

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

INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	REGIÓN: XV ARICA Y PARINACOTA
--	-------------------------------

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
- Elaboración e implementación de un Plan de Acción Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios, en función de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios 2008	Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>7 acciones realizadas</u> 7 acciones programadas	Elaboración e implementación de plan que incluyó: homologación de conocimientos en reforma previsional, suplencias internas en caso de ausencia en puesto de plataforma, incorporación del ejecutivo de sala, mejoras en la conectividad de las unidades de atención de público, reuniones mensuales de gestión del equipo de plataforma. Logro que permitió mejorar significativamente la atención a nuestros clientes/usuarios.	Mejorar el nivel logrado y detección de nuevas posibilidades de mejoras. Considerando como línea de base los resultados de las mediciones de la encuesta de satisfacción de usuarios. Implementar mejoras en centro de atención de Putre	En base a instrumento de medición de satisfacción de usuarios, replicar o incorporar acciones de mejora. Se deberán incluir en el plan regional acciones de mejoramiento en centro de atención unipersonal (Putre), con elementos de difusión con pertinencia multicultural del territorio rural indígena. Se hace necesario mantener la contratación de monitores para asegurar la calidad en la atención, debido a los problemas de falta de personal en CAP.
- Elaboración e implementación de un Plan de Difusión de los hitos en la gestión institucional 2009 del IPS Región de Arica y Parinacota: Bono de ayuda a la familia, cambio de entidad	Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>30 actividades realizadas</u> 30 actividades programadas	Elaboración e implementación de plan que incluyó : Actividades de difusión en las provincias de Arica y Parinacota al respecto de hitos de la gestión institucional. Estas actividades	Mantener las actividades de difusión con el objeto de establecer fluidez constante en la difusión de los hitos institucionales en la región tanto con la comunidad como	A medida que surjan nuevos hitos en la gestión institucional, debiera incluirse estas actividades o acciones en los otros planes de difusión existentes, no necesariamente

<p>pagadora de beneficios de Seguridad Social, Subsidio a la contratación de trabajadores jóvenes, Aumento de la cobertura del pilar solidario de la Reforma Previsional, implementación Bono por hijo.</p>		<p>fueron dirigidas a la comunidad en general, mediante la modalidad de audiencias territoriales (GORE) y a instancias asociadas al IPS tales como el comité de usuarios y el consejo consultivo de CEAM. Logro que mejora la difusión de los principales beneficios de la Reforma Previsional.</p>	<p>con las instancias participativas de nuestros pensionados y clientes-ciudadanos.</p>	<p>debiera ser un plan en sí mismo.</p>
<p>.-Elaborar un Plan de difusión para el mejoramiento del acceso a los beneficios previsionales y de difusión de los beneficios otorgados por la Reforma en el territorio rural indígena con pertinencia cultural y perspectiva de género</p>	<p>Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>25 actividades realizadas</u> 25 actividades programadas</p>	<p>Elaboración e implementación de Plan de difusión de beneficios en territorio rural indígena con pertinencia multicultural, que incluyó: Difusión de los beneficios previsionales, fomentando la cultura previsional en localidades indígenas rural, existente en la provincia de Parinacota, a través de charlas, talleres e interacción directa en los pagos rurales y la incorporación de material de difusión de beneficios previsionales con pertinencia multicultural. Objetivo cumplido al focalizar bajo un enfoque de multiculturalidad los beneficios.</p>	<p>Mantener el nivel de difusión logrado en las localidades rurales indígenas existentes mejorando en el ámbito de la pertinencia multicultural, e implementar mejoras en la oficina existente en Putre.</p>	<p>Avanzar en la incorporación de elementos de pertinencia cultural en la difusión y acceso de los beneficios otorgados por la reforma. Elaboración de un plan de difusión en terreno rural indígena para el 2010 con el supuesto básico de que se mantendría operativa la oficina de atención previsional en la localidad de Putre.</p>
<p>1.Recibir y contestar o recibir y derivar las solicitudes de reclamos en materia previsional a más tardar en 48 hrs. de recibido el reclamo</p>	<p>Se ha recibido sólo un reclamo durante el periodo contestado dentro de las 48 horas</p>	<p>Se cumple con procedimiento indicado. Logro.</p>	<p>Se cumplen satisfactoriamente el objetivo, no presenta mayor desafío para el año 2010</p>	<p>Se recomienda no incluir en Plan de Gestión Territorial 2010</p>
<p>Elaboración de un Plan de Beneficios Complementarios de Protección Social, y que incorpore la focalización de la</p>	<p>Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>48 actividades realizadas</u> 48 actividades programadas</p>	<p>Elaboración e implementación de Plan Anual de BCPS, que incluyó Talleres de Internet, Word, rompiendo mitos,</p>	<p>Mantener los talleres y acciones que han sido incorporados exitosamente. Se requiere aumentar el</p>	<p>Elaboración y ejecución de plan de BCPS 2010 con mayor n° de actividades y talleres, buscando además incorporar un</p>

