

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL  
CAPREDENA

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION, SISTEMA GESTION TERRITORIAL  
INFORME ETAPA 3  
IMPLEMENTACIÓN PLAN DE GESTION TERRITORIAL

Encargados/as Regionales:

Agencia Regional Iquique: Sra. Beverly González  
Agencia Regional Valparaíso: Sr. Luis Núñez  
Agencia Regional Talcahuano: Sr. Rodrigo Hernández  
Agencia Regional Valdivia: Sr. Mauricio Rodríguez  
Agencia Regional Punta Arenas: Sr. Ivan Caamaño

DICIEMBRE 2009

## INTRODUCCIÓN

El presente Informe tiene por objeto servir de medio de verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos para la etapa III del Sistema de Gestión Territorial, el que forma parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2009. Para ello se han definido ponderaciones de cumplimiento de compromisos por cada una de las Agencias Regionales de CAPREDENA.

Es importante señalar que CAPREDENA desarrolla diferentes iniciativas de mejoramiento respecto a la satisfacción de sus usuarios/as en regiones, entre las cuales destacan la programación anual de charlas que realizan los Agentes Regionales en las reparticiones de las Fuerzas Armadas y las visitas a zonas alejadas de las Agencias Regionales a través de la ejecución de Oficinas Móviles.

El plan y programa de trabajo 2009 están orientados a incorporar en la gestión institucional las características territoriales de manera que los/as usuarios/as puedan acceder en igualdad de condiciones a los productos y subproductos que entrega CAPREDENA, independiente del lugar geográfico donde se encuentren. Entre otros destacan los productos del área de Asistencia Social que aplican perspectiva territorial, mejorando la distribución y el acceso a los mismos; así como también los productos y subproductos del área Previsional intentando mejorar la difusión de los mismos y con ello su acceso.

**AGENCIA REGIONAL DE IQUIQUE**

**Regiones de Tarapacá, Arica y Parinacota y Antofagasta**

**Etapa 3. Implementación del Programa de Trabajo Gestión Territorial 2009.**

**OBJETIVO 6.** La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique.	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)	1.000/412= <b>2.4272</b>	1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido al DSC.</li> <li>• Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>• Informe de Evaluación, remitido a la DSC.</li> </ul>	6.25%	Cumple	6.25%
		<b>Resultado Anual del Indicador:</b> 2.4272 días de promedio anual de respuesta a las operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.				6.25%	Cumple	6.25%
		6.25%				Cumple	6.25%	
								Total 2009: <b>100%</b>

<p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p>Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.  <b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>	<p><math>35/35 * 100 = 100\%</math>  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de satisfacción de los/as usuarios/as con la implementación de Oficinas Móviles el año 2009.</p>	<p>1. Elaborar programa anual de oficinas móviles 2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Anual de oficina móvil remitido al DSC.</li> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad.</li> <li>• Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido al DSC.</li> </ul>	<p>6.25%  6.25%  6.25%</p>	<p>Cumple  Cumple  Cumple</p>	<p>6.25%  6.25%  6.25%</p> <p>Total 2009: <b>100%</b></p>
<p>3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>	<p><math>3/3 * 100 = 100\%</math>  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de los hitos comprometidos cumplidos.</p>	<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro remitido al DSC</li> <li>• Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de</li> </ul>	<p>6.25%  6.25%</p>	<p>Cumple  Cumple</p>	<p>6.25%  6.25%</p>

			<p>periodicidad en la entrega de la información.</p> <p>3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.</p>		<p>la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe semestral remitido al DSC</li> </ul>	6.25%	Cumple	6.25%
4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Formula:</b></p> <p>(N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100</p>	<p><math>3/3*100= 100\%</math></p> <p><b>Resultado Anual:</b></p> <p>100% de los hitos comprometidos cumplidos.</p>	<p>1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</p> <p>2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</p> <p>3. Coordinar la incorporación de ajustes.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido al DSC.</li> </ul>	6.25%	Cumple	6.25%
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS y al DSC.</li> </ul>	6.25%	Cumple	6.25%
						6.25%	Cumple	6.25%
<b>Total 2009: 100%</b>								
5. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada</p> <p><b>Formula:</b></p> <p>(N° de cursos</p>	<p><math>3/3*100= 100\%</math></p> <p><b>Resultado Anual:</b></p> <p>100% de los cursos comprometidos cumplidos.</p>	<p>1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación.</p> <p>2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.</p> <p>3. Licitación de cursos</p>	<p>AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación de cursos o talleres</li> </ul>	6.25%	Cumple	6.25%
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona,</li> </ul>	6.25%	Cumple	6.25%
						6.25%	Cumple	6.25%

	o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100		o talleres 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos		descripción del curso o taller)	6.25%	Cumple	6.25%
								Total 2009: 100%

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
---	--------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	Ponderación Total Programa de Complementariedad Territorial: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Convenio de colaboración Mutua entre CONACE Regional y Agencia Regional Iquique	Entregar a los participantes las herramientas necesarias para que puedan educar y orientar a su familia, vecindario y/o comunidad frente a la problemática de consumo de drogas, alcohol y estupefacientes, a fin de poder contribuir a la prevención del consumo de éstos.	Ciudad de Iquique	CONACE REGIONAL- AGENCIA REGIONAL IQUIQUE	Servicios Sociales/ Cursos de Capacitación

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Establecer un acuerdo de complementariedad con el CONACE Regional.	Porcentaje de hitos cumplidos (Número de hitos realizados/ N° de hitos programados) *100	4/4*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Elaborar diagnóstico conjunto, definiendo territorio a intervenir.	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>• Programa de Trabajo</li> <li>• Informe de evaluación remitido a DSC</li> </ul>	14.3%	Cumple	14.3%
			2. Suscribir acuerdo de complementariedad			14.3%	Cumple	14.3%
			3. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			14.3%	Cumple	14.3%
			4. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.			14.3%	Cumple	14.3%
								Total 2009: 100%
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100  Meta: 100%	3/3*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente.</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa.</li> </ul>	14.3%	Cumple	14.3%
			2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad			14.3%	Cumple	14.3%

			de la región. 3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.			14.2%	Cumple	14.2%
								Total 2009: 100%

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
--	--------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	Ponderación Total Programa de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE	3/3*100= 100%	1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPREDENA. 2. Definir en conjunto información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	• Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE.	16.7%	Cumple	16.7%
		Resultado Anual: 100% de las actividades comprometidas cumplidas.			• Acta de reunión • Informe de la gestión realizada para cumplir	16.7%	Cumple	16.7%

			<p>misma.</p> <p>3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</p>		<p>con los objetivos, remitido a UCA (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)</p>	16.7%	Cumple	16.7%
2. Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.	$3/3 \cdot 100 = 100\%$ <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de las actividades comprometidas cumplidas.	<p>1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</p> <p>2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</p> <p>3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</p>	AGENCIA REGIONAL IQUIQUE (AIQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico con información de interés regional.</li> <li>• Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido a la DSC.</li> </ul>	16.7%	Cumple	16.7%
						16.7%	Cumple	16.7%
						16.5%	Cumple	16.5%
								Total 2009: <b>100%</b>

Otros objetivos institucionales	No HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY
---------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
--	--------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009.

REGIÓN: Tarapacá, Antofagasta, Arica y Parinacota, Agencia Regional CAPREDENA Iquique	Ponderación: 6.66%
---	--------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p><u>Producto Estratégico.</u> Servicios Previsionales.</p> <p><b>Objetivo N° 1</b> “Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.”,</p> <p><i>Actividad N° 1: Definir responsables a cargo de las respuestas a los/as usuarios/as y cronograma de capacitación.</i></p> <p>Con respecto a esta actividad se informa que con fecha 19 de Febrero</p>	<p>Para el desarrollo de este objetivo no fue necesario implementar ninguna medida de la autoridad, dado que la dificultad del mismo pudo ser controlada de manera interna por el Departamento responsable del PMG y la Agencia Regional.</p>	<p>No se detectaron dificultades en el desarrollo y ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones al respecto.</p> <p>Para el año 2010 se estima pertinente mantener el objetivo, ya que contribuye a la optimización de los tiempos de respuesta a las consultas que el público usuario de regiones realiza y con ello a la implementación del sistema de calidad en CAPREDENA.</p>	<p><b>Agencia Regional de Iquique (AIQ)</b> <b>Rosy Castro Fuentes</b></p>

	<p>la Sra. Agente Regional, remitió a través de correo electrónico a la Jefa del Departamento de Servicios al Cliente, la definición de las responsables a cargo de las respuestas a los/as usuarios/as, las funcionarias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sra. Magdalena Figueroa Momberg.</li> <li>- Srta. Rossy Castro Fuentes.</li> </ul> <p>Posterior a ello, en el mes de abril, se definió el cronograma de capacitación para la Agencia Regional de Iquique, quedando como fechas de capacitación para mejorar la utilización del sistema RECOP los días 11 y 12 de Junio del presente año.</p> <p><i>Actividad N° 2: Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario/a</i></p> <p>La actividad se llevó a cabo los días 11 y 12 de Junio del año en curso. Para ello, la Jefa del Departamento de Servicios al Cliente realizó una capacitación a los/as funcionario/as de la Agencia Regional que consistió en entregar orientaciones generales con respecto al sistema RECOP y la metodología de atención al usuario.</p> <p><i>Actividad N° 3: Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.</i></p> <p>Concluidas las actividades anteriores se realizó el informe de evaluación</p>			
--	--	--	--	--

	<p>del objetivo y en este contexto destacó la realización de capacitaciones en la Agencia respecto a la implementación de la Norma ISO en CAPREDENA. Por otra parte, se insta a que el año 2010, se ejecute nuevamente una asistencia en la temática.</p> <p>La adopción de un procedimiento normado para mejorar la entrega de respuesta a los/as usuarios/as de CAPREDENA en regiones, ha permitido por una parte ir homogenizando la forma en la que se atienden las consultas del público usuario a nivel nacional, así como también ha permitido respetar los plazos dispuestos para la entrega de respuestas con mayor rigurosidad.</p> <p><b>Objetivo N° 2:</b> "Determinar el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> "Elaborar programa anual de oficinas móviles." El 16 de Abril se remitió el Programa Anual de Oficinas Móviles. Esta actividad y la elaboración del Programa respectivo consistió básicamente en identificar los lugares alejados de la Agencia Regional de Iquique y que cuentan</p>	<p>Para el desarrollo de este objetivo no fue necesario implementar ninguna medida de la autoridad, dado que la dificultad del mismo pudo ser controlada de manera interna por el Departamento responsable del PMG y la Agencia Regional.</p>	<p>No se detectaron dificultades en el desarrollo y ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones al respecto.</p> <p>Para el año 2010 se estima pertinente mantener el objetivo, ya que contribuye a mejorar el acceso y la distribución del producto a nivel nacional.</p>	<p>Agencia Regional de Iquique (AIQ) Rossy Castro Fuentes</p>
--	--	---	--	---

	<p>con usuarios/as o beneficiarios/as de CAPREDENA que requieren de algún tipo de asistencia de parte de la institución. Posteriormente un grupo de profesionales de la Agencia Regional viajó a esta localidad, informando sobre la fecha en que se realizará la visita u Oficina Móvil.</p> <p><b>Actividad N° 2: “Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido”</b>  Para formalizar la realización de las Oficinas Móviles, se remitieron oficios dirigidos a los distintos Círculos y Agrupaciones de Personal en retiro de la jurisdicción de la Agencia en los cuales se realizará la actividad y a través del cual se solicita informar a los socios y petición del espacio físico para realizar Oficina Móvil: Agrupación en retiro de las FF.AA. Por otra parte se solicitó al Jefe de la División de Operaciones incorporar en las papeletas de pago de los imponentes de las II Región, la información respectiva a la realización de las Oficinas Móviles en las ciudades de Calama y Tocopilla para los días 27 y 28 de Agosto y también los lugares de atención correspondientes.  La preparación y organización de la actividad se realiza actualmente, conforme al procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad de CAPREDENA.</p>			
--	--	--	--	--

	<p><b>Actividad N° 3:</b> "Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora"</p> <p>Las Oficinas Móviles programadas para el año 2009 se realizaron en el mes de agosto pasado atendiendo en total a <b>91</b> usuarios/as de las comunas de Calama (50) y Tocopilla (31).</p> <p>Del total de usuarios/as atendidos, un <b>43%</b> (35) respondió la encuesta de satisfacción aplicada una vez concluida la actividad, destacando como resultado que el <b>100%</b> se sintió satisfecho/a con la atención recibida en la Oficina Móvil.</p> <p>Dentro de las propuestas de mejora realizadas por los propios usuarios/as se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La ejecución de un mayor número de Oficinas Móviles para el año 2010</li> <li>-Que se incorporen nuevas tecnologías y mayor número de funcionarios/as a estos espacios de atención.</li> </ul> <p><b>Objetivo N° 3:</b> "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)"</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> "Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de</p>	<p>Se establecieron algunas medidas de la autoridad durante el año con la finalidad de cumplir el objetivo.</p> <p>En el mes de junio la Sra. Agente Regional remitió un correo electrónico al Jefe de la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales en la que destacó la necesidad de intervención de parte de la Casa Matriz debido a las dificultades presentadas para lograr el cumplimiento del objetivo "Identificar</p>	<p>Se adoptó como nueva estrategia para subsanar las dificultades presentadas solicitar a la Casa Matriz intervención con las distintas ramas: Ejército, Fuerza Aérea y Armada de Chile de tal manera que se salvaguarde el cumplimiento del objetivo "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las</p>	<p><b>Agencia Regional de Iquique (AIQ)</b>  <b>Agente Regional Iquique, Sra. Beverly González Cano.</b></p>
--	---	---	---	--

	<p><i>la Agencia"</i></p> <p>El 31 de Marzo se remitió Oficio en el cual se adjuntó catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondiente a la Jurisdicción de la Agencia Regional Iquique.</p> <p>A modo general se puede señalar que existen 19 unidades de las FF.AA en la jurisdicción de la Agencia Regional, 11 pertenecientes al Ejército, 2 pertenecientes a la Fuerza Aérea y 6 a la Armada de Chile.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>"Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>Para realizar esta actividad y coordinar la ejecución de la misma, se remitieron oficios a las distintas unidades de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de la Agencia Regional, según el catastro definido previamente.</p> <p>Por su parte el en el mes de Mayo se recibieron algunas respuestas a los requerimientos realizados a las reparticiones y unidades de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de la Agencia.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>"Elaborar informe semestral en base al objetivo."</i></p> <p>La elaboración del informe semestral</p>	<p>al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)".</p> <p>En este contexto, la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales expuso a la Vicepresidenta Ejecutiva la dificultad presentada, señalándosele que por mandato legal las FF.AA. estaban impedidas de entregar información al respecto, dado su carácter de secreta e invocando la normativa legal que rige a las Fuerzas Armadas.</p>	<p>FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)" y del PMG Gestión Territorial atendiendo el hecho de que las FF.AA. por lo establecido en su ley orgánica deben guardar secreto de los integrantes de sus filas. En este contexto se generará información a nivel general.</p>	
--	--	--	---	--

	<p>se realizó entre los meses de julio y septiembre, exponiéndose en el mismo las dificultades que se presentaron para poder lograr recabar la información comprometida. No obstante lo anterior, gracias al objetivo se pudieron conocer antecedentes importantes como los siguientes:</p> <p>-En la jurisdicción de la Agencia Regional de Iquique existen <b>19</b> reparticiones de las Fuerzas Armadas. (<b>11</b> unidades pertenecientes al Ejército de Chile; 2 pertenecientes a la Fuerza Aérea y 6 unidades de la Armada de Chile)</p> <p>-De las 19 unidades que se asientan en la jurisdicción de la Agencia Regional, 4 dieron respuesta a la información solicitada. La mayoría de las reparticiones restantes se excusaron mencionando que los antecedentes que se pedían revestían del carácter de reservado.</p> <p>-De las Unidades que respondieron, se puede señalar que éstas pertenecen a la Armada de Chile, que se asientan en las ciudades de Arica y Mejillones, que en total cuentan con <b>169</b> funcionarios, de los cuales <b>13</b> son mujeres y <b>156</b> son hombres.</p> <p><b>Producto Estratégico:</b> Servicios Sociales.</p> <p><b>Objetivo N° 4:</b> "Evaluar el resultado</p>	<p>Para el desarrollo de este objetivo no fue necesario implementar ninguna medida de la autoridad, dado que la dificultad del mismo pudo ser controlada de manera interna por el</p>	<p>No se detectaron dificultades en el desarrollo y ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones al</p>	<p><b>Agencia Regional de Iquique (AIQ)</b> <b>Rosy Castro</b> <b>Fuentes</b></p>
--	---	---	--	---

