

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

INSTITUCIÓN: IPS	REGIÓN: BIO BIO
-------------------------	------------------------

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
<p>Objetivo general y Beneficios del sistema de Pensión Solidaria</p> <p>1) Conceder (PBSV -PBSI) en 30 días de su solicitud</p> <p>2) Dar respuesta a las solicitudes de los beneficios en los tiempos esperados. (APBI-APBV)</p>	<p>Al 30 de Octubre , la concesión de Benéficos es de 24 Días</p> <p>Tiempo Promedio de Respuesta a las solicitudes de beneficios finiquitados con resolución</p> <p>Al 30 de Octubre, las respuesta a las solicitudes se realiza en 23 Días</p> <p>Tiempo Promedio de Respuesta a las solicitudes de beneficios finiquitados con resolución</p>	<p>Se ha logrado, permitiendo entregar oportunamente los beneficios que en derecho, corresponde a los ciudadanos.</p>	<p>Disminuir el tiempo de concesión en menos de 30 días, mejorando la experticia de los funcionarios en el manejo de los aplicativos.</p>	<p>Activar capacitaciones en aplicativos para disminuir los tiempos.</p> <p>Se solicitó introducir modificaciones al Sistema de Concesión, en Aplicativo de Reforma Previsional, habilitando más de una vez al mes las concesiones.</p> <p>Activar capacitaciones en aplicativos para disminuir los tiempos.</p>

				Se solicita introducir modificaciones al Sistema de Concesión, en Aplicativo de Reforma Previsional, habilitando más de una vez al mes las concesiones.
3) Descentralizar la concesión del beneficio de indemnización en todas las sucursales de la Octava Región. Promedio regional 12.25 Ds.	Todas las sucursales , hagan el reconocimiento de un beneficio Región.- - Talcahuano no ha Concedido - Chillan Pago. 1 en 10 Ds. - Lota Pago 1 en 12 Ds. - Los Ángeles 1 en 09 Ds. - Concepción 1 en 18 Ds.	Se logro capacitar a los funcionarios	Mantener los tiempos, en 14 días.	Estructurar bien los procedimiento para la concesión del beneficio
4) Lograr que nuestros productos y servicios tengan la pertinencia cultural, de manera que los ciudadanos de un territorio específico puedan acceder plenamente a ellos.	Al 30 Avance de Octubre 100% N° de Charlas Ejecutadas /N° de charlas Programadas	Se realizaron cuatro charlas con orientación multicultural, referido a los productos de la reforma.	Mejorar cobertura, para la Difusión, en materia de la reforma a Pueblos Originarios de la Región	Mantener en regiones Profesionales de las Comunicaciones, para elaborar, y mejorar la difusión de los productos entregados por el IPS.
5) Lograr que los ciudadanos	Al 30 de Octubre 100% Avance	*Se realizaron		

<p>conozcan sus derechos y deberes previsionales y la manera de acceder a ellos</p>	<p>Nº de participantes en actividades/ Nº de participantes programados</p>	<p>veinticinco charlas *Actividades de difusión, se completo un total de 57 Acciones, Comprometidas en el Plan de Difusión Regional</p>	<p>Mantener Charlas, pero Focalizarlas a Grupos, en edades productivas Mantener Planes de Difusión Regional.</p>	
<p>6) Mantener o aumentar la Participación de Usuarios del Instituto en talleres, charlas o actividades que se programen.</p>	<p>***En Cobertura, al 30 de Octubre 100%, de Avance un total de 27.094 Beneficiarios. *** En Focalización; al 30 de Octubre 56%, de Avance obteniendo diciembre el 60% . (100% META) Nº Participantes en Talleres,Charlas yActividades/Numero de Participantes 2008>0=1</p>	<p>Se ha logrado, permitiendo la integración de adultos mayores y focalizando la gestión en los grupos más vulnerables</p>	<p>Replantear metas, de acuerdo a nuevos indicadores. Diseñados por la Directora Nacional</p>	<p>Reestudiar frente a nuevos desafíos.</p>