gestión en los pensionados de IPS y a beneficiarios del Pilar Solidario con características de vulnerabilidad.		comunicación efectiva, , pintura, actividad física, baile entretenido, macramé, baile de salón y folclore, entre otros actividades recreativas, de difusión de beneficios de la reforma, talleres deportivos, artísticas-culturales y de información de beneficios gubernamentales para el adulto mayor. Logro obtenido pues ha permitido incorporar a estas acciones a beneficiarios del pilar solidario que presentan características de vulnerabilidad social	porcentaje de focalización con el objeto de incorporar a los beneficiarios de pilar solidario a la Casa reencuentro de adulto mayor y a las acciones de BCPS.	porcentaje mayor de focalización en beneficiarios de mayor vulnerabilidad social
Elaboración de Plan de capacitación que permita difundir en la población de la Región, la cultura previsional y los beneficios otorgados por la Reforma el cual deberá focalizarse a los siguientes segmentos: Población indígena, Jóvenes, Estudiantes de educación técnico profesional, Sindicatos de trabajadores minería, pesca y comercio y agrupaciones de mujeres.	Medición anual: 112 % de cumplimiento <u>28 actividades realizadas</u> 25 actividades programadas	Implementación de Plan de difusión de los beneficios provisionales de la Reforma en segmentos específicos de la comunidad como son: jóvenes, mujeres, trabajadores públicos y privados, comunidades indígenas, sindicatos, entre otros. Objetivo cumplido a través de acciones de focalización.	Mantener constante mente la capacitación y difusión de los beneficios de la Reforma, profundizar más en el enfoque específico por grupos , buscar impactar en forma mas focalizada con el conocimiento previsional	Se requiere necesariamente diseñar un plan de difusión de los nuevos beneficios provisionales incorporados en la reforma, las nuevas coberturas y focalizaciones. Se recomienda incorporar actividades específicas para la difusión de beneficios SCTJ e integrar este plan con la difusión de los hitos propios de la institución.
Tramitar dichas solicitudes en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la fecha de recepción	Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>12 informes realizadas</u> 12 informes realizadas	Elaboración de un informe mensual cuantitativo con las estadísticas de este tipo de beneficios. Incorporación de Sistema Online, cargado con datos a nivel central y sólo algunos datos regionales	No presenta mayores desafíos de Gestión Territorial para el año 2010, ya que tiene un carácter sólo cuantitativo	Se recomienda no incluir en Plan de gestión territorial 2010