	<p>del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> "Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior"</p> <p>En el mes de Marzo se remitió a Casa Matriz el Informe Comparativo de los resultados arrojados producto de la aplicación del nuevo instrumento de Evaluación Socioeconómica que incorpora ponderaciones regionales. A modo general se puede señalar que como modificación se incorporó una mejora en la variable Localización Territorial y la asignación de puntaje en uno de sus indicadores.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> "Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento"</p> <p>En el mes de Junio se remitió a la Casa Matriz el oficio en el cual se adjuntó copia del Acta de Reunión entre DAS de la Casa Matriz y Agencia Regional Iquique, y posteriormente se remitió informe con propuesta de mejora al instrumento de Evaluación socioeconómica. En el mismo se establecen algunas alternativas a</p>	<p>Departamento responsable del PMG y la Agencia Regional.</p>	<p>respecto.</p>	
--	---	--	------------------	--

	<p>considerar desde la perspectiva territorial, como por ejemplo asignar distintos puntajes dependiendo de las características propias de cada región.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>“Coordinar la incorporación de ajustes”.</i>  En el mes de mayo pasado la Agencia Regional se reunió con la Jefa del Departamento de Asistencia Social de CAPREDENA (DAS) con la finalidad de exponer su apreciación respecto al Instrumento de Evaluación Socioeconómica existente y además señalar sus propuestas de mejora al mismo. Por otra parte, en el mes de junio se remitió informe que expone tales modificaciones sugeridas.  En el mes de octubre pasado el DAS remitió el nuevo instrumento de evaluación socioeconómica a aplicar incorporando en él, mejoras.</p> <p><b>Objetivo N° 5:</b> Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>“Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación”</i>  De acuerdo a los antecedentes obtenidos del diagnóstico realizado el año 2008, se identificó como</p>	<p>Para el desarrollo de este objetivo no fue necesario implementar ninguna medida de la autoridad, dado que la dificultad del mismo pudo ser controlada de manera interna por el Departamento responsable del PMG y la Agencia Regional.</p>	<p>No se detectaron dificultades en el desarrollo y ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones al respecto.  Para el año 2010 se estima pertinente mantener el objetivo y orientar la entrega de capacitación hacia otra comuna de la jurisdicción de la Agencia Regional que se encuentre distante de la misma, buscando con ello mejorar el acceso, la</p>	<p><b>Agencia Regional de Iquique (AIQ)</b>  <b>Rosy Castro</b>  <b>Fuentes</b></p>
--	--	---	---	---

	<p>localidad distante a la Agencia Regional y no considerada con anterioridad en el Programa de Capacitación, a las comunas de Calama y Antofagasta.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>"Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada"</i>  Para desarrollar esta actividad se realizaron diferentes gestiones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se remite Oficio a través del cual adjuntan las actividades realizadas para difundir los cursos a ejecutar en las zonas diagnosticadas como alejadas de la Agencia Regional.</li> <li>- Se remitió a la División de Operaciones oficio solicitando la incorporación de la información sobre los cursos a realizar en la papeleta de pago de los/as pensionados/as residentes en distintas localidades de Calama y Antofagasta.</li> </ul> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>"Licitación de cursos o talleres."</i>  El día 28 de mayo, se remitió oficio a Casa Matriz en el cual se adjuntó la licitación de cursos y talleres realizados a la fecha. Por lo anterior y de acuerdo a la zona seleccionada a capacitar, se informa que se ha licitado <b>curso de computación</b> para la ciudad de Calama y Antofagasta y <b>gimnasia para adultos</b> en la ciudad de Calama; ésta última en el mes de agosto.</p>		<p>difusión y la distribución del producto institucional.</p>	
--	---	--	---	--

	<p><b>Actividad N° 4:</b> <i>“Ejecutar y evaluar los talleres o cursos”.</i></p> <p>Los cursos comprometidos para las ciudades de Calama y Antofagasta se ejecutaron en los meses de agosto, para el caso de “Computación” (dos cursos uno en Calama y el otro en Antofagasta) y diciembre para “Gimnasia para Adultos” (Calama).</p> <p>-Con respecto al número de participantes que integraron estos 3 cursos se puede señalar que asistieron en total 27.</p> <p>-El 100% de los asistentes señaló estar satisfecho con la actividad realizada.</p> <p>- Existe un bajo interés por participar en este tipo de instancias por parte del público usuario de la región de Antofagasta.</p> <p>Para el año 2010 se incorporará nuevamente a zonas alejadas de la Agencia Regional en el Programa de Capacitación de la Agencia Regional.</p>			
Complementariedad	<p><b>Objetivo N° 1:</b> Establecer un acuerdo de complementariedad con el CONACE Regional.</p> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Elaborar diagnóstico conjunto, definiendo territorio a intervenir.</i></p> <p>Con fecha 09 de Junio, se remitió mediante Oficio el “Diagnóstico conjunto realizado con CONACE, definiendo territorio a intervenir, estableciéndose la ciudad de Iquique</p>	<p>Para la ejecución de los dos objetivos que integran el Programa de complementariedad no se requirió implementar medidas de la autoridad.</p> <p>No obstante ello, cabe mencionar que una de las dificultades presentadas en el transcurso del año guardó relación con la obtención de respuesta de parte de las autoridades superiores de la región, a quienes se les solicitó en dos oportunidades reunión de trabajo sin obtener respuesta frente a ello.</p>	<p>En general, el trabajo en complementariedad no presentó dificultades.</p> <p>Para el año 2010 se estima seguir trabajando en complementariedad con CONACE incorporando al acuerdo actual la región de Arica y Parinacota.</p>	<p><b>Agencia Regional de Iquique (AIQ)</b> <b>Agente Regional Iquique</b></p>

	<p>como tal, ya que ésta concentra la gran mayoría de los usuarios/as de la región.</p> <p>También mediante Oficio se remiten copias de las actas de reuniones realizadas entre CONACE Tarapacá y esta Agencia Regional. Dichas reuniones fueron realizadas los días 18 de marzo donde se analizaron los antecedentes necesarios para la elaboración del diagnóstico y la programación respectiva y finalmente la firma del protocolo; el día 13 de Abril, se elaboró el programa de trabajo a desarrollar el año 2009.</p> <p><b>Actividad 2: Suscribir acuerdo de complementariedad.</b></p> <p>El día 06 de Abril se firmó el "Protocolo de Colaboración entre el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes de la Región de Tarapacá y la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.</p> <p>En este Protocolo de Colaboración, se señala que ambas instituciones coinciden en la importancia de propiciar las mejores posibilidades de desarrollo integral a las familias de la región y reconocen la necesidad de realizar programas, proyectos y acciones de prevención de consumo de drogas que promuevan el fortalecimiento de los factores protectores tanto personales, familiares, sociales y comunitarios vigentes en las familias beneficiarias del accionar de</p>			
--	--	--	--	--

	<p>CAPREDENA.</p> <p><b>Actividad 3:</b> Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</p> <p>El 10 de Junio, se remitió el "Programa de trabajo a desarrollar en conjunto", con CONACE.</p> <p>La ejecución de las actividades se iniciarán el día 07 de Julio del año en curso, con la implementación del programa "Prevenir en familia", en el cual participarán 15 usuarios/as. Dicho taller tiene una duración 06 horas cronológicas, divididas en sesiones de 02 horas cada una.</p> <p><b>Actividad 4:</b> Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</p> <p>El programa de complementariedad 2009 se definió con el objeto de implementar actividades que permitan beneficiar a los/as usuarios/as y familia a través de la entrega de información sobre el consumo de alcohol y las drogas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Las actividades se llevaron a cabo entre los meses de julio y agosto.</li> <li>-Contaron con la asistencia promedio de 9 participantes y la inscripción de 13 usuarios/as.</li> <li>-Las temáticas tratadas lograron concitar el interés de los/as involucrados/as y dado aquello se realizó una sesión extraordinaria y que no estaba planificada inicialmente.</li> </ul>			
--	---	--	--	--

	<p>Actualmente ya se está trabajando con CONACE con el objeto de generar nuevas estrategias para el año 2010.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA.</li> </ul> <p><b>Actividad 1:</b> Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)</p> <p>Para el desarrollo de esta actividad se realizaron gestiones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío del "Programa de trabajo a desarrollar en conjunto" al Sr. Intendente Regional; Sra. Gobernadora Provincial de Tarapacá, Srta. Seremi de Planificación y Coordinación y Sr. Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional en el mes de junio presente.</li> </ul> <p><b>Actividad 2:</b> Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</p> <p>Con el fin de articular el programa de complementariedad el día 12 de Junio, se remitió Oficio al Jefe de Planificación y Desarrollo de GORE, a través del cual se solicitó una reunión de trabajo.</p>			
--	--	--	--	--

	<p><b>Actividad 3:</b> Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</p> <p>El 12 de Junio, se remitió Oficio al Sr. Intendente Regional; Sra. Gobernadora Provincial de Tarapacá, Srta. Seremi de Planificación y Coordinación, en el cual se solicitó la aprobación del Programa de Trabajo en temas de complementariedad año 2009. En el mes de julio se remitió a las entidades superiores de la región en cuestión un nuevo oficio solicitándoles a cada una de ellas una reunión de trabajo para tratar el Programa de complementariedad, no obstante la insistencia ante lo solicitado no se logró obtener una respuesta de parte de ninguna de las autoridades superiores de la región de Tarapacá.</p>			
Información	<p><b>Objetivo 1:</b> Oferta de información al GORE.</p> <p><b>Actividad 1:</b> Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPREDENA.</p> <p>El día 18 de Marzo se remitió oficio al Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, solicitando reunión de trabajo.</p> <p>Posteriormente se recepcionó Oficio Ordinario de parte del Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, en el que se informa fecha tentativa de reunión. La cita de</p>	Para la implementación de los dos objetivos asociados a este programa y sus actividades respectivas no se requirió implementar medidas de la autoridad.	No se han presentado dificultades en el desarrollo e implementación de los dos objetivos asociados a este programa de trabajo, por ende no se ha requerido establecer compromisos para su cumplimiento.	Agencia Regional de Iquique. Agente Regional Iquique

	<p>trabajo entre los servicios quedó programada finalmente para el día 20 de Abril 2009.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Definir en conjunto información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</i></p> <p>El día 20 de Abril se realizó reunión entre los representantes de la Agencia Regional Iquique y los profesionales a cargo de PMG. GT. de la División de Planificación y Desarrollo Regional. En dicha reunión se establecieron los acuerdos respecto al programa de trabajo para proveer información al Gobierno Regional (contenido, formato, periodicidad).</p> <p>Como resultado de la reunión de trabajo se acordó que la información necesaria de proveer al GORE se vincula a: Total de remuneraciones según beneficiarios por territorio; Remuneraciones de pensiones por grupo etáreo y localidad; cantidad de pensionados desagregados por comuna; N° de pensiones de invalidez por territorio, y N° y monto de pensiones pagadas según tipo de beneficios.</p> <p>Finalmente el 27 de Mayo se recibió Oficio Ordinario remitido por el Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, en el cual se adjuntó acta de los acuerdos alcanzados en la reunión sostenida, a fin de que sea firmada por los</p>			
--	---	--	--	--

	<p>representantes de la Agencia y posteriormente remitida (una copia) a su División. El día 28 de Mayo se remitió al Sr. Jefe de División de Planificación y Desarrollo Regional, a través de Oficio copia de acta debidamente firmada.</p> <p>El 08 de Junio se remitió a UCA., por medio de Oficio el "Informe de la gestión realizada para cumplir con los objetivos del Programa de Trabajo para proveer de información a GORE".</p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</i></p> <p>El 29 de Mayo se remitió a Casa Matriz oficio en el que se adjuntó copia del Acta de reunión de Trabajo debidamente firmada por ambas partes.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Provisión de información</p> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</i></p> <p>El 10 de Junio se remitió a Casa Matriz mediante Oficio, el diagnóstico realizado por la Agencia Regional con el objeto de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE Tarapacá.</p> <p>A modo general se puede señalar que la información solicitada por el</p>			
--	---	--	--	--

	<p>GORE se puede obtener de la INTRANET institucional (sistema en línea) y de la información que remite mensualmente la Vicepresidenta Ejecutiva de la Caja.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</i></p> <p>El 10 de Junio se remitió a Casa Matriz, mediante Oficio Informe sobre la gestión realizada para extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional.</p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i></p> <p>De acuerdo a la información solicitada por el GORE Tarapacá, cabe mencionar que dichos antecedentes se encuentran disponibles en los medios antes informados y por ende no es necesario gestionar con el nivel central la obtención de nueva información.</p>			
--	---	--	--	--

**AGENCIA REGIONAL DE VALPARAÍSO**

**Región de Valparaíso**

**Etapa 3. Implementación del Programa de Trabajo Gestión Territorial 2009.**

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma de tiempos de respuesta / n° de casos)	3.186/1.179= <b>2.7023</b>	1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la DSC.</li> <li>Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>Informe de Evaluación, remitido a la DSC.</li> </ul>	4.4%	Cumple	4.4%
		<b>Resultado Anual del Indicador:</b> 2.7023 días de promedio anual de respuesta a las operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.				4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
<b>Total 2009: 100%</b>								
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.	41/41* 100	1. Elaborar programa anual de oficinas móviles. 2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento		<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Anual de oficina móvil remitido a DSC</li> <li>Oficio o correo</li> </ul>	4.4%	Cumple	4.4%
		<b>Resultado Anual:</b> 100% de satisfacción.				4.4%	Cumple	4.4%

<p>implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p><b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>		<p>definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)</p>	<p>electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a DSC.</p>	<p>4.4%</p>	<p>Cumple</p>	<p>4.4%</p> <p>Total 2009: <b>100%</b></p>
<p>3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>	<p><math>3/3*100=100\%</math> <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos cumplidos.</p>	<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)</p>	<p>• Catastro remitido a DSC  • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona.  • Informe semestral remitido a DSC</p>	<p>4.4%</p> <p>4.4%</p> <p>4.4%</p>	<p>Cumple</p> <p>Cumple</p> <p>Cumple</p>	<p>4.4%</p> <p>4.4%</p> <p>4.4%</p> <p>Total 2009: <b>100%</b></p>

4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	$2/2*100=100\%$  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos cumplidos y comprometidos para el año 2009.	1. Solicitud de recursos para realización de un taller.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos.	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Búsqueda y determinación de la población participante del taller.		• Programa de la actividad.	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Confección de bases de licitación.		• Informe de resultados y propuestas.	4.4%	Año 2010	Año 2010
			4. Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultados.			4.4%	Año 2010	Año 2010
<b>Total 2009: 100%</b>								
5. Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto OAM (emisión electrónica)	Porcentaje de actividades cumplidas  <b>Formula:</b> (N° de actividades ejecutadas /n° de actividades programadas) *100	$3/3*100=100\%$  <b>Resultado Anual:</b> 100% de las actividades programadas realizadas.	1. Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Cronograma de capacitación.	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Ejecutar la actividad de capacitación.		• Oficio que formaliza capacitación y difusión.	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.		• Informe de evaluación remitido a DSC	4%	Cumple	4%
<b>Total 2009: 100%</b>								

6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	3/3*100=100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a DSC.	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.		• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Coordinar la incorporación de ajustes.			4%	Cumple	4%
<b>Total 2009: 100%</b>								
7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada  <b>Formula:</b> (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100	1/1*100=100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los cursos planificados a realizar en la localidad seleccionada fue cumplido para el año 2009.	1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	• Licitación de cursos o talleres	4.4%	Cumple	4.4%
			2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.		• Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)	4.4%	Cumple	4.4%
			3. Licitación de cursos o talleres			4.4%	Cumple	4.4%
			4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos			4%	Cumple	4%
<b>Total 2009: 100%</b>								

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
---	--------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
---	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Acuerdo de Trabajo conjunto	Necesidad de entregar información y realizar actividades dirigidas a los adultos mayores en pos de una mejor calidad de vida	Villa Alemana, Quillota y Valparaíso	SENAMA Regional, Agencia Regional de CAPREDENA Valparaíso.	Servicios Sociales/Cursos de Capacitación.

