

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

<b>INSTITUCIÓN:</b> Instituto de Previsión Social	<b>REGIÓN:</b> De La Araucanía (IX)
---	-------------------------------------

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

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009<sup>2</sup></b>				
Objetivo general y específicos <sup>3</sup>	Resultado de la medición anual del indicador <sup>4</sup>	Descripción del desarrollo alcanzado <sup>5</sup>	Desafíos 2010 <sup>6</sup>	Recomendaciones al Plan plurianual 2010 <sup>7</sup>
<p><b>Objetivo General:</b> Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales y demás prestaciones establecidas en 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.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Conceder PBSV en 30 días desde su solicitud</p>	<p>Se ha garantizado el ejercicio de deberes y derechos de la ciudadanía, a través del cumplimiento del 100% de los objetivos específicos. Estos resultados se ven reflejados en los respectivos Indicadores. La calidad, oportunidad y respeto a las personas, se ve reflejada en la ausencia de reclamos.</p> <p><b>Act.III.1 (Acceso y Distrib)</b></p> <p>Sumatoria de días del total de solicitudes concedidas/Total de solicitudes concedidas.</p> <p>52402/2511 = 20.17 días</p> <p>100% Cumplimiento</p>	<p>El logro alcanzado, ha impactado positivamente en los Usuarios y Beneficiarios, pues se le ha dado respuesta antes de los tiempos establecidos. Asimismo se ha incrementado significativamente la participación de los Adultos Mayores, en actividades de integración, información y difusión.</p> <p>Se ha logrado entregar en el plazo de 20.17 días los beneficios que en derecho, corresponde a los ciudadanos, superando la meta comprometida de 30 días.</p>	<p>Dar continuidad a los compromisos de la Reforma Previsional y Otras Prestaciones Previsionales existentes.</p> <p>Dar continuidad al compromiso.</p>	<p>Mantener los logros alcanzados.</p> <p>Mantener los logros alcanzados.</p>

Conceder PBSI en 30 días desde la recepción de Resolución Ejecutoriada desde COMERE	Sumatoria de días del total de solicitudes con resolución ejecutoriada de la COMERE concedidas/Total de solicitudes con resolución ejecutoriada de la COMERE  402/19 = 21.16 días  100% Cumplimiento	Se ha logrado entregar en el plazo de 21.16 días los beneficios que en derecho, corresponde a los ciudadanos, superando la meta comprometida de 30 días.	Dar continuidad al compromiso.	Mantener los logros alcanzados.
Conceder APSV en 30 días desde su solicitud.	Sumatoria de días del total de solicitudes concedidas/Total de solicitudes concedidas.  145049/5089= 28.73 días  100% Cumplimiento	Se ha logrado entregar en el plazo de 28.73 días los beneficios que en derecho, corresponde a los ciudadanos, superando la meta comprometida de 30 días.	Dar continuidad al compromiso.	Mantener los logros alcanzados.
APSI en 30 días desde su solicitud	Sumatoria de días del total de solicitudes concedidas/Total de solicitudes concedidas.  3692/195 = 18.93 días  100% Cumplimiento	Se ha logrado entregar en el plazo de 18.93 días los beneficios que en derecho, corresponde a los ciudadanos, superando la meta comprometida de 30 días.	Dar continuidad al compromiso.	Mantener los logros alcanzados.
Conceder Indemnización del Ex – S.S.S. en 14 días desde su solicitud	Sumatoria de días del total de solicitudes concedidas/Total de solicitudes concedidas.  14/1 = 14 días  100% Cumplimiento	Se ha logrado entregar en el plazo de 14 días los beneficios que en derecho, corresponde a los ciudadanos, acortando en un 50% los tiempos de demora al descentralizar su concesión.	Dar continuidad al compromiso.	Mantener los logros alcanzados.