Diseño e implementación de un Plan de Difusión de las cotizaciones electrónicas que permitan superar las 10.000 cotizaciones previsionales realizadas electrónicamente en la región	Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>8 actividades realizadas</u> 8 actividades programadas	Difusión de cotizaciones electrónicas. Acciones realizada en actividades con la comunidad, Entrega de dípticos en todos los centros de atención y plazas ciudadanas, difusión en cápsulas radiales y audiencias territoriales, entre otras acciones. Logro que ha permitido mejoras en la información al obtenerse mayoritariamente vía electrónica.	Implementar diversos mecanismos de difusión de cotizaciones electrónicas. Aumentando las acciones de difusión que se realizan con el objeto de incorporar en la ciudadanía el procedimiento de cotización electrónica	Diseño y ejecución de plan de difusión de la cotización en línea.
Contribuir, en virtud de lo establecido en el Convenio entre los Municipios y el IPS, a la coordinación y Definir un programa de trabajo que al menos deba incluir realización de charlas, reuniones y auditorías	Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>14 actividades realizadas</u> 14 actividades programadas	Plan ejecutado que incluyó actividades tales como: reuniones de información y coordinación con los encargados municipales, capacitaciones o charlas al respecto de los nuevos beneficios previsionales mas el uso de los aplicativos y la generación de las evaluaciones correspondientes. Se estableció el vínculo constante de colaboración y supervisión con los municipios. Logro importante, pues mejoró significativamente el trabajo con los Municipios.	Mejorar el vinculamiento con los municipios rurales bajo el supuesto de la permanencia de los convenios. Apoyar el desenvolvimiento de estos municipios que presentan situaciones geográficas y de localización que les dificulta operar los sistemas.	Ejecutar plan de reuniones, charlas y actividades que sirvan de instancia para cumplir con lo acordado en los convenios, además de incorporar medidas específicas para apoyar la gestión de los municipios rurales de Putre y General Lagos.
Definición de programa de trabajo que al menos deba incluir realización de charlas, talleres y material gráfico diseñado con perspectiva de género.	Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>12 actividades realizadas</u> 12 actividades programadas	Diseño y ejecución de las actividades incluidas en la programación tales como charlas, talleres y material gráfico diseñado a niveles centrales con perspectiva de género. Objetivo cumplido.	Incorporar mayores instancias de capacitación y difusión con perspectiva de género.	Se recomienda diseñar y ejecutar programa de trabajo específico con perspectiva de género integrado que permita fomentar la cultura previsional
Contribuir a fomentar la cultura previsional y los beneficios de	Medición anual: 100 % de cumplimiento	Ejecución de las actividades programadas que consistió en	Fomentar la cultura previsional y los beneficios para las	Se recomienda ejecutar programa de difusión que

la Reforma Previsional entre las mujeres de Arica y Parinacota Definición de programa de trabajo con perspectiva de género y ejecutar al menos un 80% de ellas	<u>12 actividades realizadas</u> 12 actividades programadas	actividades de difusión, charlas y talleres para mujeres trabajadoras, dueñas de casa, de localidades rurales-indígenas, funcionarias públicas. Además de actividades de coordinación con Servicios (Sernam y Prodemu)	mujeres, manteniendo y fortaleciendo los planes con perspectiva de género	integre los objetivos de fomento de la cultura previsional y la difusión y diseño de material gráfico con perspectiva de género, en un solo Programa para incorporarlo a Gestión territorial 2010
Oferta de información al GORE. Provisión de información	Medición anual: 100 % de cumplimiento <u>5 actividades realizadas</u> 5 actividades programadas	Acciones ejecutadas: Se efectuaron reuniones ofertando información al GORE Definición del Procedimiento con el GORE para establecer formato, contenido y periodicidad de la información requerida. Envío de los informes programados con el GORE. Se cumple con el objetivo de proveer de información al GORE	Incorporar estas acciones con el gobierno regional informando en la periodicidad acordada, dándole mayor énfasis a las estadísticas de beneficios de protección social con perspectiva de género	Generar acuerdo 2010 par a la provisión de información al Gobierno Regional (GORE). Incluir estadísticas que segmenten por género.

