° instituciones públicas con usuarios capacitados 100%	Se internalizó en los funcionarios públicos capacitados, la importancia y relevancia que tiene la reforma previsional como un derecho adquirido y la obligación de solicitarlos y ser coparticipes de esta gran reforma. Se capacitaron 11 instituciones públicas, como son: Prodemu(12.06);(22.07);(07.07);SSM (07.07);(01:09);(22.10);Fosis (30.06);Serviu (26.06), Integra (24.06);Junji (24.06);(21.08);Sernam (30.07);Injuv (23.07);IM Villa Alegre (30.06);IM Talca (25.06); IM Parral (23.06);IM Teno (11.06);Gobernación de Talca (31.07)IM Pencahue (24.07), con un total de 528 funcionarios capacitados.	En estas capacitaciones pudimos darnos cuenta que es necesario incorporar a los trabajadores jóvenes de los servicios públicos y de sus respectivos usuarios -trabajadores independientes-, en la importancia que tiene la Previsión para el futuro de cada uno.	Se propone mantener el objetivo específico, incorporando a las actividades propias de la reforma aquellas orientadas a jóvenes y trabajadores independientes.
17) Aumento de Cotizaciones electrónicas, con el apoyo de Previred y CCAF Los Andes	10 (N° declaraciones de cotización previsional realizadas electrónicamente en la región/Total de declaraciones de cotizaciones previsionales en la región) *100 100%	Se implementó plan de trabajo regional sobre difusión de cotizaciones electrónicas, el que incluyó capacitaciones a usuarios en las cinco sucursales, difusión radial y coordinaciones con Previred y CCAF Los Andes. Obteniéndose un porcentaje de declaraciones electrónicas en la región de un 80%	Se propone actualizar plan de trabajo regional e incorporar acciones solo con Previred , ya que la coordinación con CCAF Los Andes no ha dado buenos resultados. El nivel de capacitaciones efectuadas ha disminuido notablemente, poniendo énfasis en las mipymes y empleadores de trabajadoras de casa particular. Mantener solo difusión radial permanente y capacitaciones a mipymes.	Se propone mantener objetivo específico solo en lo relacionado con la difusión radial o prensa escrita focalizada en localidades rurales-comunales, y capacitaciones a mipymes a través de nuestros aliados, ya que nos encontramos en un nivel optimo de recaudación electrónica, no olvidando la ruralidad y la poca conectividad existente en la región.
18) Capacitar a Funcionarios de OIRS y Finanzas –en cotizaciones electrónicas	10 Número de funcionarios capacitados = 0 > 18.	Se implementa plan de trabajo regional, en el que se incorpora, en los meses de enero y febrero, la	Debido a la mantención de la demanda actual de cotizaciones electrónicas es	Se propone eliminar objetivo específico

	100%	actividad de capacitación a 18 funcionarios de OIRS y Finanzas de la Región en cotizaciones electrónicas. Estas son, impartidas por Previred y CCAF Los Andes y cuyo objetivo era mantener actualizados los conocimientos en las declaraciones electrónicas para responder a consultas efectuadas en nuestras dependencias por usuarios-empleadores, de los sistemas de cotizaciones electrónicas	poco eficiente implementar algún desafío para poder aumentar en alguna medida las cotizaciones electrónicas, por lo que las capacitaciones en este tema no serán consideradas para el próximo año.	
19) Oferta de información al GORE	Cumple con entrega de oferta de información al GORE 100%	Se efectúan reuniones de coordinación para concordar la información a ser ofertada. Se implementa convenio de colaboración de envío de información estadística de interés regional para el GORE.	Comunicar al GORE de otra información que sea de interés regional y que al momento de la firma del convenio, esta no se encontraba disponible en los aplicativos institucionales	Ingresar periódicamente a los aplicativos de estadísticas institucionales, para analizar las actualización de información que pueda ser de interés regional
20) Provisión de información	Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado = o > 70% 100%	Envío de información solicitada en los tiempos establecidos. Envío de informe en el mes de Octubre.	Proveer al GORE de información de interés regional que no se encontraba disponible al momento de la firma del convenio.	Ingresar periódicamente a los aplicativos de estadísticas institucionales, para analizar las actualización de información que pueda ser de interés regional
21) Otros objetivos institucionales	Realizar cuenta pública institucional 100% Porcentaje de Boletines informativos elaborados y distribuidos en la Región	La elaboración de la cuenta pública 2008 se realiza los primeros días de enero del 2009 en la intendencia. Se informan los compromisos institucionales del 2008 y los desafíos 2009. Así como también se ha cumplido con el envío de los 10 boletines informativos comprometidos en el que aparecen las distintas actividades desarrolladas por la institución a nivel regional en el año 2009, junto con reuniones de comités de usuarios.	Conversado con el GORE no existiría nueva demanda respecto de los boletines informativos, por lo tanto el desafío es eliminarlo.	Se propone eliminar el envío de los boletines informativos regionales, ya que no cuentan con información de interés regional para el GORE. Por otra parte se propone mantener la elaboración de la cuenta pública