<p>Difundir los Beneficios del Pilar Solidario de la Reforma Previsional, a través de la elaboración de un Plan Comunicacional con 80 acciones comunicacionales. Cumpliendo al menos el 90% del Plan. Lograr que nuestros productos y servicios tengan la pertinencia cultural.</p>	<p>Número de Acciones realizadas/Número de Acciones Programadas * 100</p> <p><math>80/80*100 = 100\%</math></p> <p>100% Cumplimiento</p> <p><b>Acompañar Plan.</b></p>	<p>Se ha logrado, permitiendo que a través, de la Difusión, los ciudadanos accedan oportunamente a sus derechos y se mantengan más informados.</p>	<p>Dar continuidad al compromiso.</p>	<p>Mantener los logros alcanzados.</p>
<p>Participación en talleres, charlas y actividades. Alcanzando al menos el 90% de lo Planificado en el Programa anual de BCPS</p>	<p><b>Actividades:</b> Número de actividades ejecutadas/Número de actividades planificadas*100</p> <p><math>130/69*100 = 188\%</math></p> <p>100% Cumplimiento.</p>	<p>Se ha logrado superar el compromiso, permitiendo la integración de de un mayor número de adultos mayores y focalizando la gestión en los grupos más vulnerables.</p>	<p>Redefinir la Planificación, de acuerdo con los lineamientos de la Unidad Central de Beneficios Complementarios de Protección Social.</p>	<p>Mantener los logros alcanzados.</p>
<p>Mantener y mejorar el número promedio de cotizaciones electrónicas definidas para la región. Logrando que el 65% del Total de las Cotizaciones se realicen por Recaudación Electrónica.</p>	<p>Recaudado electrónicamente/Total recaudado*100</p> <p><math>234486/269594 *100 = 86.98\%</math></p> <p>100% Cumplimiento.</p>	<p>Se ha logrado, permitiendo que un mayor número de empleadores que el comprometido en la meta, utilicen esta herramienta informática, mejorando la calidad y oportunidad de la información y reduciendo costos operacionales.</p>	<p>Dar continuidad al compromiso.</p>	<p>Mantener los logros alcanzado</p>

<p>Renovar poderes a personas imposibilitadas de acudir personalmente a Oficinas IPS, respondiendo al menos con el 95% de requerimientos.</p>	<p><b>Act.III.2 (Complementaridad)</b></p> <p>Poderes realizados a domicilios/Poderes solicitados a domicilios*100</p> <p>6937 /6958 *100 = 99.70%</p> <p>100% Cumplimiento</p>	<p>Se ha logrado, permitiendo que las personas con limitaciones no tengan que incurrir en gastos para acceder a sus beneficios, contando con la colaboración del Registro Civil e Identificación</p>	<p>Fortalecer la coordinación y planificación con el Registro Civil e Identificación.</p>	<p>Realizar reuniones de coordinación y planificación con el Registro Civil e Identificación y formalizar en convenio.</p>
<p>Oferta de información al Gore</p>	<p><b>Act.III.3 (Mejoras Información)</b></p> <p>Cumple con entrega de oferta de información al GORE</p> <p>100% Cumplimiento</p>	<p>Se ha cumplido con el proceso de entrega formal de información al GORE, según lo convenido</p>	<p>Se ha dejado suscrito el compromiso para el año 2010.</p>	<p>Anticipar coordinación con el GORE, formaliza compromiso de información en Octubre 2009, respecto al año 2010..</p>
<p>Oferta de información al Gore</p>	<p>Cumple con definir procedimiento consensuado con el GORE, que establece formato, contenido y periodicidad de la información a proveer.</p>			
<p>Provisión de Información Envío de al menos el 70% de los informes programados</p>	<p>Número de Informes Enviados/Número de Informes Solicitados*100</p> <p>26/26*100 = 100%</p> <p>100% Cumplimiento.</p>	<p>Gore, se provee de información de acuerdo a lo convenido</p>		
<p>Otros Objetivos Institucionales: Cuenta Pública Institucional.</p>		<p>Se logró, permitiendo informar a la comunidad y Autoridades Regionales, los resultados de la gestión anual. Fortaleciendo la participación ciudadana.</p>	<p>Dar continuidad al compromiso. Dependiendo de las nuevas políticas institucionales.</p>	<p>Mantener los logros alcanzado</p>

--	--	--	--	--

**Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009**

Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>8</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>9</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>10</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>11</sup>
100%	Entregar los beneficios de la Reforma Previsional, que en derecho corresponden, en plazos inferiores a los comprometidos, lo que ha permitido un importante reconocimiento de la ciudadanía, por la alta efectividad del Sistema. Con un positivo impacto en el logro, a través de la firma de Convenios de Colaboración, con los municipios.	Sin dificultades	Mantener

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

Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>12</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>13</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>15</sup>
100%	Superar el compromiso establecido de un 95% a un 99,70%, permitiendo que usuarios con impedimentos, puedan resolver sus trámites, sin incurrir en costos.	No disponer de una adecuada coordinación y planificación con el Servicio de Registro Civil, a fin de cubrir sectores que requieren de su participación.	Realizar reuniones de coordinación y planificación con el Registro Civil e Identificación y formalizar con convenio.