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
El programa de trabajo de diseño /distribución/acceso 2009 presenta un desempeño al 20 de Octubre de un 80.2 % .Se proyecta un 100% a diciembre	Mejoramiento de los niveles de atención presencial de usuarios en CAP. Mayor conocimiento y mejor acceso a los beneficios previsionales otorgados por la Reforma para los diversos sectores beneficiados (jóvenes, mujeres trabajadoras) e incluyendo esta acción en el territorio rural indígena con pertinencia cultural y perspectiva de género, a través del desarrollo integral de los planes de difusión diseñados. Incorporación de actividades con perspectiva de género y mejor acceso a la información y beneficios de la reforma previsional para las mujeres de la región.	La mayor dificultad para implementación tuvieron relación con el déficit de personal en el centro de atención previsional y en la casa de encuentro, la cual pudo contar con un profesional dedicado tiempo completo solo desde mediados de agosto de este año, si bien la institución incorporó honorarios a las funciones del CAP, esto s tuvieron un alto grado de rotación. Por otro lado, la gran cantidad de beneficiarios atendidos en CAP durante los meses de marzo y agosto, producto de la entrega de los bonos extraordinarios de las leyes 20236 y 20.360, requirió mayor difusión de los beneficios y atención presencial.	Para el plan GT 2010 se mantendrán los programas de difusión de beneficios, mejoras de nivel de atención presencial de usuarios, actividades de BCPS, perspectiva de género y trabajo en terreno rural-indígena. Se recomienda incluir mejoras en las acciones de BCPS con el objeto de mejorar la focalización en beneficiarios de pilar solidario

	<p>Coordinación efectiva con los municipios como canales externos de la reforma, en el marco de los convenios existentes.</p> <p>Cumplimiento de los compromisos regionales de cotizaciones previsionales en línea, plazos de respuesta de reclamos y de tramitación de solicitudes.</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
La ejecución del programa de complementariedad territorial presenta 85% de avance. Se proyecta un 100% a diciembre de 2009	Generación de instancias de trabajo conjunto, que permitió mejorar la calidad en la atención que realizan los municipios en materia de Reforma Previsional. Además de contribuir a la difusión de los beneficios previsionales entre las diversas instancias e instituciones que abordan el tema género.	Sólo se presentaron algunas dificultades debido al grado de participación de los municipios rurales producto de las distancias geográficas propias de la región, asociado a otras dificultades de operatividad de los aplicativos	Necesariamente deberá hacer parte de las acciones de complementariedad a los COMITÉS TÉCNICOS DE PROTECCIÓN SOCIAL provinciales de la región. Generar instancias con otros servicios públicos como parte de Red Protege. Implementar acciones específicas que apoyen la gestión de los municipios rurales de la región.

Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS 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
El programa de mejoras a los sistemas de información y provisión de información presenta un grado de desempeño del 80%, se proyecta el 100 % a diciembre de 2009	Ofertar y entregar información relevante al GORE, mediante la incorporación de un acuerdo entre CAP de Arica y Depto. de Planificación del Gobierno Regional	Se cumple con la totalidad de las acciones acordadas.	Mejorar el acuerdo de provisión regional de información relevante, que mantenga o modifique el contenido de los informes

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: XV ARICA Y PARINACOTA

1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información

Se realizó reunión de oferta de información al Gore y se recibió respuesta. Existe acuerdo y procedimiento formalizado. Envío de los informes programados con el GORE, medio de verificación del procedimiento acordado (oficios y acuerdo base).