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
Avance al 31.10: 100% Proyectado al 31.12:100%	Se ha superado ampliamente la cobertura comunicacional del IPS en la región, apoyado por la diversidad de actividades e información hacia la comunidad, que ha significado no solo la Reforma, sino también los nuevos beneficios como el BAF –Bono de Apoyo a la Familia - y las innumerables actividades de BCPS –Beneficios Complementarios de Protección Social-. Hemos aparecido en casi todos los medios de prensa locales-web, radio, tv y diarios regionales. De 5 comunicados de prensa, que teníamos como meta, se han alcanzado 123, los que han originado más de 1000 apariciones en distintos medios. Lo anterior ha permitido que nuestros clientes-ciudadanos conozcan sus derechos para hacerlos efectivos al solicitar los distintos beneficios de que disponemos.	No ha habido dificultades, sin embargo, el posicionamiento del nombre institucional o la Sigla IPS es más lenta de lo que se esperaba, aun nos nombran por INP.	Se recomienda aumentar la meta anual de comunicados de prensa enviados a los distintos medios de comunicación, con énfasis en la mención de la nueva institucionalidad. De 5 a 60 comunicados, entendiéndose que los temas de reforma y BAF, son temas ya difundidos el 2009.

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
Avance al 31.10: 99% Proyectado al 31.12: 100%	En cuanto a la complementariedad se han desarrollado acciones que han permitido mantener actualizados los conocimientos respecto de la reforma previsional a los municipios en convenio. Esto ha significado mejorar la entrega oportuna de atención y por ende mantener la cobertura a nivel regional. Por otra parte, el nivel de concesión de beneficios de Pensiones Básicas Solidarias de Vejes (PBSV) ha alcanzado el 97%, significando que del 100 % que	Al comienzo nos vimos enfrentados a algunos cambios de equipos en los municipios, debido a las elecciones de nuevos alcaldes, lo que atrasó en algunos casos la capacitación y le implementación oportuna de las atenciones a usuarios respecto de la reforma.	Se propone mantener las actividades con los municipios, ampliando la complementariedad con la capacitación orientada a trabajadores jóvenes para los diversos servicios públicos de la Región o a usuarios que ellos dispongan, además de la elaboración de un plan de trabajo que incorpore no solo los informes de seguimientos, sino también la tabulación de las encuestas rurales y buzón de sugerencias y reclamos. Así como la participación de al menos un servicio en

	<p>asiste a las respectivos CAP a solicitar su pensión básica solidaria, el 97% es concedida y pagada en tiempos acotados.</p> <p>Se internalizó en los funcionarios públicos capacitados, la importancia y relevancia que tiene la reforma previsional como un derecho adquirido y la obligación de solicitarlos y ser coparticipes de esta gran reforma. Se capacitaron 11 instituciones públicas, con un total de 528 funcionarios.</p>		<p>uno o dos seguimientos de pagos.</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 %) ¹⁶	Principal logro del programa de trabajo ¹⁷	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁸	Recomendaciones 2010 ¹⁹
<p>Avance al 31.10:70% Proyectado al 31.12: 100%</p>	<p>Se efectúa reunión de coordinación con la unidad de planificación de desarrollo regional del GORE, para la entrega de información estadística, se acuerda la oferta institucional -periodicidad, tipo y formato. Siendo nuestro logro principal la firma de un convenio con compromisos de entrega de información estadística en periodos de tiempo determinados y formatos acordados con el GORE.</p>	<p>Los tiempos de demora en la ejecución de las reuniones de coordinación y la firma del convenio se debió a la falta de agenda de ambas instituciones.</p>	<p>Continuar con lo comprometido en el convenio de colaboración con el GORE. Enviar semestralmente la información, de acuerdo a los plazos de publicación de estadísticas por parte del nivel central de la institución. Es decir, se envía la información, solo cuando es provista en los plazos y tiempos por parte de las áreas centrales y publicadas en medios internos institucionales.</p>

