

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

INSTITUCIÓN: Instituto Previsión Social

REGIÓN: Región Metropolitana

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
Difundir los derechos contemplados en la Ley 20.255 (Reforma Previsional)	Actividades en terreno con entrega material e información Realizadas: 110 Comprometidas: 100 Nº de charlas Realizadas: 36 Comprometidas: 20	Las primeras estimaciones sobre potenciales beneficiarios de la reforma que han tenido acceso a la obtención de algún beneficio asociados a la Reforma Provisional alcanzan cifras cercanas al 65% Logro	Llegar a los potenciales beneficiarios que aún no se han informado y/o accedido a los beneficios	Contar con información actualizada (bases de datos) de potenciales beneficiarios de la reforma provisional con un nivel de detalle y apertura territorial que nos permita y/o facilite localizarlos y allegar a este universo
Promover el aumento del promedio mensual de cotizaciones por medios electrónicos en la Región	65% del total de cotizaciones vía electrónica 122% de cumplimiento	Hemos alcanzado un porcentaje más que significativo de cotizantes que efectúan su trámite a través de medios electrónicos cercano al 80% Logro	Detectar cotizantes, empleadores y/o independientes (Pymes) que aún no se han incorporado a este proceso.	Medir hasta dónde podemos llegar con actividades y medidas tendientes a que se cotice electrónicamente. Cual es el punto de inflexión por sobre el cual ya no resulta plausible implementar medidas efectivas
Contribuir a la protección social de adultos mayores usuarios del IPS a través de la focalización territorial de los beneficios	Beneficiarios del IPS que participan en charlas, talleres, actividades, y/o servicios 59.0496 beneficiarios (121% de cumplimiento de meta) Beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario que	El incremento de beneficiarios a los cuales había que llegar para el año 2009 respecto de años anteriores significó un crecimiento en actividades a realizar (talleres y jornadas de extensión) tan significativo que se paso de 1.900 beneficiarios a 40.000 en cobertura y	Nuevamente el esfuerzo estará concentrado en el cómo llegar a estos beneficiarios, tanto físicamente como con temáticas y contenidos interesantes para su desarrollo e integración	Contar con información más precisa de su localización a fin de facilitar el principal problema en esta gestión "saber quienes son y dónde se encuentran"

<p>Oferta de información al GORE</p>	<p>participan en charla, talleres, actividades y/o servicios 30.000 beneficiarios a octubre (82% de cumplimiento de meta a octubre) (100% a cierre de diciembre).</p> <p>Cumple 100% con entrega de oferta de información al GORE</p> <p>Cumple 100% con definición de procedimiento</p> <p>Porcentaje de informes enviados al GORE, de acuerdo a lo programado 75% a octubre 100% a diciembre</p>	<p>de 1.100 a 23.000 en focalización en la población mas desposeída.</p> <p>Por primera vez en estos 3-4 años logramos llegar al GORE, coordinarnos con él y proponer información oportuna, relevante y contingente del quehacer institucional</p>	<p>Insistir en la metodología abordada respecto a; tomar la iniciativa, acercarnos y ofrecer, tratar de incrementar el nivel de información.</p>	<p>Ser mas eficientes en la generación interna de información ya sea esta mensual, bimensual o trimestral.</p>
<p>Mejorar los tiempos de respuesta en el o los beneficios a ser desconcentrados</p>	<p>Mejorar los tiempos de respuesta en el o los beneficios a ser desconcentrados</p>	<p>Se ha logrado un incremento notorio en la oportunidad con que se da respuesta a los requerimientos en materia de beneficios provisionales e información al pasar estos a efectuarse desconcentradamente en los CAP</p>	<p>Seguir con el proceso de desconcentración de los beneficios a otorgar</p>	<p>Asegurar los procesos, aplicativos computacionales y preparación del recurso humano para una adecuada implementación del proceso de desconcentración</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 %) ⁸	Principal logro del programa de trabajo ⁹	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁰	Recomendaciones 2010 ¹¹
<p>Octubre: 100%</p>	<p>Difusión masiva de la Reforma Provisional en cada una de las actividades desarrolladas</p> <p>Cotización por medios electrónicos realizada por sobre las metas establecidas</p>	<p>n/a</p> <p>Cuantificar o medir la etapa de reconversión en la que nos hayamos resulta complejo</p>	<p>Seguir el proceso de difusión tanto de los beneficios existentes como de los hitos 2010 en materia de reforma</p> <p>Antes de fijarnos metas anuales respecto de los volumen o % de cotizaciones electrónicas a las</p>