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA.	N° de nuevos Clubes de Ad. Mayores conformados durante el 2009 en la región de Valparaíso. Meta: Al menos un Club de Adulto Mayor se conforme durante el año.	<b>Resultado anual del Indicador:</b> 1 club de adulto mayor conformado en la comuna de Villa Alemana	1. Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar nuevas zonas no consideradas en el acuerdo.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>Programa de Trabajo</li> <li>Informe de evaluación remitido a UCA</li> </ul>	16.7%	Cumple	16.7%
			2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			16.7%	Cumple	16.7%
						16.7%	Cumple	16.7%

			3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.					Total 2009: 100%
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100  <b>Meta: 100%</b>	3/3*100=100%  <b>Resultado Anual: 100%</b> de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV) 2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región. 3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente.</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa.</li> </ul>	16.7%	Cumple	16.7%
						16.7%	Cumple	16.7%
						16.5%	Cumple	16.5%
								Total 2009: 100%

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
--	--------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE	Objetivo sin Indicador (Objetivo sin ponderación)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio</li> <li>2. Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</li> <li>3. Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	Objetivo cumplido en 2008. Con fecha 25.11.2008 se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen contenidos de la información,	Sin Ponderación	Sin Ponderación	Sin Ponderación

					periodicidad, formato y medio de entrega.			
<b>Provisión de información</b>	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.	3/3*100=100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remitir información de interés regional conforme los compromisos contraídos con el GORE.</li> <li>2. Evaluar cumplimiento de los compromisos, en términos de información de interés regional, formato y periodicidad.</li> <li>3. Gestionar con el Central, si correspondiere, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALPARAISO (AVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación del proceso de provisión de información remitido a UCA</li> </ul>	33.3%	Cumple	33.3%
		<b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe con requerimientos de información no disponible en la Agencia.</li> </ul>	33.3%	Cumple	33.3%
						33.4%	Cumple	33.4%
							<b>Total 2009:</b> <b>100%</b>	
<b>Otros objetivos institucionales</b>	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY

\*Actividades Programadas para el segundo semestre 2009

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
--	--------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009

REGIÓN: Valparaíso, Agencia Regional CAPREDENA de Valparaíso.	
---	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p><b>Producto Estratégico. Servicios Previsionales.</b></p> <p><b>Objetivo N° 1</b> “Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.”,</p> <p><i>Actividad N° 1: Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>El día 31 de marzo a través de oficio se remitió a Casa Matriz la designación de 2 responsables a cargo de las respuestas a los/as usuarios/as de la Agencia Regional, los cuales ejercen funciones en la Oficina de Informaciones OIRS: Sr. Luis Muñoz Orellana, Srta. D'Angela Peretti Vivanco</p> <p>El cronograma de capacitación fue definido por la Casa Matriz en el mes de abril, quedando como fecha de capacitación los días 12 y 13 de</p>	El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades. Para el próximo año se espera continuar su implementación en esta Agencia Regional.	No detectaron dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaran mayores recomendaciones al respecto para el 2010, año en el que se seguirá implementando el mismo.	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA)</p> <p>Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>

	<p>mayo, a cargo de la Encargada del Sistema RECOP de la Casa Matriz y la Encargada del PMG Gestión Territorial.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</i></p> <p>La actividad fue llevada a cabo en la Agencia Regional los días 12 y 13 de mayo en dos jornadas, entregando orientaciones generales respecto del PMG Gestión Territorial y específicamente se realizó una capacitación en sistema RECOP y norma ISO 9001:2000.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.</i></p> <p>La actividad fue ejecutada satisfactoriamente y permitió aclarar dudas asociadas a ambos temas tratados en la capacitación. Los/as funcionarios/as encargados/as en la Agencia Regional solicitaron estudiar algunos temas asociados a las derivaciones de las consultas hacia la Casa Matriz, para el año 2010.</p> <p><b>Objetivo N° 2:</b> "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades. Para el próximo año se espera continuar su implementación en esta Agencia Regional.</p>	<p>No detectaron dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaran mayores recomendaciones al respecto para el 2010, año en el que se seguirá implementando el mismo.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto.</p>
--	--	---	--	---

	<p><b>Actividad N° 1:</b> <i>“Elaborar programa anual de oficinas móviles.”</i>  El programa anual de oficinas móviles fue enviado a Casa Matriz a través de oficio en el mes de abril. En éste se establecieron los criterios para determinar las localidades a visitar, las actividades a realizar y mecanismos de difusión.  Se debe señalar que las Oficinas Móviles en la Región de Valparaíso se realizarán en los meses de junio, julio, agosto y octubre.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>“Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido”</i>  Las Oficinas Móviles fueron formalizadas a través de correos electrónicos dirigidos a los Círculos de Los Andes y San Felipe e INP Regional de Concón y Casablanca, a fin de coordinar uso de Centros de Atención en dichas comunas.  En mayo se realizó reunión del equipo designado para el cumplimiento del objetivo y entre los meses de junio y octubre se realizaron las Oficinas Móviles programadas.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>“Elaborar informe final de ejecución con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora”</i>  Concluido el proceso de implementación de Oficinas Móviles en algunas localidades de la región</p>			Asistencia Social.
--	--	--	--	--------------------

	<p>de Valparaíso se puede señalar que se obtuvo una asistencia total de 41 usuarios/as participantes que señalaron estar en su totalidad satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en esta actividad.</p> <p>Por otra parte dentro de las propuestas de mejora se puede destacar que para el 2010 será necesario definir y coordinar nuevas formas de difusión de estos espacios de atención y planificar la realización de éstas considerando las características propias de la localidad a visitar en cuanto a: ubicación geográfica, composición demográfica, microclimas, etc.</p> <p><b>Objetivo N° 3:</b> "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)"</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> "Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia"</p> <p>En el mes de marzo se envió oficio a las 3 reparticiones de las FF.AA. con asiento en la jurisdicción de esta Agencia Regional, obteniéndose respuesta de la Fuerza Aérea y Ejército. Posterior a ello se realizó el catastro respectivo y se remitió a Casa Matriz mediante oficio. El catastro elaborado concluyó que</p>	<p>Dado que se presentaron algunas dificultades para la implementación del objetivo se indicó la necesidad de contar con respaldo del nivel central para lograr la información. En este contexto la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales (UCA) expuso a la Vicepresidenta Ejecutiva la dificultad presentada, señalándosele que por mandato legal las FF.AA. estaban impedidas de entregar información dado su carácter de secreta.</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas para la implementación del objetivo, se estima pertinente no mantenerlo para el año 2010.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	---	--	---	--

	<p>en la región de Valparaíso existen 55 Unidades de las Fuerzas Armadas:  -2 unidades pertenecientes al Ejército  -1 unidad perteneciente a las Fuerza Aérea y;  -52 unidades dependientes de la Armada de Chile.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>“Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>Se remitió oficio a las 3 ramas de las FF.AA. con asiento en la jurisdicción de la Agencia Regional.</p> <p>El resultado obtenido de esta gestión permitió obtener información relevante de 2 unidades dependientes de la Fuerza Aérea, quienes enviaron antecedentes de funcionarios/as que se encuentran en etapa de ser usuarios/as de CAPREDENA.</p> <p>El Ejército y la Armada de Chile no dieron respuesta efectiva ante lo solicitado, aún siendo reiterada la petición mediante el envío de un nuevo oficio en el mes de agosto.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>“Elaborar informe semestral en base al objetivo.”</i></p> <p>Con la información recepcionada de 2 Unidades de la Fuerza Aérea asentadas en la región de Valparaíso se elaboró informe semestral del cual</p>			
--	---	--	--	--

	<p>se puede señalar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Del total de funcionarios/as que pertenecen a estas unidades, <b>51</b> están en condiciones de ser pensionados/as de CAPREDENA</li> <li>-4 son funcionarias y 47 son funcionarios.</li> <li>-las funcionarias trabajan en cargos administrativos.</li> <li>-La Información enviada no especifica la labor que desempeñan los varones en cuestión.</li> </ul> <p><b>Objetivo N° 4:</b> Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>“Solicitud de recursos para realización de un taller”</i></p> <p>La solicitud de recursos para la realización del taller fue hecha por medio de oficio enviado en el mes de abril a la Unidad Coordinadora de Agencias Regionales para que sea ésta quien coordine la solicitud de dineros para la ejecución de la actividad el año 2010.</p> <p>En el mes de diciembre se resolvió la entrega de dinero a la Agencia Regional de Valparaíso para la realización del taller en el primer semestre del 2010, recursos que serán provisto por medio del</p>	<p>La ejecución de este objetivo durante el año 2009 no ha presentado mayores dificultades en su implementación y dado ello no se ha requerido adoptar ninguna medida de parte de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades durante el año 2009 en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones al respecto. Se espera concretar el mismo y terminar las actividades comprometidas para el año 2010, durante el mismo.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valparaíso (AVA)</b>  <b>Sra. Patricia Carrasco Verscheure</b> Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	---	---	---

	<p>Departamento de Servicios al Cliente.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>"Búsqueda y determinación de la población participante del taller"</i>  Durante los meses de agosto y octubre se realizó la búsqueda de información respecto a las potenciales participantes al taller 2010, definiéndose algunas características del grupo objetivo:  -20 participantes  -Cotizantes con 15 años de servicio y más que forman parte actualmente de las reparticiones del Ejército, la Fuerza Aérea y la Armada de Chile con asiento en la jurisdicción de la Agencia Regional de Valparaíso.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>"Confección de bases de licitación"</i>.  Esta actividad está programada para ser ejecutada el año 2010.</p> <p><b>Actividad N° 4:</b> <i>"Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultados"</i>.  Esta actividad está programada para ser ejecutada el año 2010.</p> <p><b>Producto Estratégico:</b> Sistema de Salud.</p> <p><b>Objetivo N° 5:</b> Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades. Para el próximo año se espera continuar incorporando una nueva</p>	<p>No se detectaron dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaran mayores recomendaciones al respecto para el</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA)  Sra. Patricia</p>
--	---	--	--	--

	<p>acceso al producto OAM (emisión electrónica)</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>“Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)”</i></p> <p>En el mes de mayo se definió y remitió a UCA el cronograma de capacitación a realizar en el Círculo de Quillota. Este cronograma incluyó la coordinación de actividades, fechas y responsables con el Círculo de Quillota.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>“Ejecutar la actividad de capacitación”</i></p> <p>La capacitación a realizar en el Círculo de Quillota fue programada y ejecutada en el mes de julio.</p> <p>En esta actividad se capacitó a 2 secretarías de la Agrupación, ambas están actualmente encargadas de emitir las órdenes de atención médica. Además se les entregó material de apoyo, instructivos y folletería, esta última para entregarla a su público usuario.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>“Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación”.</i></p> <p>Con respecto a la ejecución de este objetivo se puede señalar que su implementación ha permitido mejorar el acceso y la cobertura del subproducto OAM para usuarios/as de CAPREDENA que se encuentran en zonas alejadas de las dependencias de la Agencia</p>	<p>Agrupación de Personal en Retiro de Valparaíso en la emisión de Órdenes de Atención Médica.</p>	<p>2010.</p>	<p>Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	--	--------------	---

	<p>Regional, no obstante ello, es importante señalar que el éxito de la implementación del objetivo depende en mayor parte de las condiciones físicas y tecnológicas con las que cuenta el Circulo.</p> <p><b><u>Producto Estratégico:</u> Servicios Sociales.</b></p> <p><b>Objetivo N° 6:</b> "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> "Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior"</p> <p>El Informe comparativo fue elaborado por las profesionales Asistentes Sociales de la Agencia Regional y enviado a Casa Matriz a través de oficio en el mes de marzo. A través de esta evaluación se da cuenta de la aplicación del nuevo instrumento con mejoras y se entrega un análisis cuantitativo y cualitativo con propuestas de mejoras desde la perspectiva regional.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> "Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento"</p>	<p>El objetivo se desarrolló sin mayores dificultades, producto de ello no requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones a implementar.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	--	---	--

	<p>La Jefe (S) del Departamento de Asistencia Social de la Casa Matriz concurrió a la Agencia Regional los días 10 y 11 de junio con el fin de sostener una reunión con las profesionales Asistentes Sociales, unificar algunos criterios, homologar procedimientos e introducir las propuestas de mejoras al instrumento en cuanto a la perspectiva territorial. También en el mes de junio se reunieron con las profesionales del área de la Casa Matriz con el objeto de realizar algunas modificaciones, tendientes a mejorar y actualizar el actual instrumento.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>“Coordinar la incorporación de ajustes”</i>  La coordinación de la Agencia Regional para la incorporación de ajustes al instrumento de evaluación socioeconómica del Departamento de Asistencia Social, obedeció a la ejecución de:  -Reuniones de Trabajo  -Envío de Informes con propuestas de mejora.  -Envío de correos electrónicos solicitando incorporación de ajustes definitivos.  -Remisión de documento final de parte del Departamento de Asistencia Social.</p> <p><b>Objetivo N° 7:</b> Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia</p>	<p>El objetivo se desarrolló sin mayores dificultades, producto</p>	<p>No se presentaron recomendaciones durante el 2009 para implementar el</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso</p>
--	--	---	--	---------------------------------------

	<p>una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>"Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación"</i>  Esta actividad partió el año 2008 realizando un diagnóstico a la región para determinar la localidad no considerada con anterioridad en la implementación de cursos de capacitación. En este contexto fue seleccionada la comuna de La Calera, en la provincia de Quillota, para ejecutar un curso de capacitación durante el año 2009. En el mes de noviembre del 2008 se incluyó tal curso en el Plan de Capacitación respectivo.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>"Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada"</i>  Esta actividad se ejecutó y fue informada a Casa Matriz por medio de oficio en el mes de marzo.  Se utilizaron distintas vías para difundir los cursos a realizar como por ejemplo: se solicitó al área de Pensiones de la Casa Matriz la incorporación de un mensaje alusivo a la ejecución de la actividad en la papeleta de pago de pensiones y retenciones judiciales del mes de marzo.</p> <p>Por otra parte se solicitó a la Unidad</p>	<p>de ello no requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>objetivo dado que el mismo se desarrolló sin problemas.</p>	<p>(AVA)  Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	---	---	--	--

	<p>de Comunicaciones difundir información sobre el curso mediante la página web de CAPREDENA. También se dispuso material en el Diario Mural de la Agencia Regional y se expuso Carteles y Cartillas Informativas en Banco Estado de La Calera en la visita realizada a la institución de Asistente Social de la Agencia durante la fecha de pago de las pensiones y montepío; se instalaron afiches y se entregaron volantes a los/as usuarios/as; Finalmente también se solicitó la inclusión de un mensaje de difusión en el boletín de pago de los usuarios/as con lugar de pago en dicha zona.</p> <p><b>Actividad N° 3: "Licitación de cursos o talleres."</b>  El curso programado trató sobre Office 2000 y se licitó por medio del Departamento de Compras y Contrataciones de la Casa Matriz, Portal Mercado Público, de acuerdo a las especificaciones entregadas por las profesionales del Subdepto. de Asistencia Social de esta Agencia Regional.  El curso fue adjudicado a la Empresa Cabrera y Anguita Ltda. PCTEL Capacitación y tuvo un costo total de \$ 1.100.00.</p> <p><b>Actividad N° 4: "Ejecutar y evaluar los talleres o cursos."</b>  La etapa de ejecución del curso</p>			
--	---	--	--	--

	<p>denominado "Office 2000" fue cumplida exitosamente, desarrollándose en la localidad de La Calera, de acuerdo a programación, entre los días 05 de mayo y el 09 de junio del 2009. Participaron en el mismo 9 personas, 6 hombres y 3 mujeres.</p> <p>La actividad fue evaluada como exitosa y los/as asistentes señalaron en un 100% estar satisfechos con los contenidos entregados en la capacitación, mostrando además muy buena disposición para participar en una nueva capacitación.</p>			
Complementariedad	<p><b>Objetivo 1:</b> Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA.</p> <p><i>Actividad 1: Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar nuevas zonas no consideradas en el acuerdo.</i></p> <p>El diagnóstico fue actualizado en conjunto con SENAMA y estuvo centrado en la determinación del territorio compartido por ambas instituciones y del segmento de adultos mayores que guarda esta misma característica de ser compartido por CAPREDENA y por SENAMA.</p> <p><i>Actividad 2: Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i></p> <p>El Programa de Trabajo definido para este año presentó los siguientes</p>	<p>El cumplimiento del objetivo de complementariedad durante el año 2009 no requirió de la adopción de medidas de parte de la autoridad. No obstante lo anterior, para el año 2010 se estimó necesario trabajar con una nueva instancia de complementariedad, dado que las mayores dificultades presentadas obedecen a problemas administrativos con los que cuenta el SENAMA Valparaíso y escapan al poder de decisión de la Agencia Regional de Valparaíso.</p>	<p>La recomendación principal que yace de la ejecución de este objetivo de complementariedad es la búsqueda de una nueva instancia con quien trabajar el año 2010 y en este contexto la Agencia Regional ha realizado algunas reuniones durante el segundo semestre del 2009 que dieron como resultado la elección de SERNAM como nueva instancia de complementariedad para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valparaíso (AVA)</b>  <b>Sra. Patricia Carrasco Verscheure</b> Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>

	<p>compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inclusión de CAPREDENA Valparaíso en el Comité Regional del Adulto Mayor.</li> <li>-Mantener y mejorar la difusión respecto de la formación de Clubes de Adulto Mayor y fondos concursables, en Círculos y Agrupaciones de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas.</li> </ul> <p>La ejecución de tales compromisos se llevó a cabo satisfactoriamente, avanzando en la incorporación de CAPREDENA en nuevas instancias de complementariedad de la región, generando acercamiento con nuevos servicios e instituciones y realizando actividades de difusión en la región de tal forma de concitar el interés por la formación de Clubes de Adulto Mayor.</p> <p><b><i>Actividad 3: Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</i></b></p> <p>Las actividades comprometidas en el programa de trabajo de complementariedad con el SENAMA se cumplieron en un 100%. No obstante ello, es necesario mencionar que existen algunos aspectos que influyen en la ejecución eficiente del mismo y que se asocian a problemas administrativos que mantiene el SENAMA Valparaíso. Finalmente se destaca que las actividades realizadas en complementariedad fueron elogiadas</p>			
--	---	--	--	--

