

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

INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	REGIÓN: LOS LAGOS
--	-------------------

**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>1)</b> Desarrollar acciones en una provincia de la región (Osorno) para establecer relaciones conjuntas de trabajo en la población indígena del lugar, en torno al tema previsional.</p>	<p><b>(Numero de acciones realizadas/Nº total de acciones comprometidas)*100</b></p> <p>Al 30 de octubre existe un avance del 100%</p>	<p>Se realizaron cuatro actividades de capacitación en torno al tema previsional en la comuna de San Juan de la Costa en las localidades de Purrehuín el 19 de febrero con la participación de 13 personas: el 19 de marzo en Troscos con 10 participantes; el 15 de abril en Pucatrihue con 28 participantes y el 20 de mayo en Quemeuco con 29 participantes. Logro</p>	<p>Ampliar la cobertura a otras comunas</p>	<p>Trabajar en conjunto con CONADI</p>
<p><b>2)</b> Desarrollar acciones en dos provincias (Llanquihue y Chiloé) focalizando grupos de mujeres trabajadoras independientes y/o emprendedoras de un territorio y establecer relaciones conjuntas de trabajo en torno al tema previsional</p>	<p><b>(Numero de acciones realizadas /Numero total de acciones comprometidas) *100</b></p> <p>Al 30 de Octubre existe un avance del 100%.-</p>	<p>Se realizaron las cuatro acciones; dos en la provincia de Llanquihue: una en la comuna de Maullín el 29 de julio con la participación de 26 mujeres y el 29 de agosto en Calbuco con la participación de 46 mujeres. Dos en la provincia de Chiloé; una acción en la comuna de Castro el 13 de agosto y la otra en Ancud el 26 de agosto.</p>	<p>Cambiar la focalización a otras comunas de otras provincias</p>	<p>Trabajar en conjunto con Prodemu y/o SERNAM</p>

<p>3) Facilitar el acceso a los beneficios del Pilar Solidario a las mujeres que no se han acercado a hacer uso de sus derechos.</p>	<p>(Numero de Acciones realizadas/ Numero total de Acciones comprometidas) *100</p> <p>Al 30 de octubre existe un 100% de avance</p>	<p>Se realizaron três acciones; la primera el 4 de marzo en la comuna de San Juan de la Costa con la participación de 17 mujeres; el 5 de junio em Frutillar com 27 mujeres y el 15 de Julio em Hualaihue con 40 mujeres y em Castro el 25 de agosto con 22 muejres.</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Ninguna</p>
<p>4) Mejorar los tiempos de respuesta en la concesión del la Indemnizaciones SSS, descentralizando el proceso de concesión</p>	<p><b>Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t /Nº total de solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada en el año t</b></p> <p>Al 30 de Octubre no hay porcentaje de avance, se proyecta al 30 de diciembre el 100%</p>	<p>Se desarrolló capacitación de la desconcentración de indemnización DFL 243 ex – SSS, los dias 14 y 15 de de septiembre, por lo tanto no existe aùn trámites efectuados por lãs sucursales</p>	<p>Otorgar beneficios desconcentrados según demanda</p>	<p>Realizar reforzamiento de la capacitación en sucursales</p>
<p>5) Formación de Comités de Usuarios por provincias (Osorno, Llanquihue, Chiloé y Palena) con enfoque de género y territorialidad que permita la participación en el accionar de la institución</p>	<p><b>Numero de Comités de usuarios funcionando/ Numero de Comités de Usuarios comprometidos.</b></p> <p>Al 30 de Octubre existe un avance del 100%.</p>	<p>Se han conformado los cuatro comités de usuarios; uno en la provincia de Palena en la comuna de Futaleufú; otro en la comuna de Puerto Octay de la provincia de Osorno; en la Provincia de Llanquihue se realizó en la comuna de Cochamo y en la provincia de Chiloe se desarrollò en la comuna de Dalcahue</p>	<p>Conformar nuevos comités de usuarios en comunas que no tengan oficina permanente del IPS</p>	<p>Trabajar en conjunto con el Municipio de esas comunas</p>

<p>6) Oferta de información al GORE</p>	<p><b>Cumple con entrega de oferta de información.</b></p> <p>Al 30 de octubre existe un 100%</p> <p>Definir procedimiento de formato, contenido y periodicidad de información a proveer.</p> <p>Al 30 de octubre existe un 100%</p> <p><b>Porcentaje de informes enviados al GORE de acuerdo a lo programado.</b></p> <p>Al 30 de octubre se han enviado tres informes lo que constituye el 75%, con una proyección al 30 de diciembre del 100%</p>	<p>Se envió oficio al GORE y otros servicios públicos ofertando la información</p> <p>Se definió formato, tipo estadística con información de beneficios previsionales, de reforma provisional y de subsidios con una periodicidad trimestral</p> <p>Se han enviado al final de cada trimestre la información acordada a través del medio consensuado.</p>	<p>Evaluar los contenidos de la entrega de información</p>	<p>Realizar una reunión para evaluar la información 2009 y programar la entrega de información 2010 con el encargado del GT del GORE</p>
---	--	--	--	--