<p>7) Mantener y mejorar el número promedio de cotizaciones electrónicas definidas para la región.</p>	<p>Al 30 de Octubre 138.%, teniendo como promedio mensual de 47.103 cotizaciones electrónicas, sumando a la fecha un acumulado de 360.727. N° Promedio de Cotizaciones año2009/N° Promedio de cotizaciones asignadas como meta a cumplir</p>	<p>Se ha logrado, a través de diez charlas, desarrolladas en las cinco CAP de la Región, un mayor número de empleadores comprometidos, en la utilización de esta herramienta informática, con esto se ha logrado mejorar la calidad y oportunidad de la información y con ello la reducción de los costos operacionales.</p>	<p>Mantener charlas y Plan de Difusión</p>	
<p>8) Apoyar a las CM regionales en la elaboración de un programa de trabajo conjunto para identificar causas de la inasistencia a evaluaciones médicas</p> <p>9) Apoyar a las CM regionales establecer a lo menos 1 mejora</p>	<p>Al 30 de Octubre 100% de Avance Seguimiento a través de la mesa de trabajo</p> <p>Al 30 de Octubre 100% de Avance</p>	<p>Se ha logrado, permitiendo que las personas con limitaciones no tengan que incurrir en</p>	<p>Mantener apoyo a las Cm. Regionales y Provinciales</p>	

de alguna causa identificada.		gastos para acceder a sus beneficios.		
10) Oferta de entrega de información al GORE a través de mecanismos de difusión (reuniones, oficios y correos electrónicos)	Cumple Entrega de oferta de Información Al 30 de Octubre 100%	Se cumple con la entrega de oferta de Información al GORE. Ofrecido Se envío mediante E-Mail, 03. 09, ofertando información	Mejorar la brechas comunicacionales, ante la falta de respuesta del Gore.	
11) Cumplimiento de los procedimientos consensuados para la entrega de información.	Cumple con las definiciones consensuadas con el GORE, que establece Formato, contenidos y d la periodicidad de la información a proveer. Al 30 de Octubre 100% avance		Formalizar, la oferta de información a través de Oficios	
12) Provisión de información a través de informes proporcionados formalmente a los servicios demandantes.	Al 30 de octubre se han enviado tres informes lo que equivale a un avance de un 75%. Nº de Informes comprometidos/Nº de informes enviados	Se provee de información Trimestral del Propir y Compromisos Presidenciales. Elaboración Ari 2010. Se entrega Mensualmente información, en materias de la reforma, a los servicios	Lograr retroalimentación de la Información entregada.	

		Públicos y entidades las demanden		
--	--	-----------------------------------	--	--

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
95%	Conceder los beneficios del Pilar Solidario cuyo logro ha permitido entregar los beneficios de la Reforma Previsional a aquellos sectores de la población con mayores carencias y a los adultos mayores.	Sin dificultades	Mantener la concesión e incrementar la focalización en aquellos sectores que aún no han sido favorecidos por distintas causas.

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009

Desempeño final del programa de trabajo (en %) ¹²	Principal logro del programa de trabajo ¹³	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁴	Recomendaciones 2010 ¹⁵
100%	Trabajo conjunto con las municipalidades referido	Sin dificultades	Compartir de manera mas afinada e integrada los

	a orientar, informar y derivar los beneficios de la Reforma Previsional	Sin dificultades	objetivos, programas y si es posible recursos.
--	---	------------------	--

Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009

Desempeño final del programa de trabajo (en %) ¹⁶	Principal logro del programa de trabajo ¹⁷	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁸	Recomendaciones 2010 ¹⁹
100%	Trabajo que ha permitido ofertar y entregar información a los Gore mejorando el nivel de trabajo conjunto y conocimiento de las labores y responsabilidades de cada institución.	Sin dificultades	Intensificar el trabajo de ofertar, provisionar y gestionar la información relevante.