	<p>ya que permitieron crear nuevos espacios de discusión y de comunicación entre los/as asistentes, además durante el 2009 se constituyó un nuevo Club de Adulto Mayor en la comuna de Villa Alemana, bajo el alero del Círculo "General Baquedano".</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul> <p><i>Actividad 1: Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV)</i>  <i>La actividad fue ejecutada exitosamente, ya que los primeros días de septiembre fue remitido a las entidades superiores de la región, el oficio con el Programa de Complementariedad adjunto:</i>  -<i>Jefe de Gabinete de Intendencia Regional</i>  -<i>Gobernador Regional</i>  -<i>SEREMI de Trabajo y Previsión Social</i>  -<i>SEREMI de Gobierno.</i></p> <p><i>Actividad 2: Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad</i></p>	<p>Las mayores dificultades presentadas durante el año guardaron relación con la obtención de respuesta de parte de las entidades superiores de la región. Aún insistiendo en la petición de reuniones de trabajo y petición de aprobación del programa de complementariedad que se les remitió, éstas no se pronunciaron a la fecha de entrega de este informe, destacando en este sentido el apoyo brindado por la Sectorialista de SUBDERE quien generó instancias de comunicación para que la Agencia Regional pudiese generar contacto con algunas entidades superiores de la región.</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas se recomienda realizar cambios en la definición de objetivos de complementariedad para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valparaíso (AVA)</b>  <b>Sra. Patricia Carrasco Verscheure</b> Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	--	---	---

	<p><i>de la región.</i></p> <p>La remisión de los oficios a las distintas entidades superiores de la región, al cual se adjuntó el Programa de Complementariedad que CAPREDENA Valparaíso sostiene con SENAMA, incluyó también la solicitud de una reunión de trabajo con el objeto de articular el mismo.</p> <p><b>Actividad 3: Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</b></p> <p>Con el envío de los oficios a las entidades superiores de la región en el mes de septiembre pasado, al cual se adjuntó el Programa de Complementariedad, también se les solicitó a cada una de las autoridades la aprobación del mismo.</p>			
Información	<p><b>Objetivo 1:</b> Oferta de información al GORE</p> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio.</i></p> <p>Este objetivo fue cumplido en el año 2008. Así pues, con fecha 25 de noviembre se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la implementación de alguna medida de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades durante el año 2009, por lo cual no se generaron recomendaciones al respecto.</p> <p>Para el año 2010 esta Agencia Regional recomienda la adopción de objetivos de Gestión y Control de provisión de la información comprometida al GORE Valparaíso.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valparaíso (AVA)</b>  <b>Sra. Patricia Carrasco Verscheure</b> Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>

	<p><b>Actividad 2:</b> Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</p> <p>Este objetivo fue cumplido en el año 2008. Con fecha 25 de noviembre se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.</p> <p><b>Actividad 3:</b> Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</p> <p>Objetivo cumplido en 2008. Con fecha 25 de noviembre se recibió de parte del GORE oficio con Protocolo de Acuerdo de Provisión de información de Interés Regional, firmado por el Sr. Intendente y Agente Regional, donde se establecen contenidos de la información, periodicidad, formato y medio de entrega.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Provisión de información</p> <p><b>Actividad 1:</b> Remitir información de interés regional conforme los compromisos contraídos con el GORE.</p> <p>La provisión de información comprometida por esta Agencia Regional fue enviada al GORE a través de correo electrónico, según lo</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la implementación del objetivo por lo cual no se generaron recomendaciones.</p> <p>Para el año 2010 esta Agencia Regional recomienda la adopción de objetivos de Gestión y Control de provisión de la información comprometida al GORE Valparaíso.</p>	<p>Agencia Regional de Valparaíso (AVA) Sra. Patricia Carrasco Verscheure Jefa Subdpto. Asistencia Social.</p>
--	--	---	--	--

	<p>establecido, con fecha 17 de abril. En el Protocolo firmado con anterioridad se acordó enviar los siguientes informes: Listado de especialidades y prestaciones CAPRESALUD, formato Word, Informe Resumen Proceso de Pago de Pensiones marzo 2009 por ciudad de pago, sistema de salud y cargas familiares y Estadística de Pensionados por tramo de edad, sexo y región.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Evaluar cumplimiento de los compromisos, en términos de información de interés regional, formato y periodicidad.</i></p> <p>A la fecha, no ha habido retroalimentación por parte del GORE de Valparaíso de la información enviada, para reevaluar contenido, formato y/o periodicidad. No obstante ello, cabe mencionar que los datos comprometidos fueron remitidos al GORE en los meses de Abril y agosto respectivamente.</p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i></p> <p>De acuerdo a lo comprometido en el Protocolo firmado con el GORE Valparaíso, los antecedentes comprometidos son obtenidos sin mayor dificultad en la Agencia Regional de Valparaíso.</p>			
--	--	--	--	--

AGENCIA REGIONAL DE TALCAHUANO

Región del Biobío

Etapa 3. Implementación del Programa de Trabajo Gestión Territorial 2009.

REGIÓN Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)	2.069/529= <b>3.9112 días</b>  <b>Resultado Anual del Indicador:</b> <b>3.9112 días</b> de promedio anual de respuesta a las operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.	1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a DSC.</li> <li>• Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>• Informe de Evaluación, remitido a DSC.</li> </ul>	4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
Total 2009: <b>100%</b>								
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.  <b>Formula:</b>	96/99* 100  <b>Resultado Anual:</b> <b>97%</b> de satisfacción de los/as	1. Elaborar programa anual de oficinas móviles. 2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Anual de oficina móvil remitido a DSC</li> <li>• Oficio o correo</li> </ul>	4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%

con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)	(N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100	usuarios/as con la implementación de Oficinas Móviles el año 2009.	definido. 3. Elaborar informe final de ejecución con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a DSC.	4.4%	Cumple	4.4%
3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	3/3*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	• Catastro remitido a DSC  • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona.  • Informe semestral remitido a DSC.	4.4%	Cumple	4.4%
								Total 2009: <b>100%</b>
						4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%

								Total 2009: <b>100%</b>
4. Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	2/2*100=100%  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de los hitos comprometidos para el año 2009 cumplidos.	1. Solicitud de recursos para realización de un taller. 2. Búsqueda y determinación de la población participante del taller. 3. Confección de bases de licitación. 4. Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultados.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con solicitud de recursos.</li> <li>• Programa de la actividad.</li> <li>• Informe de resultados y propuestas.</li> </ul>	4.4%  4.4%  4.4%  4.4%	Cumple  Cumple  Año 2010  Año 2010	4.4%  4.4%  4.4%  Total 2009: <b>100%</b>
5. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	Porcentaje de actividades cumplidas  <b>Formula:</b> (N° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100	3/3*100=100%  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de las actividades comprometidas cumplidas.	1. Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables) 2. Ejecutar la actividad de capacitación. 3. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de capacitación.</li> <li>• Oficio que formaliza capacitación y difusión.</li> <li>• Informe de evaluación remitido a DSC.</li> </ul>	4.4%  4.4%  4%	Cumple  Cumple  Cumple	4.4%  4.4%  4.4%  Total 2009: <b>100%</b>
6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de	3/3*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial,</li> </ul>	4.4%	Cumple	4.4%

modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	hitos programados) *100		<p>anterior.</p> <p>2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</p> <p>3. Coordinar la incorporación de ajustes.</p>		<p>remitido a DSC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.</li> </ul>	4.4%	Cumple	4.4%
						4%	Cumple	4% Total 2009: <b>100%</b>
7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	<p>Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada</p> <p><b>Formula:</b> (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100</p>	<p>2/2*100=100%</p> <p><b>Resultado Anual:</b> 100% de los cursos o talleres comprometidos fueron realizados en la localidad seleccionada.</p>	<p>1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación.</p> <p>2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.</p> <p>3. Licitación de cursos o talleres.</p> <p>4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.</p>	<p>AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación de cursos o talleres</li> <li>Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)</li> </ul>	4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
						4.4%	Cumple	4.4%
						4%	Cumple	4% Total 2009: <b>100%</b>

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
---	--------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Mesa de Trabajo SENAMA	Carencia de actividades y capacitación suficiente para los adultos mayores de la región.	VIII Región San Pedro de La Paz y Lota	SENAMA Regional y Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano	Servicios Sociales/Cursos de Capacitación.

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a comunas con altos índices de beneficiarios y con carencia de actividades.	Porcentaje de comunas o zonas consideradas para ampliar cobertura (N° de comunas o zonas consideradas para ampliar cobertura/ N° total de Zonas de la jurisdicción)*100  Meta: 5%	3/54*100= 5.5%  <b>Resultado Anual del indicador:</b> 5.5% de comunas de la jurisdicción beneficiadas con el convenio de complementariedad el año 2009.	1. Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar zonas no consideradas en el acuerdo	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>• Programa de Trabajo de evaluación remitido al DSC</li> </ul>	14.3%	Cumple	14.3%
			2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			14.3%	Cumple	14.3%
			3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.			14.3%	Cumple	14.3%
								<b>Total 2009: 100%</b>
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades	Porcentaje de hitos cumplidos (n° de hitos realizados / n° de hitos)	4/4*100=100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos	1. Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa conjunto remitido a DSC.</li> </ul>	14.3%	Cumple	14.3%

superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	programados)*100  Meta: 100%	cumplidos.	REGIONAL al nivel central.	(ATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficios con solicitud de aprobación del programa.</li> </ul>		Cumple	14.3%
			2. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV- GT)					14.3%
			3. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.					14.2%
			4. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.					
								Total 2009: <b>100%</b>

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
--	--------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
---	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE	Sin indicador comprometido para el año 2009.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordinar reunión de trabajo a fin de actualizar la información conforme las necesidades del GORE.</li> <li>Definir nueva información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</li> <li>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO (ATA)	<b>Objetivo cumplido en 2008.</b> Con fecha 19.11.2008 se recibió correo electrónico del GORE dando conformidad a la provisión de información de Interés Regional.	Sin Ponderación	Sin Ponderación	Sin Ponderación
Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al	$3/3 \times 100 = 100\%$ <b>Resultado Anual:</b> 100% de los	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL TALCAHUANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico con información de interés regional.</li> <li>Informe de la gestión realizada</li> </ul>	33.3%	Cumple	33.3%

	GORE.	hitos comprometidos cumplidos.	<p>disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</p> <p>2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</p> <p>3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</p>	(ATA)	para cumplir con el objetivo, remitido a DSC.	33.3%	Cumple	33.3%
						33.4%	Cumple	33.4%
								Total 2009: 100%
Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY	NO HAY	NO HAY

\*Actividades programadas para el segundo semestre del año 2009.

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	CUMPLE
--	--------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009.

REGIÓN: Del Biobío, Agencia Regional CAPREDENA Talcahuano.	
---	--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p><b>Producto Estratégico. Servicios Previsionales.</b></p> <p><b>Objetivo N° 1</b> "Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.",</p> <p><b>Actividad N° 1</b> <i>Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>En correo electrónico remitido el 19 de febrero, de parte de Sra. Agente Subrogante de Talcahuano se informó respecto de las dos personas responsables de dar respuesta a los/as usuarias/as de la Agencia. Las funcionarias definidas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. María Carolina Canales Green, funcionaria Titular, Secretaria del Sr. Agente, Encargada del RECOP ATA.</li> <li>2. Paulina Rodas Cid, funcionaria</li> </ol>	El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.	No se detectaron dificultades durante el año 2009 para la implementación del objetivo, sin embargo se estima necesario continuar con el control de este indicador para el año 2010 de manera tal de hacer más eficiente la entrega de la información, ya que contribuye al cumplimiento de la misión institucional, mejorando el acceso, calidad y oportunidad de la información.	Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Sra. María Canales Green, Encargada del Sistema de Registro y Control de Operaciones (RECOP).

	<p>suplente, Administrativa Sub departamento Salud ATA.</p> <p>El cronograma de capacitación respectivo fue definido por la Casa Matriz de CAPREDENA en el mes de abril, quedando como fecha de capacitación para la Agencia los días 18 y 19 de mayo de 2009.</p> <p><b>Actividad N° 2: Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</b> La actividad fue llevada a cabo en la Agencia Regional los días 18 y 19 de mayo de 2009 en dos jornadas de trabajo que entregaron orientaciones generales respecto del PMG GT y capacitación en sistema RECOP y norma ISO 9001:2000.</p> <p><b>Actividad N° 3: Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.</b> La Agencia Regional concluye que la adopción de este objetivo ha permitido optimizar los tiempos de respuesta a los/as usuarios/as, mejorando con ello la accesibilidad a la atención de sus requerimientos. Por su parte, las propuestas de mejora se focalizan en dos aspectos: -Cambios en el actual procedimiento de las derivaciones. -Disminución de los tiempos de derivación de casos hacia la Casa Matriz.</p>			
--	--	--	--	--

	<p><b>Objetivo N° 2:</b> "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Elaborar programa anual de oficinas móviles.</i> En abril se elaboró calendario definitivo de Oficinas Móviles a realizar en la región durante el año, el cual fue enviado a Casa Matriz por medio de oficio. En éste se establecieron oficinas distribuidas en las 4 Provincias de la VIII Región y a ejecutarse en las comunas de: San Carlos, Cañete, Cabrero, Yumbel, Lota y Coelemu.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido.</i> Para ejecutar esta actividad se remitió a Casa Matriz copia de Oficios y e-mail de coordinación de parte de la Agencia Regional con las Instituciones que servirán de sede para la ejecución de las Oficinas Móviles. En el mes de mayo se inició la ejecución del programa de oficinas Móviles en la Comuna de San Carlos, integrada por cinco funcionarios de la Agencia Talcahuano y a cargo el Sr. Agente VIII Región.</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades. Para el próximo año se espera continuar su implementación en esta Agencia Regional.</p>	<p>Se recomienda mantener para el año 2010 el objetivo, dada la oportunidad y mejora en el acceso de la información institucional a los/as beneficiarios/as que residen en localidades lejanas a la Agencia Regional.</p>	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b> <b>Marcelo Castillo Alegría, Encargado de Planificación y Control de Gestión ATA.</b></p>
--	--	---	---	--

	<p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora</i></p> <p>Concluido el proceso de implementación de Oficinas Móviles en algunas localidades de la región del Biobío se puede señalar que se obtuvo una asistencia total de <b>99</b> usuarios/as participantes de los cuales <b>96</b> señalaron estar en su totalidad satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en esta actividad.</p> <p>Por otra parte dentro de las propuestas de mejora para el 2010 la Agencia Regional destaca las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar el número de Oficinas Móviles a implementar durante el año</li> <li>-Mejorar el equipamiento tecnológico que acompaña a los/as funcionarios/as en la ejecución de las Oficinas Móviles.</li> </ul> <p><b>Objetivo N° 3:</b> "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)"</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia</i></p> <p>Durante el mes de marzo se elaboró informe con catastro de las Unidades de las FF.AA. con asentamiento en la</p>	<p>Aún cuando se pudo identificar las reparticiones de las FF.AA. con asentamiento en la VIII Región la ejecución del objetivo fue dificultosa debido a la naturaleza de la información solicitada. Las ramas de las Fuerzas Armadas consideran confidencial la misma.</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas para la implementación del objetivo, se estima pertinente no mantenerlo para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b>  <b>Pamela Villaseñor Carrasco,</b>  <b>Encargada Subdepartamento Pensiones ATA.</b></p>
--	--	--	---	---

	<p>VIII Región: Armada de Chile, Segunda Zona Naval, Ejército de Chile, Tercera División de ejército, Aeronáutica Civil, Aeródromo Bernardo O'Higgins de Chillán, Aeropuerto Carriel Sur de Concepción y Aeródromo María Dolores de Los Ángeles.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>“Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>En el mes de abril y con el fin de gestionar y coordinar el formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información, se despacharon oficios a las reparticiones de las FF.AA., anteriormente catastradas solicitándoles lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total de Funcionarios/as en servicio Activo de la jurisdicción.</li> <li>2. Cargos</li> <li>3. Genero (masculino-femenino).</li> </ol> <p>Se recibieron respuestas de parte del Comandante en Jefe de la III División de Ejército, indicando imposibilidad en la entrega de información y correo electrónico de la Encargada de Personal Aeródromo carriel Sur, indicando dotación de personal civil imponente de CAPREDENA.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Elaborar informe</i></p>			
--	---	--	--	--

	<p><i>semestral en base al objetivo.</i></p> <p>Según el catastro realizado en el mes de marzo, la jurisdicción de la Agencia Regional de Talcahuano cuenta con un total de 31 reparticiones de las Fuerzas Armadas: 5 pertenecientes al Ejército de Chile, 3 unidades de la Fuerza Aérea y 23 reparticiones de la Armada de Chile.</p> <p>Del total de reparticiones se obtuvo información de 1 Unidad de la Fuerza Aérea y 1 Unidad de la Armada de Chile, elaborándose informe semestral del cual se puede destacar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Del un total de 3.706 funcionarios/as que pertenecen a ambas unidades, 654 son funcionarias y 3.142 son funcionarios.</li> <li>-las funcionarias en su mayoría trabajan en cargos administrativos y profesionales.</li> <li>-La Información enviada respecto a los varones no especifica la labor que desempeñan en específico.</li> </ul> <p><b>Objetivo N° 4:</b> Conocer las necesidades y expectativas de las actuales y futuras beneficiarias de la región, pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. mediante la realización de un taller.</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Solicitud de recursos para realización de un taller.</i></p> <p>En el mes de abril se despachó oficio a la División Administración y</p>	<p>No se han presentaron mayores dificultades en la ejecución del objetivo en lo que respecta a las actividades comprometidas para el año 2009. El presupuesto solicitado fue debidamente planificado y está considerado para ejecutarse en el primer semestre del 2010.</p>	<p>No se han detectado dificultades en la ejecución del objetivo. Las recomendaciones para el año 2010 guardan relación con el debido cumplimiento de las actividades pendientes por parte de la Agencia Regional.</p>	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b>  <b>Pamela Villaseñor Carrasco,</b>  <b>Encargada Subdepartamento Pensiones.</b></p>
--	---	--	--	---