**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: del Maule

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

- Director Regional envía correo electrónico con oferta de información al Gore el día 2.09.2009, se recibe respuesta favorable por parte del GORE
- Se efectúa reunión de coordinación con la unidad de planificación de desarrollo regional del GORE el día 09.09.09, donde se dan los lineamientos y se acuerda la información a entregar, para ser formalizada en un convenio de colaboración donde se acuerde el procedimiento de envío de información de interés regional, respecto de su contenido formato y periodicidad con el GORE
- Firma de convenio de colaboración 30 de octubre.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
1. Oferta institucional de información estadística (Pagos mensuales):	<ul style="list-style-type: none"> • Número y monto de pensiones previsionales por genero y comuna • Número y monto de Pensiones Básicas Solidarias (PBS) por género y comuna. • Número de solicitudes por tipo de beneficios del Pilar Solidario (PBSV-PBSI-APSV-APSI) Resueltas concedidas. • Número y monto de causantes y beneficiarios SUF, por genero y comuna. • Número y monto de Subsidios por discapacidad mental, por 	Correo electrónico- en archivo Excel.	Semestral	Coordinador Regional Atención Clientes

	<ul style="list-style-type: none"> género y comuna. Número y monto pagos Programa Chilesolidario, por genero y comuna. Número y monto subsidio cesantía, por genero y comuna. Número y monto Ley Rettig, por genero y comuna. Número y monto Ley Valech, por genero y comuna. Número y monto Pago pensiones previsionales por ex cajas y genero (regional) 			
2. Oferta Institucional información varias:	<ul style="list-style-type: none"> Boletín informativo mensual con actividades propias de la institución realizadas el mes anterior. Glosario con el significado de beneficios/subsidios. 	Correo electrónico- en archivo Excel.	Semestral	Coordinador Regional Atención Clientes
3. Información adicional:	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2008. (solo por 1 vez) 	Correo electrónico- en archivo Excel.	Semestral	Coordinador Regional Atención Clientes

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

Se ha cumplido con contenido, formato , periodicidad acordada y firma de convenio de colaboración de entrega de información al 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:

Se ha superado ampliamente la cobertura comunicacional del IPS en la región, apoyado por la diversidad de actividades e información hacia la comunidad, que ha significado no solo la Reforma Previsional, sino también los nuevos beneficios como el BAF –Bono de Apoyo a la Familia - y las innumerables actividades de BCPS –Beneficios Complementarios de Protección Social-. Hemos estado presentes en casi todos los medios de prensa locales-web, radio, tv y diarios regionales. De 5 comunicados de prensa, que teníamos como meta, se han alcanzado 123, los que han originado más de 1000 apariciones en distintos medios. Lo anterior ha permitido que nuestros clientes-ciudadanos conozcan sus derechos para hacerlos efectivos y así solicitar los distintos beneficios de la Reforma Previsional y otros a que tienen derechos.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

En cuanto a la complementariedad se han desarrollado acciones de capacitación y supervisión vía contacto directo e indirecto con los encargados del aplicativo de la reforma previsional en los municipios de la Región, efectuándose una retroalimentación importante, lo que han permitido mantener actualizados los conocimientos respecto de la reforma previsional en los municipios en convenio. También se han desarrollado actividades de capacitación a funcionarios y usuarios de diversas instituciones públicas, como son Prodemu, Integra, Servicio de Salud del Maule, Serviu, Fosis, Senama, entre otras entidades públicas. Con ello, hemos internalizado en los funcionarios públicos capacitados, la importancia y relevancia que tiene la reforma previsional como un derecho adquirido y la obligación de solicitarlos y ser coparticipes de esta gran reforma. Se capacitaron 11 instituciones públicas, con un total de 528 funcionarios. Lo anterior ha significado mejorar la entrega oportuna de atención y por ende mantener la cobertura a nivel regional. Por otra parte, el nivel de concesión de beneficios de Pensiones Básicas Solidarias de Vejes (PBSV) ha alcanzado el 97%, significando que del 100 % que asiste a las respectivos CAP a solicitar su pensión básica solidaria, el 97% es concedida y pagada en tiempos acotados.