**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: BIO BIO

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

Identificar estados posibles:

- Se envió correo electrónico al representante del GORE realizando oferta de información respecto a los resultados de gestión del IPS en la región.
- Se solicitó, desde la SEREMI del Trabajo y Previsión social, mediante oficio respectivo el requerimiento de envío de resultados estadísticos del pilar solidario en forma mensual.
- Se remite información estadística a la Intendencia Regional, ARI- PROPIR, y otras informaciones estadísticas, requerimiento, para la elaboración de minutas de prensa que se evacuan desde dicho organismo.

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Estadísticas mensual de los beneficios que entregan en a región el Pilar Solidario	Numero de resoluciones entregadas	E-mail, con la información en planilla Excel	Mensual	Coordinación CAP y BCPS. Apoyo Tecnico Coord. Regional

Datos estadísticos Pilar Solidario	Nº de resolución de concesión y rechazos de los 4 productos del Pilar Solidario	Informe por correo electrónica	Seremi del Trabajo Región del Bio Bio	Comunicaciones, Coordinación CAP y BCPS, Apoyo Técnico Coord.Regional
3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al 30 de octubre)				
<p>Identificar estados posibles: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore 				

OBJETIVO 2: EL SERVICIO ELABORA UN INFORME EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos²⁰:

Se realizaron 48 acciones en la Región del Bio Bio. Con este plan se logró llegar a las comunidades indígenas de los lugares más apartados a través de acciones desarrolladas en los pagos Rurales. Mediante las acciones implementadas por la unidad de BCPS, se lograron materializar todas las instancias de difusión de reforma previsional, integrando la perspectiva de género.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

Se inició el trabajo en conjunto con las Comisiones Médicas de la región procurando mejorar los procesos de evaluación médica, coordinando acciones que permitan disminuir los rechazos por no asistencia a las horas médicas. Se mantuvieron en funcionamiento los Comités de Usuarios de los CAP de la región.

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

Se establecieron mecanismos formales en la entrega de información, a las autoridades Regiones que lo requieran procurando una mayor rapidez en la entrega.

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

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

Facilitar el acceso a los adultos mayores más vulnerables a todas las actividades desarrolladas en beneficios complementarios de Protección Social, que dicen relación con el mejoramiento de la calidad de vida. Esto se consiguió a través de las actividades de extensión , talleres y capacitaciones

Facilitar el acceso de los beneficios del sistema de pensiones solidarias. Se logró la firma de Convenios de Colaboración para la tramitación de solicitudes del pilar solidario con 100% de los Municipios de la Región del Bio Bio (54), lo que permite el acceso expedito de nuestros usuarios a los beneficios del Pilar Solidario.

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

Se acordó con el Gobierno regional, las formas y periodicidad en la entrega de la información de IPS.

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

Participación en actividades en las mesas de trabajo territoriales que permitieron un mayor entendimiento del objetivo del plan GT, y una mayor coordinación interinstitucional.

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

REGIÓN: BIO BIO

EVALUACIÓN				
Programa	Recomendación de la evaluación ²⁶	Compromiso ²⁷	Responsable ²⁸	Plazo ²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Cuando se incluya actividades que involucren apoyo desde el nivel central, se debe consensuar las fechas para su ejecución.	Indicar al nivel central de estas limitaciones para el cumplimiento de las metas	Encargado Regional Gt	2010
Programa de complementariedad territorial	Desarrollar acciones en las cuales el IPS no tenga CAP	Focalizar comunas que no tengan presencia IPS	Jefes CAP.	2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Mantener la entrega de información, solicitando evaluar dicha entrega	Realizar evaluación a través de reunión o encuesta escrita	Coordinación Regional	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	Medios internos, a través de Intranet	Marzo 2010	Coordinación Regional –

			Encargado comunicaciones
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta publica	Marzo 2010	Coordinación Regional – Encargado comunicaciones.

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.