	<p>Finanzas de la Casa Matriz, solicitando recursos para la realización de un taller con las futuras beneficiarias de la región pertenecientes al sistema previsional de las FF.AA. Adicionalmente se incluyó solicitud de recursos en proyecto de presupuesto 2010.</p> <p><b>Actividad N° 2: Búsqueda y determinación de la población participante del taller</b>  Durante los meses de agosto y octubre se realizó la búsqueda de información respecto a las potenciales participantes al taller 2010, definiéndose algunas características del grupo objetivo:  -40 participantes aproximadamente.  -20 invitadas de la Armada de Chile  -10 invitadas del Ejército de Chile  -03 invitadas de la Fuerza Aérea de Chile.  -09 pensionadas y/o montepiadas de CAPREDENA año 2009.</p> <p><b>Actividad N° 3: Confección de bases de licitación.</b>  Actividad programada a ejecutar durante el año 2010</p> <p><b>Actividad N° 4: Ejecución de la actividad y emisión de informe de resultado.</b>  Actividad programada a ejecutar durante el año 2010</p> <p><b>Producto Estratégico:</b> Sistema de</p>			
--	---	--	--	--

	<p><b>Salud.</b></p> <p><b>Objetivo N° 5:</b> Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.</p> <p><i>Actividad N° 1: Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)</i></p> <p>En el mes de mayo se elaboró cronograma de Capacitación dirigido a capacitar a 6 encargados de los Círculos con acceso a Internet de la región:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legión de Pensionados y Montepiadas de las FF.AA. de Concepción.</li> <li>2. Sociedad de Personal de las FF.AA. ® "Héroes de la Concepción"</li> <li>3. Círculo de Marineros "El Chinchorro" de Chillán</li> </ol> <p><i>Actividad N° 2: Ejecutar la actividad de capacitación</i></p> <p>La actividad de capacitación se llevó a cabo en el mes de julio y contó con la participación de 6 asistentes sociales que realizan actualmente labores en tres círculos de pensionados de las Fuerzas Armadas de la octava región. La actividad fue encabezada por el Sr. Agente Regional de Talcahuano y tuvo como objetivo mejorar el acceso al producto de Sistema de Salud de</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la implementación del objetivo durante el 2009, se recomienda mantenerlo para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b>  <b>Gaby Navarro Maldonado,</b> jefa Salud.</p>
--	---	---	--	--

	<p>CAPREDENA mediante la capacitación en emisión de Órdenes de Atención Médica en algún Círculo o Agrupación de personal en Retiro de la región.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.</i> La actividad se llevó a cabo satisfactoriamente en lo que respecta a lo programado, no obstante lo anterior es necesario destacar la falta de recursos tanto humanos como tecnológicos y logísticos de los que adolecen las Agrupaciones de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas que fueron capacitadas, escapando a la Agencia Regional de Talcahuano la posibilidad de intervenir en ello.</p> <p><b>Producto Estratégico:</b> <b>Servicios Sociales.</b></p> <p><b>Objetivo N° 6:</b> "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior</i> En el mes de marzo se elaboró informe comparativo entre los</p>	<p>Se llevó a cabo el objetivo de la manera prevista en el Programa de Trabajo, producto de ello no fue necesario implementar medidas de la autoridad para superar dificultades.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones a implementar. Para el año 2010 se espera definir un nuevo objetivo asociado a Servicios Sociales.</p>	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b> <b>María Carolina Pérez Retamal, Jefa área Asistencia Social.</b></p>
--	---	--	---	--

	<p>resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior. De dicho informe se desprende que a través de las mejoras introducidas al Instrumento de Evaluación Socioeconómica, se hizo posible aminorar en gran medida la subjetividad en la evaluación y uniformar las variables a considerar para detectar la vulnerabilidad del solicitante de un beneficio.</p> <p><i>Actividad N° 2: Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</i></p> <p>La Jefe (S) del Departamento de Asistencia Social de la Casa Matriz concurrió a la Agencia Regional el día 29 de abril con el fin de sostener una reunión con las profesionales Asistentes Sociales de ésta, unificar algunos criterios, homologar procedimientos e introducir las propuestas de mejoras al instrumento en cuanto a la perspectiva territorial.</p> <p>La conclusión de esta reunión fue la de analizar los casos vulnerables de esta región, solicitando información respectiva al administrador de Pensiones, ello con la finalidad de realizar un estudio en detalle y establecer las propuestas de mejora más pertinentes en lo que concierne a la inclusión de la perspectiva</p>			
--	---	--	--	--

	<p>territorial al instrumento de evaluación socioeconómica.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Coordinar la incorporación de ajustes</i>  La coordinación de la Agencia Regional para la incorporación de ajustes al instrumento de evaluación socioeconómica del Departamento de Asistencia Social, obedeció a la ejecución de:  -Reuniones de Trabajo  -Envío de correos electrónicos solicitando incorporación de ajustes definitivos.</p> <p><b>Objetivo N° 7:</b> Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación</i>  En el mes agosto de 2008, se elaboró informe para "Determinar la oferta para potenciales cursos en las zonas con carencia". En dicho informe se detectó que una de las zonas con más carencia de cursos o talleres, corresponde a la Comuna de Tomé. Así en el Programa de cursos de capacitación para el año 2009, se incorporaron 2 talleres a impartir en la comuna. Los talleres se asocian a las siguientes temáticas:</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la implementación del objetivo y debido a ello y al aporte que entrega la ejecución del mismo en cuanto a mejorar el acceso y la distribución del producto servicios sociales, se recomienda mantenerlo para el año 2010, modificando la o las localidades donde se realizarán los cursos o talleres.</p>	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b>  <b>María Carolina Pérez Retamal, Jefa área Asistencia Social.</b></p>
--	--	---	---	---

	<p>1. Auto cuidado y Alimentación en la tercera edad. (8 cupos)</p> <p>2. Actividad física para la tercera edad. (8 cupos)</p> <p><b>Actividad N° 2: Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada.</b></p> <p>En el mes de marzo se despachó oficio al Presidente del Círculo Naval "Ignacio Serrano" de Tomé, informando los talleres a ejecutar en la Comuna, lo anterior con el objeto de difundir entre sus asociados la actividad y adjuntando formularios de postulación para los cursos.</p> <p>También en la misma fecha se despachó correo electrónico al Director de radio Aguamarina FM. de Tomé, para difundir dos cursos de desarrollo personal en temáticas de la tercera edad. Lo anterior dirigido a los/as beneficiarias de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional con domicilio en la Comuna de Tomé.</p> <p>Finalmente se remitió correo electrónico al jefe de la Unidad Gobierno Electrónico de CAPREDENA solicitando la difusión de los Cursos en la página Web institucional. Además se solicitó a la Unidad de Comunicaciones de CAPREDENA la preparación del extracto para publicar en la Web institucional los Talleres en la Comuna de Tomé.</p> <p><b>Actividad N° 3: Licitación de cursos o talleres.</b></p>			
--	---	--	--	--

	<p>La licitación a los talleres comprometidos para la comuna de Tomé se realizaron en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Auto cuidado y Alimentación en la tercera edad</b>, 26 de junio y 06 de julio 2009, ID 721-190-L109</li> <li>- <b>Actividad física para la tercera edad</b>, 26 de junio y 06 de julio 2009, ID 721-191-L109.</li> </ul> <p><b>Actividad N° 4: Ejecutar y evaluar los talleres o cursos</b></p> <p>Los talleres comprometidos para la ciudad de Tomé se realizaron exitosamente entre los meses de agosto y septiembre del presente año. Ambos fueron positivamente evaluados por los/as participantes que en total fueron <b>14, 7</b> en cada taller.</p>			
Complementariedad	<p><b>Objetivo 1:</b> Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a comunas con altos índices de beneficiarios y con carencia de actividades.</p> <p><b>Actividad 1: Actualizar el diagnóstico con el SENAMA para incorporar zonas no consideradas en el acuerdo.</b></p> <p>En el mes de abril se efectuó reunión Ínter servicio, en donde se acordó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se analizó el Programa de trabajo 2008, con sus logros y Brechas.</li> </ol>	El objetivo se desarrolló satisfactoriamente, no existiendo necesidad de implementar medidas por parte de la autoridad que apoyaren la ejecución del mismo.	No se detectaron dificultades en la implementación del objetivo y debido a ello se mantendrá la instancia de complementariedad con SENAMA Biobío para el año 2010.	Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Marcelo Castillo Alegría, Encargado de Planificación y Control de Gestión.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Se hizo un análisis de los productos entregados el año 2008 y se evaluó continuar con las actividades de capacitación para el 2009.</li> <li>3. SENAMA se comprometió a evaluar la entrega de capacitación a adultos Mayores beneficiarios de CAPREDENA, en temas diversos y por definir.</li> <li>4. Se identificaron las comunas con deficiencia en la entrega de información para ser intervenidas con capacitación, a saber: San Pedro de la Paz, Lota Los Ángeles, Chillán.</li> <li>5. Agencia Regional de Talcahuano se comprometió a elaborar la actualización del Diagnóstico para definir el programa de trabajo 2009 y posteriormente a presentarlo a SENAMA para su evaluación.</li> </ol> <p>Por su parte el 28 de abril de 2009, se firmó por parte del Coordinador Regional del Biobío del SENAMA y el Agente VIII Región de CAPREDENA la "Actualización de Diagnóstico de Complementariedad Territorial", en donde ambas instituciones acordaron lo siguiente :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Continuar con el trabajo de complementariedad para el año 2009.</li> <li>2. Se parte de la base de la existencia del Convenio de Colaboración, suscrito con fecha 30 de julio de 2008.</li> </ol>			
--	---	--	--	--

	<p>3. Los destinatarios serán los adultos mayores de la VIII Región, beneficiarios de CAPREDENA y del SENAMA.</p> <p>4. El área de desarrollo de la actividad será la Capacitación.</p> <p>5. El espacio geográfico a considerar para impartir capacitación, serán las Comunas de San Pedro de la Paz, Lota, Los Ángeles y Chillán.</p> <p>6. Los representantes de ambos servicios analizan los inconvenientes con la coordinación producida el 2008 y la colaboración que debe existir para llevar a cabo el programa.</p> <p>7. Se elaborará el Programa de Trabajo 2009.</p> <p><i>Actividad 2: Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i></p> <p>En el mes de mayo, se firmó entre el Coordinador Regional de Biobío del SENAMA y el Agente VIII Región de CAPREDENA Talcahuano, Programa de Trabajo para el año 2009, que entre otros temas contiene el calendario actividades de capacitación, según detalle :</p> <p>1. Taller "Equidad de Género" a realizarse en la Comuna de Los Ángeles, dirigido a beneficiarios del SENAMA, dictado por funcionarios de CAPREDENA.</p> <p>2. Taller Comunicación efectiva "Lo que Quiero Decir" a realizarse en</p>			
--	---	--	--	--

	<p>la Comuna de Chillán, dirigido a beneficiarios de CAPREDENA Dictado por funcionarios del SENAMA.</p> <p>3. Taller Formulación de Proyectos Sociales a realizarse en la Comuna de San Pedro de la Paz, dirigido a beneficiarios del SENAMA. Dictado por funcionarios de CAPREDENA.</p> <p>4. Taller "Rompiendo Mitos" a realizarse en la Comuna de Lota y dirigido a beneficiarios de CAPREDENA. Dictado por funcionarios del SENAMA.</p> <p>5. Charla "Autocuidado del Adulto Mayor" a realizarse en la Comuna de San Pedro de la Paz, dirigido a beneficiarios del SENAMA. Dictado por funcionarios de CAPREDENA.</p> <p>6. Charla "Ley del Consumidor" a realizarse en la Comuna de Chillán, dirigido a beneficiarios de CAPREDENA. Dictado por funcionarios del SENAMA.</p> <p><b>Actividad 3: Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</b>  La actividad de complementariedad fue realizada exitosamente, cumpliéndose a cabalidad el programa de trabajo trazado con SENAMA. La Agencia Regional destaca que el trabajo con esta instancia de complementariedad ha permitido abordar problemas</p>			
--	--	--	--	--

	<p>comunes con una estrategia única, logrando un trabajo coordinado y exitoso para ambos servicios como así también y lo más importante útil para el público usuario participante.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul> <p><i>Actividad 1: Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA REGIONAL al nivel central.</i></p> <p>El programa de trabajo a realizar con SENAMA Biobío consistió para este año básicamente en ampliar la cobertura del acuerdo de complementariedad firmado el 2008 hacia nuevas zonas con alto número de beneficiados/as y que es consistente a un 5% de nuevas comunas integradas respecto al total de las existentes en la región del Biobío.</p> <p>En este sentido la idea principal es entregar conocimientos respecto a materias de utilidad en su vida diaria, de tal forma de apoyar su inserción en una sociedad cada vez más compleja.</p> <p><i>Actividad 2: Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme</i></p>	<p>Las mayores dificultades presentadas durante el año guardaron relación con la obtención de respuesta de parte de las entidades superiores de la región. No obstante ello, en el mes de agosto se sostuvieron reuniones con 3 de las 4 autoridades convocadas.</p> <p>No fue necesario que la autoridad adoptara alguna medida para el cumplimiento del objetivo.</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas para la implementación de este objetivo, se recomienda realizar cambios en la definición de éste para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b>  <b>Marcelo Castillo</b>  <b>Alegría, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</b></p>
--	---	---	--	---

	<p><i>indicadores etapa IV- GT)</i></p> <p>En el mes de julio la Agencia Regional remitió mediante oficio el Programa de Complementariedad a las entidades superiores de la región: Secretaria Regional Ministerial de Planificación, Secretario Regional Ministerial del Trabajo, Gobernador Provincial de Concepción, Intendente regional.</p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</i></p> <p>Mediante el envío del Programa de complementariedad a las entidades superiores de la región, se solicitó una reunión de trabajo con cada una de ellas, de tal forma de poder articular y analizar en conjunto la actividad de complementariedad que desarrolla actualmente CAPREDENA Talcahuano con SENAMA Biobío.</p> <p>Posterior a ello, en el mes de agosto esta Agencia Regional en conjunto con SENAMA se reunió con el Sr. Secretario Regional Ministerial del Trabajo, Sra. Secretaria Regional Ministerial de Planificación y con el Sr. Gobernador de Concepción, exponiendo respecto de la labor que desempeñan ambas instituciones en la región y en específico sobre el trabajo que desarrollan en complementariedad.</p> <p><b>Actividad 4:</b> <i>Solicitar aprobación del</i></p>			
--	---	--	--	--

	<p><i>programa por parte de las entidades superiores de la región.</i></p> <p>Mediante el envío del Programa de complementariedad a las entidades superiores de la región, se solicitó a cada una de ellas aprobar el mismo. Posteriormente y como uno de los puntos que se trató en las reuniones de trabajo que la Agencia Regional de Talcahuano sostuvo con las entidades superiores de la región en el mes de agosto pasado, se solicitó nuevamente la aprobación del Programa de Complementariedad 2009.</p>			
Información	<p><b>Objetivo 1:</b> Oferta de información al GORE</p> <p><i>Actividad 1: Coordinar reunión de trabajo a fin de actualizar la información conforme las necesidades del GORE.</i></p> <p>Este objetivo fue cumplido en el año 2008. Con fecha 19 de noviembre del 2008 se recibió correo electrónico del GORE Biobío dando conformidad a la provisión de información de interés regional.</p> <p><i>Actividad 2: Definir nueva información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</i></p> <p>Este objetivo fue cumplido en el año 2008. Con fecha 19 de noviembre del 2008 se recibió correo electrónico del GORE Biobío dando conformidad a la provisión de información de</p>	Objetivo sin ponderación para el año 2009.	Objetivo sin ponderación para el año 2009.	<p><b>Agencia Regional de Talcahuano (ATA)</b>  <b>Rodrigo Hernández Careaga, Agente VIII Región.</b></p>