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
Informe estadístico trimestral, desglosado a nivel comunal, que contenga: I.- Pensiones y Subsidios pagados en la región. II.- Reforma Previsional; solicitudes y concesiones de beneficios pilar solidario. III.- Bonos extraordinarios leyes 20.236 y 20.360	I.- Pensiones y Subsidios pagados en región. Pensiones previsionales; número de beneficios y monto pagado. Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV); número de beneficios y monto pagado Subsidio de Discapacidad Mental; número de beneficios y monto pagado. Subsidio Único Familiar (SUF); número de beneficios y monto pagado Bono Chilesolidario; número de beneficios y monto pagado. II.- Reforma Previsional; Número de solicitudes, por tipo de beneficio, y Número de concesiones de pilar solidario. III.- Bonos leyes 20.236 y 20360; número de beneficios y monto pagado.	Vía oficio al Sr. Intendente y con copia por correo electrónico a analista encargado de Gestión Territorial nivel regional.	Informes trimestrales. El 1° y 2° se enviaron en un sólo oficio, durante el Mes de julio Durante el mes de octubre se envió el tercer informe que comprende los meses de julio agosto y septiembre. Ultimo informe en diciembre con las cifras existentes.	Coordinador regional IPS Arica y Parinacota

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 Gobierno Regional de Arica y Parinacota.

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:

Mejoramiento de los niveles de atención presencial de usuarios en CAP.

Mayor conocimiento y mejor acceso a los beneficios previsionales otorgados por la Reforma para los diversos sectores beneficiados (jóvenes, mujeres trabajadores) e incluyendo esta acción en el territorio rural indígena con pertinencia cultural y perspectiva de género, a través del desarrollo integral de los planes de difusión diseñados.

Incorporación de actividades con perspectiva de género y mejor acceso a la información y beneficios de la reforma previsional para las mujeres de la región.

Coordinación efectiva con los municipios como canales externos de la reforma, en el marco de los convenios existentes.

Cumplimiento de los compromisos regionales de cotizaciones previsionales en línea, plazos de respuesta de reclamos y de tramitación de solicitudes.

1.2. En el Programa de complementariedad territorial²¹ :

Generación de una efectiva coordinación para asegurar la calidad en la atención que realizan los municipios en materia de Reforma Previsional. Además de contribuir a la difusión de los beneficios previsionales entre las diversas instancias e instituciones que abordan el tema género.

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

Ofertar y entregar información relevante al GORE, mediante la incorporación de un acuerdo entre CAP de Arica y Depto. de Planificación del Gobierno Regional

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

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

La desconcentración de los procesos de concesión de beneficios como la pensión de vejez del ex SSS ha generado una reducción de los tiempos de respuesta a 3 días desde solicitado el beneficio.

La ejecución de los planes de mejora considerando los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario e incorporando la participación de los funcionarios en su diseño, ha implicado sustantivas mejoras en la calidad de atención, ya que los programas han considerado actividades tanto para los usuarios como para el bienestar de los funcionarios.

Además las iniciativas realizadas en términos de mejorar los niveles de recaudación electrónica en la región ha significado una disminución de los costos para la institución en términos de reducir la impresión de papeles y formularios, se ha reducido significativamente los errores en la información contenida en las planillas y se ha avanzado en el camino del Gobierno electrónico, todo ello ha significado menos tiempo y dinero para nuestros usuarios.

El desarrollo de los Beneficios Complementarios de Protección Social ha permitido entregar un servicio más integral a nuestros pensionados a través de una mirada sistémica de la Seguridad Social cuyo impacto ha sido un mejoramiento en la calidad de vida e integración social de los adultos mayores y pensionados del IPS, el trabajo mancomunado con instituciones como SENAMA, Chiledeportes, el Consejo Regional de la Cultura y las Artes, entre otros, ha implicado un trabajo de mayor eficacia social y de más eficiencia en el uso de los recursos.

Los planes de difusión de los beneficios otorgados por el pilar solidario de la Reforma Previsional y del Instituto de Previsión Social en general, los Programas de trabajo en terreno junto a Gobernaciones y Servicios Públicos de la región, la firma de convenios con todos los municipios de la región para que puedan operar el aplicativo y por ende tramitar los beneficios de la Reforma Previsional y la estrategia de despliegue, permitió implementar un Centro de Atención unipersonal en la región, Putre para atender las necesidades de la población de la Provincia de Parinacota. Además de incorporar acciones de difusión y de acceso a los beneficios previsionales en el territorio rural indígena con pertinencia cultural y perspectiva de género.