<p>Octubre: 75%</p> <p>Diciembre: 100%</p>	<p>Mejora en los tiempos de respuesta en el o los beneficios a ser desconcentrados se ha ido logrando en forma paulatina para aquellos que se inician.</p> <p>La diferencia de tiempo existente para estos procesos ya en régimen a partir de la desconcentración de ellos en los CAP ha sido significativa (de 40 a 4-5 días)</p>	<p>Demora en el proceso de capacitación para el desconcentrar el pago de Indemnización por años de servicio ex SSS fue el único proceso que dificultó el procesote desconcentración de este beneficio</p>	<p>que debemos llegar, debe efectuarse un análisis de los costos v/s beneficios que ello conlleva y por tanto de la contribución marginal del esfuerzo que ello requiere.</p> <p>Seguir con el proceso de desconcentración de beneficios a otorgar en centros de Atención</p>
--	--	---	---

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %) ¹²	Principal logro del programa de trabajo ¹³	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas) ¹⁴	Recomendaciones 2010 ¹⁵
<p>Octubre: 100% en metas de cobertura 80% en focalización</p> <p>Diciembre: Sobre 100% en cobertura 100% en focalización</p>	<p>Complementariedad en el segundo semestre del año fue sustancialmente más intensa que en el primero. Ello significó el desarrollo de actividades tanto en el ámbito de la capacitación (talleres y cursos de perfeccionamiento propios de la Dirección Regional) como de actividades de extensión, las cuales fueron extremadamente exitosas. Participación de instituciones de gobierno en varias actividades de manera coordinada y complementada como ferias, gobiernos más cerca, actividades con municipios, charlas con agrupaciones comunales, instituciones educacionales y organizaciones sociales de diversas comunas de la región fueron algunas de las actividades realizadas</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Seguir y potenciar las actividades conjuntas con servicios públicos y organizaciones sociales agrupadas a nivel comunal o de otra índole y con organizaciones educacionales y comunales</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	Principal logro del programa de trabajo ¹⁷	Dificultades de la implementación	Recomendaciones 2010 ¹⁹

trabajo (en %) ¹⁶		(actividades o medidas no cumplidas) ¹⁸	
<p>Octubre: 75%</p> <p>Diciembre: 100%</p>	<p>Coordinación con Gore en la entrega de información relevante en forma y tiempos establecidos</p>	<p>Recolección interna de información requiere de una mayor sistematización en su proceso. Ello dice relación con la mejora en forma y tiempos para la obtención de la información a entregar</p> <p>Entrega información de junio no fue oportuna. Plan de contingencia significó hacer entrega actualizada y completa de la información a julio 2009</p>	<p>Volver a generar reuniones de coordinación, oferta y cronograma de entrega de información</p> <p>Mejorar el proceso de obtención de la información requerida y comprometida a entregar</p>

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

Identificar estados posibles:

- El servicio de proveer información durante este ejercicio en forma trimestral
- Existe acuerdo de provisión y procedimiento formalizado para su entrega

En su respuesta se solicita indicar medio de verificación del procedimiento acordado (N° de oficio)

ORD.: DRM – UPC 017 abril 15 de 2009 Acumulado a Marzo

ORD.: 0764 agosto 13 de 2009 Acumulado a Julio

ORD.: 1034 octubre 14 de 2009 Acumulado a Septiembre

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Pensiones y subsidios otorgados	Promedio mensual de pensiones en régimen, especiales, pilar solidario y subsidios otorgados en n° y M\$	Ordinario con detalle adjunto	Trimestral	Jefe Planificación y Control de Gestión

Identificar estados posibles:

Ejemplo:

- Se ha cumplido parcialmente
Demora en la fecha comprometida para la entrega del informe de junio

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:

Difusión masiva de la Reforma Provisional en cada una de las actividades desarrolladas

Cotización por medios electrónicos realizada por sobre las metas establecidas

Mejora en los tiempos de respuesta en el o los beneficios a ser desconcentrados se ha ido logrando en forma paulatina para aquellos que se inician.

La diferencia de tiempo existente para estos procesos ya en régimen a partir de la desconcentración de ellos en los CAP ha sido significativa (de 40 a 4-5 días)

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

Complementariedad en el segundo semestre del año fue sustancialmente más intensa que en el primero. Ello significó el desarrollo de actividades tanto en el ámbito de la capacitación (talleres y cursos de perfeccionamiento propios de la Dirección Regional) como de actividades de extensión, las cuales fueron extremadamente exitosas. Participación de instituciones de gobierno en varias actividades de manera coordinada y complementada como ferias, gobiernos más cerca, actividades con municipios, charlas con agrupaciones comunales, instituciones educacionales y organizaciones sociales de diversas comunas de la región fueron algunas de las actividades realizadas

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

Coordinación con Gore en la entrega de información relevante en forma y tiempos establecidos