	<p>interés regional.</p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</i> Actividad en proceso de ejecución. Este objetivo fue cumplido en el año 2008. Con fecha 19 de noviembre del 2008 se recibió correo electrónico del GORE Biobío dando conformidad a la provisión de información de interés regional.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Provisión de información</p> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</i> Se elaboró diagnóstico para identificar la información disponible para cumplir con el compromiso con el GORE Biobío. Las sugerencias o conclusiones del diagnóstico de esta Agencia Regional fueron las siguientes: -Los sistemas corporativos entregan la información necesaria para cumplir con el compromiso con el GORE -Se propone que el Sistema Gestión Territorial entregue información más detallada y/o depurada y con desglose por sexo.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el</i></p>	<p>El cumplimiento del objetivo se vio dificultado por la complejidad para generar contacto con el Gobierno Regional de la Región del Biobío. Producto de ello se requirió del apoyo del nivel central para contactarse con el encargado de Gestión Territorial del GORE en cuestión, destacando en este sentido la participación de SUBDERE.</p>	<p>En el contexto de cumplir con este objetivo se recomienda generar lazos de coordinación previos con los Encargados Regionales de Gestión Territorial en el Gobierno Regional. Por otra parte para el año 2010 se recomienda generar un objetivo de Gestión y control de su provisión.</p>	<p>Agencia Regional de Talcahuano (ATA) Marcelo Castillo Alegría, Encargado Planificación y Control de Gestión ATA.</p>
--	--	---	--	---

	<p><i>GORE.</i></p> <p>La información correspondiente fue extraída de los sistemas en línea y se estructuró conforme al formato definido previamente con el GORE.</p> <p>El presente año esta Agencia Regional ha enviado información al GORE en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-25 de marzo</li> <li>-13 de julio</li> <li>-19 de octubre</li> </ul> <p>La información correspondiente al último trimestre del 2009 se enviará al GORE en el mes de enero del 2010.</p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i></p> <p>La Agencia Regional destaca que la provisión de la información al Gobierno Regional se realiza sin mediación del Nivel Central, obteniéndose los datos a través de los sistemas en línea. No obstante ello menciona que estos últimos funcionan muy lentos y por ello es más el tiempo el que se requiere para elaborar los informes respectivos.</p>			
--	---	--	--	--

AGENCIA REGIONAL DE VALDIVIA

Regiones de la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos

Etapa 3. Implementación del Programa de Trabajo Gestión Territorial 2009.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
---	---

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)	3.229/575= 5.6157	1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a la DSC.</li> <li>Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>Informe de Evaluación, remitido a la DSC.</li> </ul>	5%	Cumple	5%
		<b>Resultado Anual del Indicador:</b> 5.6157 días de promedio anual de respuesta a las operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.				5%	Cumple	5%
		5%				Cumple	5%	
<b>Total 2009: 100%</b>								
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción,	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.	22/22*100= 100%	1. Elaborar programa anual de oficinas móviles. 2. Formalizar y organizar oficinas	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Anual de oficina móvil remitido a DSC</li> </ul>	5%	Cumple	5%
		<b>Resultado Anual:</b>				5%	Cumple	5%

<p>respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p>	<p><b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p>	<p>100% de satisfacción.</p>	<p>móviles, conforme al procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad.</li> <li>• Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a DSC.</li> </ul>	<p>5%</p>	<p>Cumple</p>	<p>5%</p> <p>Total 2009: <b>100%</b></p>
<p>3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).</p>	<p>Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p>	<p>3/3*100= <b>100%</b></p> <p><b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de los hitos comprometidos cumplidos.</p>	<p>1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe</p>	<p>AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro remitido a DSC</li> <li>• Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona.</li> <li>• Informe semestral remitido a DSC</li> </ul>	<p>5%</p> <p>5%</p> <p>5%</p>	<p>Cumple</p> <p>Cumple</p> <p>Cumple</p>	<p>5%</p> <p>5%</p> <p>5%</p>

			semestral en base al objetivo.					Total 2009: <b>100%</b>
4. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.	Porcentaje de actividades cumplidas (n° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100  Meta: 100%	4/4*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de las actividades comprometidas cumplidos.	1. Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables) 2. Ejecutar la actividad de capacitación. 3. Aplicar encuesta de satisfacción respecto de la capacitación recibida. 4. Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de capacitación.</li> <li>• Oficio que formaliza capacitación y difusión.</li> <li>• Informe de evaluación remitido a DSC.</li> </ul>	5%  5%  5%	Cumple  Cumple  Cumple	5%  5%  5%
								Total 2009: <b>100%</b>
5. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	3/3*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior. 2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a DSC.</li> <li>• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.</li> </ul>	5%  5%	Cumple  Cumple	5%  5%

			3. Coordinar la incorporación de ajustes.			5%	Cumple	5%
								Total 2009: <b>100%</b>
6. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.	Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada  <b>Formula:</b> (N° de cursos o talleres realizados/ N° de cursos o talleres planificados) *100	1/1*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de los cursos comprometidos fueron realizados en la localidad seleccionada.	1. Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación. 2. Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada. 3. Licitación de cursos o talleres. 4. Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licitación de cursos o talleres</li> <li>• Informe Final de evaluación de resultados remitidos al DAS y DSC (Incluye identificación de la zona, descripción del curso o taller)</li> </ul>	5%  5%  5%  5%	Cumple  Cumple  Cumple  Cumple	5%  5%  5%  5%  Total 2009: <b>100%</b>

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	Cumple
---	--------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Protocolo de colaboración SENAMA regional y Agencia CAPREDENA Valdivia	Necesidad de fomentar las actividades de asociatividad entre los adultos mayores de la región.	Región de los Ríos	SENAMA Regional y Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Servicios Sociales

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador (9)	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Valdivia.	Porcentaje de zonas consideradas para ampliar cobertura  <b>Fórmula:</b> (N° de zonas consideradas para ampliar cobertura/ N° total de zonas de la jurisdicción)*100	32/74*100= 43%  <b>Resultado Anual del Indicador:</b> 43% de nuevas zonas de la jurisdicción de la Agencia Regional incorporadas al acuerdo de complementariedad con SENAMA	1. Establecer un diagnóstico común con el SENAMA, incorporando a las otras regiones de la jurisdicción.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo escrito formalizado por las partes.</li> <li>Programa de Trabajo Conjunto</li> <li>Informe de evaluación remitido a DSC.</li> </ul>	14.3%	Cumple	14,3%
			2. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades			14.3%	Cumple	14.3%
			3. Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.			14.3%	Cumple	14.3%
<b>Total 2009: 100%</b>								
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Fórmula:</b> (N° hitos	4/4*100=100%  <b>Resultado Anual del Indicador:</b> 100% de los hitos	1. Informar el programa de trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA	AGENCIA REGIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio con programa conjunto remitido a DSC.</li> </ul>	14.3%	Cumple	14.3%

o con las entidades superiores de la región: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>	realizados /n° programados)*100	programados realizados	REGIONAL al nivel central.	VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa.</li> </ul>		Cumple	14.3%	14.3%
			2. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región (conforme indicadores etapa IV)					14.3%	14.3%
			3. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con las entidades de la región.					14.2%	14.2%
			4. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.						
								Total 2009: <b>100%</b>	

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	Cumple
--	--------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE	3/3*100=100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordinar reunión de trabajo con el GORE Regional a fin explicar Misión, funciones y naturaleza del servicio.</li> <li>Definir en conjunto con el GORE formato, contenido y periodicidad de la información e interés regional que requiere de la Agencia.</li> <li>Solicitar aprobación del formato, contenido y periodicidad de la información.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE.</li> <li>Actas de reuniones realizadas con el GORE.</li> <li>Informe de la gestión realizada para cumplir con los objetivos, remitido a DSC (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)</li> </ul>	16.7%	Cumple	16,7%
		<b>Resultado Anual del Indicador:</b> 100% de cumplimiento de las actividades comprometidas.				16.7%	Cumple	16,7%
		16.7%				Cumple	16.7%	
							Total 2009: 100%	

Provisión de información	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.	3/3*100=100%  <b>Resultado Anual del Indicador:</b> 100% de cumplimiento de las actividades comprometidas.	1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el Gore.	AGENCIA REGIONAL VALDIVIA (AVL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico con información de interés regional.</li> <li>• Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido a DSC.</li> </ul>	16.7%	Cumple	16.7%
			2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.			16.7%	Cumple	16.7%
			3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.			16.5%	Cumple	16.5%
Otros objetivos institucionales	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY	NO HAY	Total 2009: 100%

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	Cumple
--	--------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009

REGIÓN: De la Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, Agencia Regional CAPREDENA Valdivia
--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p><b>Producto Estratégico:</b> Servicios Previsionales.</p> <p><b>Objetivo N° 1</b> "Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.",</p> <p><i>Actividad N° 1: Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>En el mes de abril, se definieron los/as funcionarios/as responsables de dar respuesta a las consultas realizadas por los usuarios/as del Buzón de Sugerencia y Reclamos Virtual (sitio web). El número de responsables asignados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Denisse Asenjo Del Valle</li> <li>-Miriam Barrientos</li> <li>-Alejandra Ferrada (Oficina Puerto Montt)</li> </ul> <p>Por su parte el cronograma de</p>	El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.	<p>No se detectaron dificultades durante el año 2009 para la implementación del objetivo.</p> <p>Se es estima necesario continuar con el control de este indicador para el año 2010 de manera tal de hacer más eficiente la entrega de la información, ya que contribuye al cumplimiento de la misión institucional, mejorando el acceso, calidad y oportunidad de la información.</p>	<p>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</p> <p>Denisse Asenjo Del Valle.</p> <p>Encargada de OIRS y Sistema de Registro y Control de Operaciones (RECOP).</p>

	<p>capacitación respectivo fue definido por la Casa Matriz en el mismo mes, quedando como fecha de capacitación los días 25 y 26 de mayo de 2009.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</i> Se dio cumplimiento a esta actividad, de acuerdo a la fecha previamente establecida en cronograma de capacitación los días 25 y 26 de mayo de 2009. En estas dos jornadas de trabajo, se entregaron orientaciones generales respecto del PMG Gestión Territorial y específicamente se realizó una capacitación en sistema RECOP y norma ISO 9001:2000.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.</i> La Agencia Regional una vez concluidas las actividades comprometidas para el 2009 realiza una evaluación sumamente positiva respecto a la inclusión del objetivo en el Programa de Gestión Territorial. Esto debido a la mejora en los tiempos de respuesta a las consultas que realizan los/as usuarios/as que se han observado en el período, otorgando además facilidad en el acceso a requerimientos desde zonas alejadas o distantes de la</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Agencia Regional, sobre todo considerando que la jurisdicción de la misma abarca tres regiones del país y que su asentamiento físico está en la ciudad de Valdivia.</p> <p><b>Objetivo N° 2:</b> "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p><i>Actividad N° 1: Elaborar programa anual de oficinas móviles.</i> En el mes de abril del presente año se efectuó una reunión de trabajo con los/as funcionarios/as encargados/as de la implementación de Oficinas Móviles de la Agencia Regional de Valdivia, con el propósito de elaborar el programa anual de realización de las mismas y que fue enviado por oficio a Casa Matriz informando sobre el particular. En él se definen las localidades que éstas abarcarán, así como las fechas y funcionarios/as que se trasladarán a tales localidades.</p> <p><i>Actividad N° 2: Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido</i> En el mes de abril, se enviaron oficios a las Agrupaciones del Personal en Retiro, en el que se les informó sobre la realización de las</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la ejecución del objetivo durante el 2009. Debido a la extensión territorial de la jurisdicción de la Agencia Regional (IX, X y XIV Regiones) se recomienda mantener el objetivo para el año 2010 ya que éste permite a la institución marcar presencia en localidades apartadas de las dependencias de CAPREDENA.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b> <b>Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</b></p>
--	---	---	--	---

	<p>Oficinas Móviles en las localidades donde están asentados. Además, se realizaron coordinaciones con el INP de la Región de la Araucanía y las Municipalidades de Vilcún y Quellón para solicitar la facilitación de sus dependencias para realizar las Oficinas Móviles, obteniéndose por parte de estas instituciones muy buena colaboración, permitiendo con ello llevar a cabo con éxito todas las actividades programadas. También se realizó difusión de las Oficinas Móviles a través de los Diarios Regionales y se contó con la gran colaboración de emisoras radiales de las localidades visitadas.</p> <p><i>Actividad N° 3: Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</i></p> <p>La implementación de Oficinas Móviles en zonas alejadas de la Agencia Regional reporta un alto grado de satisfacción en el público usuario que asiste a las mismas. Concluido el proceso, se han detectado varias oportunidades de mejora para el año 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nueva programación de las mismas considerando las ciudades a visitar y sus características geográficas.</li> <li>-Mayor difusión de las Oficinas Móviles a realizar.</li> <li>-Trazar nuevas estrategias de convocatoria.</li> <li>-Otras.</li> </ul>			
--	---	--	--	--

	<p><b>Objetivo N° 3:</b> "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)"</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia</i></p> <p>En el mes de abril se realizó un catastro de las unidades o reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia Regional y que fue enviado a la UCA por oficio. En dicho catastro, se identificaron <b>ocho</b> unidades pertenecientes al Ejército, <b>tres</b> unidades a la Armada de Chile y <b>una</b> a la Fuerza Aérea.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>En el mes de abril del 2009, se enviaron oficios a las distintas unidades o reparticiones de las FF.AA., a través de los cuales se les solicitó información que permita identificar al personal de sus unidades, Oficiales, Cuadro Permanente y Empleados Civiles, relacionada con número total y desagregada por sexo y cargo.</p>	<p>La mayor dificultad presentada para la implementación del objetivo radicó en la obtención de la información por parte de las Unidades de las Fuerzas Armadas asentadas en la jurisdicción de la Agencia, ello debido al carácter de reservada de la información que se solicitó. No obstante lo anterior se dio a conocer al nivel central la dificultad y finalmente se ejecutaron las tres actividades comprometidas.</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas para la implementación del objetivo y la obtención de información de parte de las reparticiones de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de la Agencia Regional, se recomienda no mantenerlo para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b>  <b>Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</b></p>
--	---	--	---	--

	<p>En el mes de mayo se recepcionó respuesta de la Jefatura de Estado Mayor General de la Armada con información solicitada.</p> <p>Por otra parte en el mes de julio se recibió respuesta de parte del Ejército, informando la imposibilidad de responder a dicha solicitud, misma respuesta dio la Fuerza Aérea.</p> <p><b>Actividad N° 3: Elaborar informe semestral en base al objetivo.</b></p> <p>Del total de <b>12</b> reparticiones pertenecientes a las Fuerzas Armadas y asentadas en la jurisdicción de la Agencia Regional, se obtuvo información de la Armada de Chile (4 reparticiones), elaborándose el informe respectivo del cual se puede destacar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La Armada de Chile mantiene en la jurisdicción de la Agencia de Valdivia a <b>240</b> funcionarios/as, <b>15</b> son funcionarias y <b>225</b> son funcionarios.</li> <li>-las funcionarias en su mayoría trabajan en cargos administrativos y profesionales.</li> <li>-La Información enviada respecto a los varones destaca que éstos se desenvuelven principalmente como gente de mar (<b>153</b>).</li> </ul> <p><b>Producto Estratégico: Sistema de Salud.</b></p> <p><b>Objetivo N° 4: Ampliar el acceso al</b></p>	Se llevaron a cabo las	No se detectaron dificultades en la	<b>Agencia Regional</b>
--	---	------------------------	-------------------------------------	-------------------------

	<p>producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM.</p> <p><b>Actividad N° 1: Elaborar cronograma de capacitación (incluye fechas y responsables)</b>  En el mes de mayo se elaboró un programa de capacitación para incorporar a una Agrupación de Personal en Retiro de la ciudad de Lautaro en la emisión de Órdenes de Atención Médica en forma electrónica.  Esta actividad fue informada Casa Matriz mediante oficio.</p> <p><b>Actividad N° 2: Ejecutar la actividad de capacitación</b>  La actividad de capacitación se llevó a cabo en el mes de agosto (11 y 12) y fue impartida por la funcionaria encargada del área de Salud de la Agencia Regional.  En la jornada se capacitó a cuatro integrantes del círculo de Suboficiales en Retiro de las Instituciones Armadas de Chile de la ciudad de Lautaro, segunda agrupación que se encuentra habilitada en la emisión electrónica de Órdenes de Atención Médica, en la Región de la Araucanía.</p> <p><b>Actividad N° 3: Aplicar encuesta de Satisfacción respecto de la capacitación recibida</b></p>	<p>actividades planificadas para el año 2009 de la manera prevista en el Programa de Trabajo, producto de ello no fue necesario implementar medidas de la autoridad para superar dificultades.</p>	<p>implementación del objetivo durante el 2009.  Se recomienda mantenerlo para el año 2010, considerando la utilidad que reporta para el público usuario y la mejora en el acceso al producto.</p>	<p>de Valdivia (AVL)  Marlene Bravo Marcos, Encargada Área de Salud Agencia Regional Valdivia.</p>
--	--	--	--	--