**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 %) <sup>16</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>17</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>18</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>19</sup>
100%	Formalizar oportunamente nuestra oferta de información al GORE; a fin de proporcionar antecedentes de nuestra gestión.	Sin dificultades	Mantener

**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: De la Araucanía**

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

Identificar estados posibles:

- El IPS envía Oficio N° 800/106 del 23 de abril de 2009 de oferta de Información al Gore
- Gore, suscribe acuerdo con el IPS, en Octubre de 2009
- El IPS, cumple con entregar información, en los términos convenidos.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Estadística de Solicitudes y Concesiones de Beneficios Pilar Solidario de la Reforma.	Detalle de los beneficios PBSV-PBSI-APSV y APSI, Solicitados y concedidos en la región.	Planilla Excel, por correo electrónico	Mensual	Coordinador Regional de Sucursales.
PMG-GT	Documento PMG-GT etapas 1,2,3 y 4	Documento Word por Correo electrónico	Por única vez una vez aprobada por la SUBDERE, la etapa correspondiente	Coordinador Regional de Sucursales
Programa de Presupuesto de Inversión Regional (PROPIR)	Detalle del avance mensual de la Ejecución del Presupuesto de Inversión.	Planilla Excel, provista por el GORE, Correo electrónico y Oficio.	Mensual	Coordinador Regional de Sucursales.
Anteproyecto de Inversión Regional (ARI)	Proyección Regional de Inversión	Planilla Excel, provista por el GORE.	Anual	Coordinador Regional de Sucursales.

**3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada**

Identificar estados posibles:

- Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore

( En este caso, se solicita sólo indicar el estado de cumplimiento, ya que el medio de verificación del cumplimiento lo proporciona directamente el Gore a SUBDERE)

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

### ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:

#### 1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos<sup>20</sup>:  
Entregar los beneficios de la Reforma en plazos inferiores aportando calidad en la entrega

1.2. En el Programa de complementariedad territorial<sup>21</sup> :  
Trabajo conjunto que ha posibilitado el acceso a los beneficios a usuarios con impedimentos, quienes han podido acceder y resolver sus trámites sin incurrir en mayores gastos.

1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional<sup>22</sup>  
Ofertar información y entregarla en plazos y formas establecidas, permitiendo una mayor focalización de nuestro actuar y un empoderamiento regional.

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

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

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 cuatro 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.

**2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información<sup>24</sup>:**

Haber ofertado y provisto de información relevante al Gore, lo que ha posibilitado una mayor comprensión de nuestro accionar regional.

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

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 cuatro 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: De la Araucanía (IX)**

Programa	Recomendación de la evaluación <sup>26</sup>	Compromiso <sup>27</sup>	Responsable <sup>28</sup>	Plazo <sup>29</sup>
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Intensificar a nivel regional los beneficios de la Reforma Previsional pues hay sectores que teniendo derecho aún no acceden a ellos	Elaborar Plan	Coordinador	2010
Programa de complementariedad territorial	Realizar reuniones de coordinación y planificación con el Registro Civil e Identificación. Formalización con convenio.	Comprometer una reunión de Planificación, elaborando un Plan de Trabajo Conjunto, con el Registro Civil e Identificación, a fin de cubrir las necesidades de otorgamiento de poderes del Pilar Solidario en terreno y sectores rurales.	Director Regional y Jefes Sucursales	Enero 2010

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

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS<sup>30</sup></b>		<b>REGIÓN:</b>	
Destinatarios	Actividades de difusión <sup>31</sup>	Fecha de realización <sup>32</sup>	Responsable de la información de verificación <sup>33</sup>
Funcionarios	Reuniones de Equipos de Trabajos en cada Unidad	1º al 15 Diciembre 2009	Jefes de Unidades (Sucursales y Dir. Regional)
Clientes/usuarios/beneficiarios	Comité Usuarios y Cuenta Pública según nuevas políticas institucionales. Programas radiales y televisivo, Charlas y otras.	Diciembre 2009 y Enero 2010	Jefes Sucursales y Director Regional

**NOTAS EXPLICATIVAS PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:**

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

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

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

<sup>4</sup> Corresponde al resultado anual de los indicadores declarados en la etapa 2 para cada objetivo específico del plan. Se debe presentar el indicador, el resultado del indicador (numerador y denominador, si se formuló así), y evaluar si el resultado se encuentra dentro del cumplimiento anual previsto para el año 2009.