En conclusión la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos ha contribuido a una ciudadanía más informada respecto de sus derechos, acercando los beneficios del Estado a la gente y generando mayores oportunidades para el acceso a los beneficios institucionales a toda la población de la región.

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

Uno de los mayores logros respecto de los sistemas de información es posicionar la gestión del IPS en la región respecto de los beneficios entregados, N° y monto de pagos, lo que ha significado ubicarlo dentro de los servicios que mayor gasto realizan en la región y constantes elogios a la gestión realizada por el IPS en la región.

La gestión del IPS es destacada en boletines producidos por Gobierno Regional, todo ello ha significado potenciar un canal más de información hacia la comunidad.

La participación en los Gabinetes tanto sectoriales como sociales ha permitido una mejor coordinación territorial en la implementación de las Políticas Públicas.

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

Por la naturaleza de los productos, beneficios y servicios que gestiona el IPS, siempre se ha desarrollado perspectiva territorial, por lo tanto no es una habilidad que se haya aprendido con la ejecución del plan, pero sin lugar a dudas, este documento plurianual ha significado potenciar significativamente estas capacidades directivas y profesionales, el Plan plurianual de Gestión Territorial implicó un cambio cultural en profesionales y directivos en el sentido que ya no vemos como propios sólo nuestros compromisos institucionales, sino que asumimos una gran responsabilidad en los compromisos de la región, un ejemplo de ello es la participación en los, donde la institución ha participado, liderado e incluso asumido responsabilidades en el cumplimiento de los mínimos de la mesa de trabajo e ingreso, sin lugar a dudas existe otra actitud hacia el trabajo por el territorio, más haya de la gestión institucional. El desafío en este sentido es impregnar de este espíritu a los funcionarios administrativos y de atención de público que por la naturaleza de sus funciones realizan labores de carácter más internas con una baja interacción con el entorno, así como buscar instancias de formación y especialización para el equipo de gestión con el objeto de profesionalizar la materia en la institución.

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: XV ARICA Y PARINACOTA	
Programa	Recomendación de la evaluación²⁶	Compromiso²⁷	Responsable²⁸	Plazo²⁹
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Para el plan GT 2010 se mantendrán los programas de difusión de beneficios de Reforma Previsional, mejoras de nivel de atención	Diseño de los programas establecidos y seguimiento de la ejecución durante el año 2010	Coordinador Regional IPS Arica y Parinacota	Diciembre de 2010

	presencial de usuarios, programa de actividades de BCPS, perspectiva de género y trabajo en terreno rural-indígena. Se recomienda incluir mejoras en las acciones de BCPS con el objeto de mejorar la focalización en beneficiarios de pilar solidario			
Programa de complementariedad territorial	Se recomienda incorporar a complementariedad a los Comités Técnicos De Protección Social provinciales y regionales. Generar instancias con otros servicios públicos como parte de Red Protege. Implementar acciones específicas que apoyen la gestión de los municipios rurales de la región.	Diseño y seguimiento de la ejecución de Programa de trabajo con municipios, participación en los Comités de Protección Social, acciones de complementariedad con otros servicios.	Coordinador Regional IPS Arica y Parinacota	Diciembre de 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Incorporar un nuevo acuerdo de provisión regional de información relevante, que mantenga o modifique el contenido de los informes.	Reunión de oferta de información, modificación o mantención de acuerdo de entrega de información al GORE establecido durante el 2009	Coordinador Regional IPS Arica y Parinacota	Agosto 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 difusión³¹	Fecha de realización³²	Responsable de la información de verificación³³
Funcionarios	Reuniones de equipo regional y comités de usuarios	17 de marzo 2009 28 de abril de 2009 02 de junio de 2009 06 de octubre de 2009	Coordinador Regional IPS Arica y Parinacota
Clientes/usuarios/beneficiarios	Cuenta pública	16 de enero de 2009	Coordinador Regional IPS Arica y Parinacota

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.