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

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

En el período 2006-2009 se ha efectuado un esfuerzo significativo por acercar a la comunidad los productos y servicios que otorga la institución, potenciándose la actividad de los pagos rurales como un mecanismo de acceso a la comunidad más alejada de los centros urbanos. Se ha implementado una política de optimizar los tiempos de atención y de espera de la ciudadanía en el otorgamiento de algún beneficio y/o atención del mismo

Por otra parte, el impulso que significó la reforma provisional en la definición e implementación de un modelo de atención, la remodelación de espacios físicos en los centros de atención (CAP) y el desarrollo de aplicativos y mejoras al equipamiento computacional de los mismos ha sido sustancial y clave en la incorporación de perspectiva territorial a los productos que brinda la institución

Ello ha obligado a coordinar las actividades con otros organismos públicos ya sea para difundir la reforma provisional propiamente tal, como así también para elaborar una oferta programática integrada con el quehacer de otros organismos.

La actividad conjunta en municipios, “gobiernos más cerca”, “quiero mi barrio” “Alameda en buena” han sido la tónica de estos últimos 3 años

Finalmente, la adecuación de los talleres y actividades de extensión han sufrido modificaciones y adaptaciones a partir de los requerimientos y participación activa de los comités de usuarios. Se ha incrementado en este período el número de casa de encuentro disponibles y se han abierto centros de atención esporádicos en municipios y locales periféricos

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

Se han hecho esfuerzos significativos en la sistematización de procesos de otorgar beneficios, en la actualización permanente y estandarización de procedimientos, homologado el conocimiento de los funcionarios para desconcentra la gestión, capacitación en reforma, decreto ley 3500, se han implementado aplicativos para beneficios de gobierno como lo son el Bono Apoyo a la Familia y la preparación de la dotación de funcionarios que ello conlleva en un plazo extremadamente breve.

Se ha gestionado la suscripción de convenios con municipios para la implementación de la reforma, se ha desarrollado metodología para evaluar su gestión y participación activa en este proceso y se han desarrollado y/o contratado servicios para gestionar en línea los tiempos de operación y atención. Se ha medido la satisfacción de los usuarios y se han implementado planes de mejora para subir dicha medición en el tiempo

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

Se ha efectuado capacitación a los encargados de los centros de atención en cursos específicos para implementación en la certificación ISO 9000. Se ha trabajado en la definición de los perfiles de cargo de las funciones de un CAP y se está en proceso de medir las competencias existentes a objeto de acortar la brecha existente entre función y el personal que desarrolla dicha función.

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: METROPOLITANA	
Programa	Recomendación de la evaluación ²⁶	Compromiso ²⁷	Responsable ²⁸	Plazo ²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Seguir el proceso de difusión tanto de los beneficios existentes como de los hitos 2010 en materia de reforma	El proceso de difusión se mantiene durante el primer semestre 2010	Regional Metropolitana	Primer trimestre del año 2010
	Antes de fijarse metas anuales respecto de los volumen ó % de cotizaciones electrónicas a las que debemos llegar, debe efectuarse un análisis de los costos v/s beneficios que ello conlleva y por tanto de la contribución marginal del esfuerzo que ello requiere.	Solicitar pronunciamiento institucional respecto a la fijación de una meta en cotización electrónica a cumplir previo análisis del óptimo deseable y de las realidades de accesibilidad de los cotizantes que aún no se incorporan	Regional Metropolitana	Finales de diciembre 2009
	Seguir con el proceso de desconcentración de beneficios a otorgar en centros de Atención y los tiempos asociados a la concesión de éstos	Solicitar pronunciamiento a los niveles centrales respecto de los procesos que debieran pasar a ser desconcentrados el año 2010	Regional Metropolitana	Finales de diciembre 2009
	Mejorar los tiempos de espera en los CAP	Medir los requerimientos de recurso humano	Regional Metropolitana	Primer trimestre del año

		necesario para atender en los plazos definidos		2010
Programa de complementariedad territorial	Seguir y potenciar las actividades conjuntas con servicios públicos y organizaciones sociales agrupadas a nivel comunal o de otra índole y con organizaciones educacionales y comunales de las actividades realizadas	Efectuar levantamiento de las acciones conjuntas posibles de realizar con instituciones de gobierno para el primer semestre	Regional Metropolitana	Enero 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Volver a generar reuniones de coordinación, oferta y cronograma de entrega de información Mejorar el proceso de obtención de la información requerida y comprometida a entregar	Generar reunión de coordinación con GORE	Regional Metropolitana	Diciembre 2009

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	Informe ejecutivo subido a portal intranet	Enero 2010	Jefe Planificación y Control Gestión
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta Pública	Enero 2010	Jefe Planificación y Control Gestión

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.