---

<sup>5</sup> De acuerdo al resultado del(los) indicador(es), corresponde calificar el cumplimiento del objetivo específico como un “logro” o una “brecha” entre el resultado comprometido y el efectivo. Se considerará que existe un logro, cuando el objetivo se “cumpla”. Existirá una brecha cuando se “cumple parcialmente” o “no cumple”. Definido lo anterior, cuando el objetivo se haya cumplido corresponde describir el “desarrollo alcanzado” en términos “cualitativos”, es decir, describiendo el “valor agregado” que se estima haber obtenido con las mejoras introducidas al producto (beneficios para clientes/usuarios/beneficiarios y, o para el territorio, mayor calidad, mayor equidad, etc.). En caso de que existan brechas se deberá describir las “dificultades en la implementación del objetivo” (errores en el diseño de la mejora, en la calidad de su implementación, falta de apoyo institucional, etc.)

<sup>6</sup> Se describen los “desafíos” que se han detectado. Los desafíos corresponde a “nuevas demandas”, “necesidades emergentes” de los C/U/B, o “brechas de inequidad territorial” que todavía persisten, y que se estima necesario incorporar a los objetivos institucionales para ajustar la oferta territorial a la realidad de la demanda.

<sup>7</sup> Se refiere a las recomendaciones en materia de objetivos a mantener, corregir o incorporar para ser incluidas en la formulación del plan plurianual 2010. El servicio recomendará “mantener” un objetivo para el ejercicio 2010 en el caso de que los resultados de su indicador y del desarrollo alcanzado sea positivo y se estime que seguirá produciendo un beneficio mantenerlo. A su vez, recomendará corregir el objetivo cuando requiera revisarse su formulación o alcance. Finalmente, recomendará incorporar un objetivo cuando sea pertinente a partir de nuevas demandas o inequidades que persistan.

<sup>8</sup> Desempeño obtenido a diciembre de cada año (considerar lo anotado en etapa 3, actividad III1, III2, III3). Para la presentación del 30 de octubre próximo se solicitará una estimación del desempeño anual, porcentaje que deberá ser corregido en el informe final, en el caso de diferir.

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

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

<sup>11</sup> Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas en la implementación del respectivo programa de trabajo 2009 y que deben ser incorporadas al programa de seguimiento de la evaluación 2010. Considerar lo anotado en la etapa 3, actividad III.4, columna 3.

<sup>12</sup> Idem nota 8.

<sup>13</sup> Idem nota 9.

<sup>14</sup> Idem nota 10.

<sup>15</sup> Idem nota 11.

<sup>16</sup> Idem nota 8.

<sup>17</sup> Idem nota 9.

<sup>18</sup> Idem nota 10.

<sup>19</sup> Idem nota 11.

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

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

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

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

<sup>24</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en todos o algunos de los siguientes procesos internos/externos, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) Planificación, programación y control de gestión; b) Coordinación territorial (región-provincia-comuna; región-sector); c) Difusión a clientes, usuarios, beneficiarios; d) Sistemas de información para la gestión territorial.

<sup>25</sup> Resumen de logros relevantes alcanzados en el período 2006-2009 en el fortalecimiento de todas o algunas de las siguientes capacidades, según corresponda a la realidad del servicio y sus compromisos PMG-GT: a) delegación de facultades para actuar en el territorio, o creación de unidades dedicadas al tema; b) Formación, capacitación o habilitación de personal en gestión territorial.

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

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

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

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

---

<sup>30</sup> Difusión de los resultados de la implementación del plan y de los programas de trabajo. El servicio está obligado antes de finalizar el año, a difundir a sus clientes, usuarios, beneficiarios al menos los resultados del período anterior (2008), y los del 2009 sólo en el caso de que estén concluidos. En el caso de los funcionarios se les debe mantener informado de los resultados y el estado de avance de la implementación del año actual.

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

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

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