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>8</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>9</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>10</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>11</sup>
Al 30 de Octubre existe un avance del 100%.	Desarrollar acciones con las comunidades indígenas de la provincia de Osorno, lo que permitió por primera vez tener este tipo de acercamiento	Capacitación de la descentralización de la indemnización se dio en el tercer trimestre del año, lo que podría dificultar la puesta en marcha en regiones	Cuando se incluya actividades que involucren apoyo desde el nivel central, se debe consensuar las fechas para su ejecución.

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>12</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>13</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>14</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>15</sup>
Al 30 de octubre existe un avance del 100%.	Constituir redes en comunas que son alejadas de la capital provincial, lo que permite promover la participación de los sectores rurales.	Ninguna	Desarrollar acciones en las cuales el IPS no tenga CAP

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) <sup>16</sup>	Principal logro del programa de trabajo <sup>17</sup>	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) <sup>18</sup>	Recomendaciones 2010 <sup>19</sup>
Al 30 de octubre existe un avance del 75%. La proyección al 30 de diciembre es del 100%	La información proporcionada al Gobierno Regional, se ofreció a demás a otros servicios públicos, lo cual permitió homologar la información enviada desde el IPS	Ninguna	Mantener la entrega de información, solicitando evaluar dicha entrega

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

**Servicio:**

**Región:**

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

- Se envió Oficio de oferta al Gore y se recibió respuesta estableciendo la forma, frecuencia, medio y contenidos de la entrega de la información.
- El oficio enviado al GORE es el ORD 079-1 de fecha 19.02.2009 y su respuesta es a través del Ord 131 de fecha 17.03.2009

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Beneficios Previsionales del sistema antiguo Beneficios de la Reforma, Pensiones básicas solidarias Subsidios como chilesolidario, SUF y Subsidio por discapacidad mental. Beneficios de la ley 16.744	Números de Beneficios Monto de los beneficios Por comuna	Estadística en planilla excell	Trimestral	Coordinadora Regional Los Lagos

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

- Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del Gore
- Se ha enviado a través de los siguientes oficios:  
Ord 202-1 de fecha 1° de abril del 2009  
Ord 363-6 de fecha 6 de julio del 2009  
Ord 546-1 de fecha 1° de octubre del 2009

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

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

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

**1.1. En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos<sup>20</sup>:**

El realizar acciones con las comunidades indígenas de sectores rurales apartados de la provincia de Osorno, permitió a personas tener el acceso a la información para ejercer sus derechos ciudadanos en relación a la reforma previsional.

Además las acciones orientadas a trabajadoras independientes y/o emprendedoras permitió fomentar el acceso a la seguridad social, lo que significó sensibilizar el tema de la cultura previsional

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

El constituir comités de usuarios en comunas donde no existe presencia de oficina del IPS, permite que estas personas se constituyan en un referente para la institución del quehacer nuestro

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

Permitió acordar un sistema de información de entrega de parte del IPS hacia el Gobierno Regional, lo que sin duda disminuye los tiempos de respuestas cuando el Gobierno Regional requiere de algún tipo de información.

**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>:**

Se logró disminuir los tiempos de demora de 28 a 2 días en promedio a través de la desconcentración de beneficios.

Facilitar el acceso a los adultos mayores mas vulnerables todas las actividades desarrolladas en Beneficios complementarios de Protección Social, que dicen relación con el mejoramiento de la calidad de vida, ya sea a través de actividades de extensión, talleres o capacitaciones.

Facilitar el acceso de los beneficios del sistema de pensiones solidarias Se logró acuerdo y firma de convenio con 29 de los 30 municipios de la Región de Los Lagos, lo que permite a nuestros usuarios, alejados de los centros urbanos acceder a los beneficios del pilar solidario en sus respectivas comunas.

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

Se acordó con el Gobierno Regional, las características de la información a proveer de parte del IPS; dado que se entrega la información solo a petición de parte.

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

Se logró nombramiento formal ante el GORE del encargado del PMG GT tanto del titular como suplente

### 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: LOS LAGOS	
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	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 Gt Regional	2010
Programa de complementariedad territorial	Desarrollar acciones en las cuales el IPS no tenga CAP	Focalizar comunas que no tengan presencia IPS	Jefes de Sucursales	2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y	Mantener la entrega de información, solicitando evaluar dicha entrega	Realizar evaluación a través de reunión o encuesta escrita	Coordinador Regional	2010

provisión de información al GORE				
----------------------------------	--	--	--	--

**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	Medio internos a través de Intranet y Boletín	Enero 2010	Coordinadora Regional
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Publica	Marzo 2010	Coordinadora 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.