	<p>Concluida la actividad de capacitación en el Círculo, se aplicó una encuesta para conocer la satisfacción de los funcionarios participantes obteniéndose como resultado que tanto la metodología utilizada como el dominio y el conocimiento de la relatora fueron evaluados en un 75% con nota 7 y un 25% con nota 6.</p> <p><i>Actividad N° 4: Evaluar resultado emisión OAM en la agrupación.</i> Con respecto a la ejecución de este objetivo se puede señalar que su implementación ha permitido mejorar el acceso y la cobertura del subproducto OAM para usuarios/as de CAPREDENA que se encuentran en zonas alejadas de las dependencias de la Agencia Regional, no obstante ello, es importante señalar que el éxito real de la implementación del objetivo depende en gran parte de las condiciones físicas y tecnológicas con las que cuenta el Círculo capacitado.</p> <p><b>Producto Estratégico: Servicios Sociales.</b></p> <p><b>Objetivo N° 5:</b> "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p>	<p>El objetivo se desarrolló sin mayores dificultades, producto de ello no requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones a implementar. Para el año 2010 se espera definir un nuevo objetivo asociado a Servicios</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b> <b>Irene Mella Villegas e Ingrid Fernández Risco, Asistentes Sociales de la</b></p>
--	---	--	---	--

	<p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior</i>  En el mes de marzo se elaboró el informe comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior. Este informe fue enviado al Departamento de Asistencia Social y a la Unidad encargada del PMG.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento.</i>  Los días 02 y 03 de junio se realizó reunión de trabajo entre las profesionales Asistentes Sociales de la Agencia Regional y la Jefa del Departamento de Asistencia Social de la Casa Matriz. En dicha reunión de trabajo se analizó el instrumento de evaluación y se acordaron el realizar cambios, quedando establecidos tales en un acta de trabajo. El compromiso es que sean incorporados en los ajustes, una vez que se realice el análisis entre todas las Agencias Regionales y la Casa Matriz.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Coordinar la incorporación de ajustes</i>  La coordinación de la Agencia Regional para la incorporación de</p>		<p>Sociales.</p>	<p>Agencia Regional Valdivia.</p>
--	--	--	------------------	---------------------------------------

	<p>ajustes al instrumento de evaluación socioeconómica del Departamento de Asistencia Social, obedeció a la ejecución de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reuniones de Trabajo con DAS Casa Matriz</li> <li>-Envío de correos electrónicos solicitando incorporación de ajustes definitivos al DAS de Casa Matriz.</li> </ul> <p><b>Objetivo N° 6:</b> Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p> <p><i>Actividad N° 1: Identificar la localidad no considerada con anterioridad a fin de incorporar en el plan de capacitación</i></p> <p>En el mes de abril de 2008, se dio inicio a esta actividad, con la elaboración de un informe para determinar las zonas dónde no se han realizado cursos de capacitación de asistencia social en los dos últimos años. Así pues en el Programa de Capacitación 2009 se incorporó la ejecución de un curso o taller para la ciudad de Angol, ciudad que cuenta con un número importante de beneficiarios/as de CAPREDENA, actualmente tiene una agrupación de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas y no ha recibido cursos de capacitación en los dos últimos años.</p>	<p>El objetivo se desarrolló conforme lo planificado. La autoridad no debió intervenir mediante la implementación de medidas complementarias ya que no se presentaron mayores dificultades en el proceso.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la implementación del objetivo y debido a ello y al aporte que entrega la ejecución del mismo en cuanto a mejorar el acceso y la distribución del producto servicios sociales, se recomienda mantenerlo para el año 2010, modificando la o las localidades donde se realizarán los cursos o talleres.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b>  <b>Irene Mella Villegas e Ingrid Fernández Risco, Asistentes Sociales de la Agencia Regional Valdivia.</b></p>
--	--	---	---	--

	<p><b>Actividad N° 2:</b> "Difundir cursos o talleres en localidad seleccionada"  La difusión respecto del curso a realizarse en la ciudad de Angol se efectuó mediante el envío de oficio a la Legión Militar de Angol, informando respecto a los plazos de inscripción al curso.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> Licitación de cursos o talleres.  En el mes de mayo se realizó el Proceso de Licitación N° 721-94-L109, llamado "Curso guardia de seguridad OS-10 para Angol".</p> <p><b>Actividad N° 4:</b> <i>Ejecutar y evaluar los talleres o cursos.</i>  La actividad se desarrolló satisfactoriamente entre los últimos días de agosto y los primeros de septiembre, contando con la participación de <b>9</b> usuarios, todos ellos varones.  El <b>100%</b> de los participantes aprobó el curso y el total, de acuerdo a los resultados de la pauta de evaluación aplicada, quedó muy satisfecho con el mismo.</p>			
--	---	--	--	--

<p>Complementariedad</p>	<p><b>Objetivo 1:</b> Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Valdivia.</p> <p><i>Actividad 1: Establecer un diagnóstico común con el SENAMA, incorporando a las otras regiones de la jurisdicción.</i></p> <p>En el mes de marzo, se realizó una reunión de trabajo entre SENAMA y CAPREDENA Regional en la que se analizaron los logros y brechas alcanzados el año 2008, concluyéndose de que en el presente año se continuarán prestando apoyo y colaboración mutua y coordinando en conjunto las actividades de información, capacitación y asesorías de orientación para la postulación a los distintos proyectos que hacen las agrupaciones de adultos mayores, así como en otras materias que sean de interés.</p> <p>Además, se realizó una reunión con SENAMA de la Región de la Araucanía, la que concluyó con la firma de un segundo convenio de colaboración. Esta actividad fue realizada en la ciudad de Temuco, el 07 de mayo, de manera de extender los beneficios a los/as imponentes de CAPREDENA de esta región.</p> <p><i>Actividad 2: Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades.</i></p>	<p>El objetivo se desarrolló satisfactoriamente, no existiendo necesidad de implementar medidas por parte de la autoridad que apoyaren la ejecución del mismo.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la implementación del objetivo y debido a ello se mantendrá la instancia de complementariedad con SENAMA para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b>  <b>Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</b></p>
--------------------------	--	--	--	--

	<p>Se definió programa de trabajo conjunto y se ejecutaron las actividades programadas entre los meses de abril y noviembre 2009. Las actividades a ejecutar consistieron en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitaciones</li> <li>-Ejecución de Seminarios y talleres en conjunto con SENAMA</li> <li>-Difusión de actividades</li> <li>-Ejecución de Focus Group</li> <li>-Otros.</li> </ul> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central.</i></p> <p>El trabajo en complementariedad ha contribuido a entregar un servicio más integral a los usuarios que son compartidos por ambas instituciones.</p> <p>Este 2009 se logró generar un protocolo de acuerdo con SENAMA de la Región de la Araucanía, quedando cubiertas 2 de las 3 regiones que integran la jurisdicción de la Agencia Regional de Valdivia (Los Ríos en 2008 y la Araucanía 2009)</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Informar el programa de</i></p>	<p>Las mayores dificultades presentadas durante el año guardaron relación con la obtención de respuesta de parte de las entidades superiores de la región ante las demandas de reuniones y aprobación del Programa de</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas para la implementación de este objetivo, se recomienda realizar cambios en la definición de éste para el año 2010.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b>  <b>Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</b></p>
--	--	---	--	--

	<p><i>trabajo conjunto vigente SENAMA-CAPREDENA REGIONAL al nivel central.</i></p> <p>El programa de trabajo conjunto con SENAMA de la Araucanía fue informado al nivel central mediante Oficio en el mes de noviembre pasado.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región (conforme indicadores etapa IV).</i></p> <p>El programa de trabajo de complementariedad con SENAMA fue remitido a las siguientes autoridades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-SEREMI de Gobierno de la Región de los Ríos.</li> <li>-Gobernador Provincial de Valdivia</li> <li>-Intendente de la Región de Los Ríos</li> <li>-SEREMI de Gobierno de la Región de la Araucanía</li> <li>-Gobernador Provincial de Malleco</li> <li>-Gobernador Provincial de Cautín</li> <li>-Intendenta Regional de la Araucanía</li> </ul> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con las entidades de la región.</i></p> <p>Mediante el envío del oficio a las distintas autoridades superiores de la región, adjuntando el Programa de Trabajo de complementariedad se les solicitó además una reunión de trabajo para articular y tratar sobre la</p>	<p>Complementariedad. No obstante ello no se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>		
--	---	--	--	--

	<p>temática.</p> <p><b>Actividad 4:</b> <i>Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</i> Mediante el envío del oficio a las distintas autoridades superiores de la región, adjuntando el Programa de Trabajo de complementariedad se les solicitó además que éstas aprobaran el mismo.</p>			
Información	<p><b>Objetivo 1:</b> Oferta de información al GORE.</p> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Coordinar reunión de trabajo con el GORE Regional a fin explicar Misión, funciones y naturaleza del servicio.</i> En el mes de abril del presente, se realizaron gestiones por medio de correo electrónico para solicitar reuniones de trabajo con los encargados del PMG Gestión Territorial de los Gobiernos Regionales de la Región de Los Ríos y de Los Lagos, con el fin de dar a conocer las actividades que actualmente están comprometidas con respecto a la oferta de información de CAPREDENA y posteriormente darles cumplimiento.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Definir en conjunto con el GORE formato, contenido y periodicidad de la información e interés regional que requiere de la Agencia.</i> Con fecha 05 de mayo se firmó acta</p>	<p>Para la ejecución del objetivo y sus actividades respectivas no se requirió implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>No se presentaron dificultades en el desarrollo e implementación del objetivo por ende no se requirió establecer nuevos compromisos ni recomendaciones para su cumplimiento.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b> <b>Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</b></p>

	<p>de reunión entre el Encargado del PMG de Gestión Territorial de la Agencia Regional y el Encargado del PMG de Gestión Territorial del Gobierno Regional de Los Ríos.</p> <p>En dicha reunión, el Encargado del PMG del GORE solicitó el envío de la siguiente información por parte de CAPREDENA a nivel Regional:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monto de inversiones o subsidios (en caso de que como servicio regional se realicen) en la región y su distribución o focalización dentro de la región, en formato Excel.</li> <li>2. Número de beneficiarios con que cuenta CAPREDENA y su distribución por sexo, en formato Excel.</li> <li>3. Distribución espacial de los beneficiarios (comuna, provincia), en formato Excel. Además, se deja establecido que la información señalada precedentemente podrá ser enviada vía electrónica al encargado(a) del PMG y que su periodicidad será una vez al año.</li> </ol> <p><b><i>Actividad 3: Solicitar aprobación del formato, contenido y periodicidad de la información.</i></b></p> <p>La aprobación del formato, contenido y periodicidad de la información, fue consensuada en la reunión sostenida entre los representantes de las instituciones y quedó establecida en el acta de la reunión.</p>			
--	--	--	--	--

	<p><b>Objetivo 2:</b> Provisión de información</p> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el Gore.</i></p> <p><i>La elaboración del diagnóstico permitió concluir que los sistemas corporativos con los que cuenta CAPREDENA permiten acceder a la información comprometida a proveer al Gobierno Regional.</i></p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</i></p> <p><i>La información a proveer al Gobierno Regional de los Ríos y de Los Lagos se remitió mediante correo electrónico y archivos en versión digital el 04 de agosto del 2009.</i></p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i></p> <p>En base a lo revisado en los sistemas corporativos de CAPREDENA no se hizo necesario gestionar cambios en los actuales sistemas de información institucionales.</p>	<p>Para la ejecución del objetivo y sus actividades respectivas no se requirió implementar medidas de la autoridad.</p> <p>No obstante lo anterior, cabe destacar el desinterés observado durante el período de parte de los Gobiernos Regionales respecto a la provisión de la información desde los servicios.</p>	<p>En el contexto de cumplir con este objetivo se recomienda generar lazos de coordinación previos con los Encargados Regionales de Gestión Territorial en el Gobierno Regional.</p>	<p><b>Agencia Regional de Valdivia (AVL)</b>  <b>Sergio Fernández Castro, Encargado de Planificación y Control de Gestión.</b></p>
--	---	--	--	--

AGENCIA REGIONAL DE PUNTA ARENAS

Región de Magallanes y la Antártica Chilena

Etapa 3. Implementación del Programa de Trabajo Gestión Territorial 2009

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2009 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGIÓN De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas.	Ponderación Total Programa de Trabajo: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.	Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.  <b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)	278//111= 2.5045	1. Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación. 2. Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario. 3. Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio o correo electrónico con la formalización de responsables, remitido a DSC.</li> <li>• Listado de asistencia a capacitación.</li> <li>• Informe de Evaluación, remitido a DSC.</li> </ul>	8.3%	Cumple	8.3%
		<b>Resultado Anual del Indicador:</b> 2.5045 días de promedio anual de respuesta a las operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.				8.3%	Cumple	8.3%
		8.3%				Cumple	8.3%	
Total 2009: 100%								
2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida	Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.	18/18* 100  <b>Resultado Anual:</b> 100% de satisfacción.	1. Elaborar programa anual de oficinas móviles. 2. Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al	AGENCIA REGIONAL PUNTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Anual de oficina móvil remitido a DSC</li> <li>• Oficio o</li> </ul>	8.3%	Cumple	8.3%
						8.3%	Cumple	8.3%

con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)	<b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100		procedimiento definido. 3. Elaborar informe final de ejecución-con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.	ARENAS (APA)	correo electrónico con la formalización de la oficina Móvil dirigida a las agrupaciones u otra entidad. • Informe de resultado de satisfacción de usuarios de Oficinas Móviles, remitido a DSC.	8.3%	Cumple	8.3%
3. Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo).	Porcentaje de hitos cumplidos <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100	3/3*100= 100% <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia. 2. Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información. 3. Elaborar informe semestral en base al objetivo.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	• Catastro remitido a DSC  • Oficio o correo electrónico con la solicitud dirigida a la repartición de la zona.  • Informe semestral remitido a	8.3%	Cumple	8.3%
						8.3%	Cumple	8.3%
						8.5%	Cumple	8.5%
								Total 2009: 100%
								Total 2009: 100%

					DSC			
4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados /n° de hitos programados) *100	3/3*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior. 2. Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento. 3. Coordinar la incorporación de ajustes.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	• Informe comparativo de resultados (Cualitativo y cuantitativo) desde la perspectiva territorial, remitido a DSC	8.3%	Cumple	8.3%
					• Oficio o correo electrónico con propuesta de mejoras, remitido al DAS.	8.3%	Cumple	8.3%
						8.5%	Cumple	8.5%
								Total 2009: 100%

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2009 (CUMPLE /NO CUMPLE)	Cumple
---	--------

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2009 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas	Ponderación Total Programa de Complementariedad: 6.66%
--	--

Identificación de la instancia	Principal problema a resolver el año 2009	Territorio(s) en el/ los que opera	Instituciones participantes	Productos o subproductos
Convenio de colaboración mutua entre la Agencia Regional CAPREDENA y DIBAM Punta Arenas.	Dado el perfil de nuestros / as usuario / as se identifica una falta de conocimiento en tecnologías de información, a fin de acceder a los servicios en línea de la Caja.	Punta Arenas y Puerto Natales	Agencia Regional CAPREDENA Punta Arenas y DIBAM Regional	Servicios Sociales

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
1. Establecer un acuerdo de complementariedad con la DIBAM Regional.	Porcentaje de hitos cumplidos  Fórmula: (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100	4/4*100= 100%  Resultado Anual: 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Actualizar diagnóstico conjunto 2009, especificando territorio a intervenir.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	• Acuerdo escrito formalizado por las partes.	14.3%	Cumple	14.3%
			2. Suscribir acuerdo de complementariedad		• Programa de Trabajo	14.3%	Cumple	14.3%
			3. Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades		• Informe de evaluación remitido a UCA	14.3%	Cumple	14.3%
			4. Evaluar acción de complementariedad			14.3%	Cumple	14.3%
								Total 2009:

			d e informar al nivel central.					<b>100%</b>
2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:	Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Fórmula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100	3/3*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> <b>100%</b> de los hitos comprometidos cumplidos.	1. Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV) 2. Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región. 3. Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio con programa de complementariedad remitido a la autoridad correspondiente</li> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Oficio con solicitud de aprobación del programa</li> </ul>	14.3%	Cumple	14.3%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA</li> </ul>						14.3%	Cumple	14.3%
						14.2%	Cumple	14.2%
								Total 2009: <b>100%</b>

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	Cumple
--	--------

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas	Ponderación Total Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales: 6.66%
--	--

Control de Resultados			Control Operacional					
Objetivos específicos	Indicador	Resultado anual del indicador	Meta anual o actividades comprometidas	Unidad Responsable	Medio de verificación	Ponderación (%)	Cumple/no cumple	Ponderación ganada
Oferta de información al GORE	Cumplimiento de oferta de información al GORE	1/1*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos. (1 hito comprometido para el año 2009)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPPREDENA.</li> <li>Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</li> <li>Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 1 y 2 cumplidas durante el año 2008, con fecha 16 de septiembre se establecieron con la Encargada del PMG GT del GORE Magallanes los contenidos, formato y periodicidad de la misma .Oficio o correo electrónico con solicitud de reunión al GORE</li> <li>Acta de reunión</li> <li>Informe de la gestión realizada para cumplir con los</li> </ul>	49.9%	Cumple	49.9%  Total 2009: 100%

					objetivos, remitido a DSC (incluye definición de contenido, formato y periodicidad)			
<b>Provisión de información</b>	Cumplimiento de requisitos de provisión de información al GORE.	3/3*100= 100%  <b>Resultado Anual:</b> 100% de los hitos comprometidos cumplidos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</li> <li>2. Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</li> <li>3. Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</li> </ol>	AGENCIA REGIONAL PUNTA ARENAS (APA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico con información de interés regional.</li> <li>• Informe de la gestión realizada para cumplir con el objetivo, remitido a DSC</li> </ul>	16.7%	Cumple	16.7%
						16.7%	Cumple	16.7%
						16.7%	Cumple	16.7%
								Total 2009: 100%
<b>Otros objetivos institucionales</b>	NO HAY		NO HAY		NO HAY	NO HAY		