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

Se efectúa reunión de coordinación con la unidad de planificación de desarrollo regional del GORE, para la entrega de información estadística de interés regional, se acuerda la oferta institucional -periodicidad, tipo y formato. Siendo nuestro logro principal la firma de un convenio de envío de información de interés regional, con compromisos de entrega de información estadística en periodos de tiempo determinados y formatos acordados con el GORE.

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

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

Mejorar el tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio "pensión de vejez del ex SSS, con la desconcentración e implementación de medidas orientadas a la capacitación del personal de las cinco sucursales de la Región en las herramientas computacionales (a través de la homologación de conocimientos), mejora de sistemas, con tiempos de respuesta de 45 días a 3 días entre el análisis, la concesión y el pago de beneficios Año 2007: 80 pensiones concedidas. Año 2008: 130; Año 2009:115

Otro logro relevante es la incorporación y firma de un convenio de colaboración, en el año 2008, del 100% de los municipios de la Región del Maule, para la implementación y aumento de la cobertura y atención de la reforma previsional, lo que llevó a mantener un trabajo mano a mano con los municipios y especialmente con los operativos del aplicativo de la reforma, otorgando capacitaciones periódicas y comunicación directa con cada uno de ellos.

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

En el año 2008 existió una coordinación territorial en la que participaron las cinco sucursales de la Región, las que hicieron, cada una en su territorio, sumarse, a través de capacitaciones y envío de folletería a funcionarios públicos de diversas instituciones de la región para que sean coparticipes y difusores de la Reforma Previsional, transformándose en muchos casos operativos de Información, Orientación y Derivación.

Otro logro importante es el acuerdo formal de colaboración de envío de información estadística de interés regional suscrito con el GORE, en el mes de Octubre de 2009, lo que ha permitido coordinar con la unidad de planificación de desarrollo regional del GORE, la periodicidad, tipo y formato de envío de estadísticas.

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

La región dispone de un profesional encargado del PMG GT, quién a través de los años ha desarrollado la expertiz para coordinar y elabora en forma conjunta con el Director Regional, los jefes de los cinco Centros de Atención Previsional y los coordinadores regional de Personas y BCPS, los distintos planes y programas a ser ejecutados a través de las diversas actividades incluidas en el PMG 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: del Maule	
Programa	Recomendación de la evaluación ²⁶	Compromiso ²⁷	Responsable ²⁸	Plazo ²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Se recomienda aumentar la meta anual de comunicados de prensa, enviados a los distintos medios de comunicación, con énfasis en la mención de la nueva institucionalidad y los derechos previsionales de nuestros clientes-ciudadanos.	Aumentar de 5 a 60 comunicados de prensa enviados a los distintos medios locales-regionales, entendiéndose que los temas de reforma y BAF, son temas ya difundidos el 2009.	Director Regional	Diciembre 2010
Programa de complementariedad territorial	Se propone mantener las actividades con los municipios, ampliando la complementariedad con la capacitación a los diversos servicios públicos de la Región con actividades orientadas a jóvenes y trabajadores independientes	Capacitar al menos 4 servicios públicos (Funcionarios/usuarios) en temas Reforma previsional para jóvenes y trabajadores independientes.	Director Regional	Diciembre 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Se recomienda continuar con lo comprometido en el convenio de colaboración con el GORE.	Enviar semestralmente la información, de acuerdo al convenio de colaboración y a los plazos de publicación de estadísticas por parte del nivel central de la institución. Previa verificación de datos en nuestros sistemas internos de estadísticas-base de conocimiento.	Coordinador Regional Sucursales	Diciembre 2010

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS³⁰		REGIÓN:	
Destinatarios	Actividades de difusión ³¹	Fecha de realización ³²	Responsable de la información de verificación ³³
Funcionarios	A través del portal regional	Octubre de 2009	Coordinador Regional de Sucursales
Cientes/usuarios/beneficiarios	Comités de usuarios/Revista institucional de difusión regional "Impulso"/Cuenta publica 2008	Noviembre de 2009/ Revista impresa en noviembre 2009/ Cuenta pública enero 2009	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 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.