Desempeño Anual Región Programa de Información 2009 (%)	100%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE)	Cumple
--	--------

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2009

REGIÓN: De Magallanes y la Antártica Chilena, Agencia Regional de CAPREDENA Punta Arenas
--

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable
Diseño, Acceso y Distribución	<p><b>Producto Estratégicos: Servicios Previsionales.</b></p> <p><b>Objetivo N° 1</b> "Mejorar la comunicación entre los beneficiarios / as de la jurisdicción y la Agencia Regional respectiva, mediante la respuesta oportuna a las consultas, sugerencias o reclamos formulados a través del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web), bajo la norma ISO 9001:2000.",</p> <p><b>Actividad N° 1</b> <i>Definir responsables a cargo de las respuestas a los usuarios y cronograma de capacitación.</i></p> <p>En el mes de febrero se definieron los funcionarios responsables a cargo del sistema RECOP y de dar respuesta a los/as usuarias/as de la Agencia Regional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Paola Aguilar Muñoz</li> <li>-Cindy Yañez Mancilla</li> </ul> <p>Posteriormente en el mes de abril se estableció el cronograma de capacitación a implementar en las distintas Agencias Regionales,</p>	<p>Adicionalmente y en el marco de la ejecución del Programa de Gestión Territorial propiamente tal se desarrollaron tres iniciativas extraordinarias: Continuar con la política de acercamiento a las agrupaciones de personal en retiro; para ello el agente regional y funcionarios de la agencia, se han reunido con todas las directivas y han participado de reuniones y actividades con las agrupaciones; por otra parte se envió folletería y prensa "Gente Grande" a las distintas agrupaciones de personal en retiro; finalmente en el marco de acercar la Agencia a los imponentes, se llevó a cabo en conjunto con la Caja de Compensación Los Andes una exhibición gratuita de la película "El Regalo" actividad en la que participaron 70 imponentes.</p>	<p>No se encontraron dificultades para el desarrollo de este objetivo, al contrario se contó con gran entusiasmo por parte de los/as imponentes de la región. Se recomienda mantener el objetivo para el año 2010.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>

	<p>definiéndose para la Agencia de Punta Arenas los días 25 y 26 de junio.</p> <p><b>Actividad N° 2:</b> <i>Capacitar al equipo en el sistema RECOP y metodología de atención al usuario.</i></p> <p>La actividad se llevó a cabo los días 25 y 26 de junio, jornadas en las que se entregó antecedentes respecto a la Norma ISO 9001:2000, el sistema RECOP y orientaciones básicas respecto de Gestión Territorial.</p> <p><b>Actividad N° 3:</b> <i>Ejecutar y Evaluar cumplimiento de objetivo, incorporando propuestas de mejoras</i></p> <p>La Agencia Regional concluye que la adopción de este objetivo ha permitido optimizar los tiempos de respuesta a los/as usuarios/as, mejorando con ello la accesibilidad a la atención de sus requerimientos.</p> <p><b>Objetivo N° 2:</b> "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</p> <p><b>Actividad N° 1:</b> <i>Elaborar programa anual de oficinas móviles.</i></p> <p>El programa de oficinas móviles fue comunicado a casa matriz mediante oficio. En él se definen como territorios a visitar las ciudades de</p>	<p>El objetivo se ejecutó sin mayores dificultades durante el año 2009. No se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>Se recomienda mantener para el año 2010 el objetivo, dada la oportunidad y mejora en el acceso de la información institucional a los/as beneficiarios/as que residen en localidades lejanas a la Agencia Regional. Además se recomienda realizar una mejor planificación de la ejecución de éstas considerando los factores climáticos y las características geográficas de la jurisdicción de la Agencia Regional.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	--	---	--	---

	<p>Punta Arenas, Porvenir, Puerto Natales, Puerto Williams, entre los meses de Mayo y Noviembre del 2009.</p> <p><i>Actividad N° 2: Formalizar y organizar oficinas móviles, conforme al procedimiento definido.</i></p> <p>Actualmente se encuentran notificados las respectivas Agrupaciones de Personal en Retiro donde se ejecutaran físicamente las Oficinas Móviles. Tales notificaciones se han realizado mediante oficios y vía telefónica a las Agrupaciones respectivas.</p> <p><i>Actividad N° 3: Elaborar informe final de ejecución- con resultados de encuestas y propuestas de acciones de mejora.</i></p> <p>En el mes de abril se programaron 4 oficinas móviles a implementar durante el 2009, en las comunas de Porvenir, Puerto Williams y Puerto Natales.</p> <p>La ejecución de la Oficina Móvil a realizarse en Puerto Williams debió ser suspendida debido a las inclemencias del tiempo y distanciamiento geográfico de la ciudad.</p> <p>Por su parte las visitas a Porvenir (una Oficina móvil) y Puerto Natales (dos oficinas móviles) dieron como resultado la asistencia de 18 usuarios/as, los cuales en un 100% señalaron estar satisfechos con la</p>			
--	--	--	--	--

	<p>actividad realizada. (Según la aplicación de Encuesta de Satisfacción)</p> <p><b>Objetivo N° 3:</b> "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)"</p> <p><i>Actividad N° 1: Elaborar un catastro de las Unidades o Reparticiones de las FF.AA. correspondientes a la jurisdicción de la Agencia</i></p> <p>En el mes de mayo se remitió oficio al Sr. Coordinador de Agencias Regionales de CAPREDENA adjuntando el catastro realizado de las Unidades y Reparticiones de las Fuerzas Armadas pertenecientes a la jurisdicción de la Agencia Regional.</p> <p>En este contexto se puede mencionar que en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena se asientan la V División de Ejército, la IV Brigada Aérea y la III Zona Naval</p> <p><i>Actividad N° 2: Realizar las gestiones de coordinación con la repartición o unidad, a fin de definir contraparte, formato, contenido y periodicidad en la entrega de la información.</i></p> <p>En el mes de mayo mediante oficios dirigidos a la V División de Ejército, la IV Brigada Aérea y la III Zona Naval se solicitó información respecto de</p>	<p>La mayor dificultad presentada radicó en la obtención de la información por parte de las Unidades de las Fuerzas Armadas asentadas en la jurisdicción de la Agencia, ello debido al carácter de reservada de la información que se solicita.</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas para la implementación del objetivo y la obtención de información de parte de las reparticiones de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de la Agencia Regional, se recomienda no mantenerlo para el año 2010.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	---	---	---	---

	<p>las variables: total casos, sexo y cargo a las comandancias de personal de la Región Militar Austral. Se recibió respuesta del la V División de Ejército y de la IV Brigada Aérea; Ejército señaló mediante oficio que la información solicitada por parte de la Agencia Regional no es factible de ser remitida por tratarse de materias sensibles para la institución. FACH por su parte dio respuesta mediante oficio, señalando que la información debe ser solicitada directamente al Estado Mayor de la Fuerza Aérea. Finalmente en junio, la III Zona Naval de la Armada de Chile envió información requerida a la Agencia Regional mediante documento adjunto, solicitando además mantener la reserva de ella.</p> <p><i>Actividad N° 3: Elaborar informe semestral en base al objetivo.</i></p> <p>Según el catastro realizado en el mes de marzo, la jurisdicción de la Agencia Regional de Punta Arenas cuenta con un total de 8 reparticiones de las Fuerzas Armadas: 6 pertenecientes al Ejército de Chile, 1 unidad de la Fuerza Aérea y 1 repartición de la Armada de Chile.</p> <p>Del total de reparticiones se obtuvo información de la Armada de Chile, elaborándose informe semestral del cual se puede destacar lo siguiente:</p> <p>-Del un total de 2185 funcionarios/as, 279 son funcionarias y 1906 son</p>			
--	---	--	--	--

	<p>funcionarios. -La Información enviada no permite realizar una especificación respecto a la labor que realizan, no obstante un 73% corresponde al estamento de suboficiales (Gente de Mar).</p> <p><b>Producto Estratégico: Servicios Sociales.</b></p> <p><b>Objetivo N° 4:</b> "Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p> <p><i>Actividad N° 1: Elaborar Informe Comparativo entre los resultados arrojados por el nuevo instrumento que incorpora ponderaciones regionales y el anterior.</i> El informe fue elaborado y posteriormente enviado con las modificaciones propuestas en el mes de Marzo a la Sra. Jefa del DAS.</p> <p><i>Actividad N° 2: Realizar reunión Área de Asistencia Social y nivel central, a fin de presentar propuestas de mejora al instrumento</i> Se efectuó la reunión el día 8 de Mayo, en tal oportunidad se firmó un acta que contempla las temáticas abordadas.</p> <p><i>Actividad N° 3: Coordinar la incorporación de ajustes</i></p>	<p>Se llevó a cabo el objetivo de la manera prevista en el Programa de Trabajo, producto de ello no ha fue necesario implementar medidas de la autoridad para superar dificultades.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la ejecución del objetivo, debido a ello no se generaron recomendaciones a implementar. Para el año 2010 se espera definir un nuevo objetivo asociado a Servicios Sociales.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	---	---	---	---

	<p>Esta actividad se efectuó mediante el envío de correo electrónico dirigido a la Sra. Jefa del Departamento de Asistencia Social en el mes de Junio, en el cual se exponen las propuestas de mejoras al Instrumento de Evaluación Socioeconómica de parte de esta Agencia Regional.</p>			
Complementariedad	<p><b>Objetivo:</b> Establecer un acuerdo de complementariedad con la DIBAM Regional.</p> <p><b>Actividad 1:</b> <i>Actualizar diagnóstico conjunto 2009, especificando territorio a intervenir.</i></p> <p>En el mes de marzo la Agencia Regional se reunió con DIBAM Región de Magallanes. En esta oportunidad DIBAM se comprometió a capacitar en alfabetización digital a un grupo de a lo menos 11 pensionados/as de CAPREDENA de la Región.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Suscribir acuerdo de complementariedad.</i></p> <p>El acuerdo de complementariedad fue suscrito el día 31 de Marzo, mediante firma del acta correspondiente y en el que cada parte se compromete a: DIBAM capacitar a lo menos 11 pensionados/as de CAPREDENA de la Región y la Agencia Regional se compromete a ofrecer el Coffe Break</p>	<p>El objetivo se desarrolló satisfactoriamente, no existiendo necesidad de implementar medidas por parte de la autoridad que apoyaren la ejecución del mismo.</p>	<p>No se detectaron dificultades en la implementación del objetivo. No obstante lo anterior, se recomienda cambiar instancia de complementariedad para el año 2010.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>

	<p>respectivo, proveer la población participante y organizar la ceremonia final de graduación.</p> <p><b>Actividad 3:</b> Definir programa de trabajo conjunto y ejecutar las actividades. El programa de trabajo fue definido el día 31 de marzo y se formalizó mediante acta de acuerdo.</p> <p><b>Actividad 4:</b> Evaluar acción de complementariedad e informar al nivel central La acción de complementariedad fue desarrollada satisfactoriamente por esta Agencia Regional y DIBAM Magallanes, beneficiando a 12 usuarios/as de CAPREDENA, quienes asistieron a un curso de capacitación en alfabetización digital.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>• SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>• Gobernador o CTA.</li> </ul> <p><b>Actividad 1:</b> Remitir programa de complementariedad a las entidades superiores de la región. (Conforme indicadores etapa IV) El programa de complementariedad fue remitido a las entidades superiores de la región mediante oficio en el mes de noviembre: - Intendente Regional</p>	<p>Las mayores dificultades presentadas durante el año guardaron relación con la obtención de respuesta de parte de las entidades superiores de la región ante las demandas de reuniones y aprobación del Programa de Complementariedad. No obstante ello no se requirió la adopción de medidas de parte de la autoridad.</p>	<p>Dadas las dificultades presentadas en la implementación del objetivo, se recomienda modificar el mismo para el año 2010.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	---	---	---	---

	<p>-Gobernadora Provincial de Magallanes -SEREMI del Trabajo y Previsión Social.</p> <p><b>Actividad 2:</b> <i>Solicitar reunión de trabajo a fin de articular el programa de complementariedad con la entidad de la región.</i></p> <p>En el mes de marzo la Agencia Regional se reunió con la Gobernación Provincial de Magallanes con la finalidad de presentar la institución ante la entidad y manifestar el interés de la institución por mantener las buenas relaciones existentes y realizar actividades en conjunto en beneficio de los pensionados de CAPREDENA de la Región de Magallanes.</p> <p>Definido el Programa de Complementariedad con DIBAM, se solicitó reunión de trabajo a las tres entidades superiores de la región con el objeto de articular éste.</p> <p><b>Actividad 3:</b> <i>Solicitar aprobación del programa por parte de las entidades superiores de la región.</i></p> <p>La Agencia Regional solicitó a las entidades superiores de la región la aprobación del Programa de Complementariedad llevado a cabo con DIBAM, no obstante ello no se obtuvo una respuesta favorable de las partes.</p>			
--	---	--	--	--

<p>Información</p>	<p><b>Objetivo 1:</b> Oferta de información al GORE</p> <p><i>Actividad 1:</i> Coordinar reunión de trabajo que permita explicar naturaleza del servicio entregado por CAPREDENA.</p> <p>Esta actividad fue cumplida en el mes de septiembre del año 2008. No obstante en el mes de marzo del presente año el actual Agente de Punta Arenas sostuvo una reunión con la Gobernadora Provincial de Magallanes.</p> <p><i>Actividad 2:</i> Definir información de interés regional a proporcionar al GORE, formato y periodicidad de la misma.</p> <p>La información a proveer al GORE Magallanes se definió el año 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Monto de Inversiones en la región (si corresponde)</li> <li>-Número de beneficiarios con los que cuenta CAPREDENA y su distribución por rama y sexo.</li> <li>-Distribución espacial de los beneficiarios por rama de servicio.</li> </ul> <p>La información será enviada al GORE semestralmente.</p> <p><i>Actividad 3:</i> Solicitar aprobación de contenido, formato y periodicidad.</p> <p>La aprobación respecto al contenido, al formato y la periodicidad fue solicitada y respondida mediante la emisión y firma de acta de reunión</p>	<p>Las mayores dificultades presentadas durante el 2009 radicaron en lograr restablecer el contacto con el GORE Magallanes, no obstante ello, no hubo necesidad de que la autoridad adoptara alguna medida.</p>	<p>Se recomienda mantener el contacto con el GORE Magallanes y proveer la información comprometida respecto a la población usuaria de CAPREDENA durante el año 2010.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--------------------	--	---	--	---

	<p>con el Gobierno Regional de Magallanes.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> Provisión de información</p> <p><i>Actividad 1: Elaborar diagnóstico con el fin de identificar la información disponible y las medidas necesarias para responder a lo acordado con el GORE.</i></p> <p>La Agencia Regional elaboró diagnóstico respecto de las fuentes de información disponible y concluyó que si bien es cierto está disponible en los sistemas corporativos se hace dificultosa la extracción de la misma y que su forma de presentación y distribución podría ser mejorada para el próximo período.</p> <p><i>Actividad 2: Extraer la información de los sistemas disponibles en la Agencia Regional y estructurarla conforme al formato acordado con el GORE.</i></p> <p>La Agencia Regional concluye que la extracción y obtención de la información comprometida al GORE se ve dificultada por la lentitud de la performance de los sistemas en línea.</p> <p>No obstante lo anterior, se remite información al GORE Magallanes conforme lo comprometido, en el mes de octubre y diciembre.</p> <p><i>Actividad 3: Gestionar con el nivel Central, si corresponde, las</i></p>	<p>Las mayores dificultades presentadas durante el 2009 radicarón en el restablecimiento del contacto con el GORE Magallanes, no obstante ello, no hubo necesidad de que la autoridad adoptara alguna medida.</p>	<p>Se recomienda mantener el contacto con el GORE Magallanes y proveer la información comprometida durante el 2010.</p>	<p>Agencia Regional Punta Arenas (APA) Ivan Caamaño Agente Regional Janeth Vargas Asistente Social.</p>
--	--	---	---	---

	<p><i>condiciones necesarias para disponer de la información no disponible en la Agencia Regional.</i></p> <p>La Agencia Regional destaca que algunos antecedentes deben ser provistos por el área de Pensiones de CAPREDENA y en este sentido deben semestralmente ponerse en contacto y gestionar el envío de archivos y antecedentes.</p> <p>Además, la elaboración del diagnóstico de la información disponible generó el espacio para incorporar y enviar algunas solicitudes de mejora de los sistemas corporativos a la encargada de canalizar los mismos en el segundo semestre del 2009.</p>			
--	---	--	--	--