

**CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL  
CAPREDENA**

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION  
SISTEMA GESTIÓN TERRITORIAL  
INFORME ETAPA 4  
EVALUACION DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009**

**Encargados/as Regionales:**  
**Agencia Regional Iquique: Sra. Beverly González**  
**Agencia Regional Valparaíso: Sr. Luis Nuñez**  
**Agencia Regional de Talcahuano: Sr. Rodrigo Hernández**  
**Agencia Regional Valdivia: Sr. Mauricio Rodríguez**  
**Agencia Regional Punta Arenas: Sr. Ivan Caamaño**

**Diciembre 2009**

## INTRODUCCIÓN

El presente informe expone los resultados de la Etapa IV de "Evaluación del Plan Plurianual y de los Programas de Trabajo 2009" del Programa de Mejoramiento de la Gestión Sistema Gestión Territorial, para cada Agencia Regional de CAPREDENA. Además incorpora recomendaciones a considerar el año 2010, tomando como base los cuatro objetivos definidos por la entidad validadora SUBDERE y que se deben desarrollar para esta etapa:

- a. **Objetivo N° 1:** El Servicio evalúa los resultados del Plan y la ejecución de los Programas de Trabajo.
- b. **Objetivo N° 2:** El Servicio elabora un informe Ejecutivo de los resultados y recomendaciones de la evaluación
- c. **Objetivo N° 3:** El Servicio elabora un Programa de Seguimiento de la Evaluación 2009 a implementarse el año 2010
- d. **Objetivo N° 4:** El Servicio difunde sus resultados a sus Clientes/ Usuarios/ Beneficiarios y Funcionarios.

Finalmente, se presentan los principales logros obtenidos durante el 2009 en las tres áreas que integran el PMG Sistema Gestión Territorial: Productos Estratégicos, Complementariedad Territorial e Información ofrecida al Gobierno Regional, así como las recomendaciones que se abordarán en la planificación 2010 y el Resumen Ejecutivo respectivo.

**ETAPA 4: EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009  
SERVICIOS NACIONALES**

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

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 PLAN PLURIANUAL</b>				
<b>Objetivo general y específicos</b>	<b>Resultado de la medición anual del indicador</b>	<b>Descripción del desarrollo alcanzado</b>	<b>Desafíos 2010</b>	<b>Recomendaciones al Plan plurianual 2010</b>
<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Mejorar la comunicación y entrega de productos y subproductos estratégicos entre las Agencias Regionales y sus usuarios/as mediante la homogeneización de los procesos y el acercamiento de éstas a la población usuaria del sistema previsional CAPREDENA, con la finalidad de entregar un servicio de calidad.</p>	<p>1. Estandarización de procesos asociados al área de Atención de Público en regiones.</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para estandarizar procesos integrados al Plan de Trabajo GT 2009.</p> <p><b>Formula:</b> (Número de actividades ejecutadas del programa de Trabajo GT 2009 para estandarizar procesos / Total de actividades programadas en el programa de Trabajo GT 2009 para estandarizar procesos)*100 6/6*100=100%</p> <p><b>Resultado:</b> 100% cumplimiento</p> <p>2. Generación de un acercamiento a la realidad de las actuales y futuras usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país.</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de actividades cumplidas para lograr un</p>	<p>El cumplimiento de los tres indicadores asociados al objetivo general demuestra el logro entre lo comprometido y lo efectivamente realizado este año 2009.</p> <p>Con respecto al desarrollo alcanzado en términos cualitativos se debe señalar que:</p> <p>1. Se generó un primer acercamiento de las Agencias Regionales a la incorporación de la Norma ISO en el quehacer institucional, a través de la ejecución de dos procedimientos formalizados bajo esta lógica.</p> <p>2. Se obtuvo información relevante respecto del personal que integra las distintas reparticiones de las Fuerzas Armadas a nivel nacional, futuros/as beneficiarios/as de CAPREDENA.</p>	<p>Con respecto al año 2010 los desafíos estarán relacionados con:</p> <p>1. Seguir avanzando en la incorporación de la Norma ISO en el quehacer de las Agencias Regionales.</p> <p>2. Mantener y mejorar el acceso de todos los usuarios/as de CAPREDENA a los beneficios y productos institucionales, no importando la ubicación geográfica donde se encuentren domiciliados.</p>	<p>Para el año 2010 las recomendaciones al plan Plurianual son:</p> <p>1. Mantener los objetivos asociados a la implementación de procedimientos bajo la Norma ISO 9001:2008.</p> <p>2. Corregir y ajustar la ejecución de objetivos relacionados con el personal que trabaja en las Fuerzas Armadas a lo largo del territorio nacional.</p>

	<p>acercamiento a las usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país establecidas en el Plan GT 2009.</p> <p><b>Formula:</b> (Número de actividades ejecutadas del programa de Trabajo GT 2009 para lograr un acercamiento a las usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país / Total de actividades programadas del programa de Trabajo GT 2009 para lograr un acercamiento a las usuarias de CAPREDENA ubicadas en distintas zonas geográficas del país) *100 5/5*100=100%</p> <p><b>Resultado:</b> 100% cumplimiento</p> <p>3. Focalización de la ejecución de cursos y programas de capacitación en zonas alejadas y/o con carencias de información del país.</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de cursos de capacitación realizados en zonas alejadas y/o con carencias de información.</p> <p><b>Formula:</b> (Número de cursos o talleres realizados en zonas alejadas y/o con carencias de información/Número de talleres planificados)*100 <b>Resultado:</b> 77*100= 100% cumplimiento</p>	<p>3. Se amplió la cobertura en la entrega de beneficios institucionales a través de la Agencias Regionales, focalizándose para tales efectos en zonas distantes de sus dependencias.</p>	<p>3. Planificar y ejecutar actividades que permitan trabajar con las actuales y futuras usuarias de CAPREDENA a nivel nacional.</p>	<p>3. Mantener los objetivos que promueven el mejorar el acceso a los productos, servicios y beneficios que entrega CAPREDENA a nivel nacional.</p>
--	---	---	--	---

**AGENCIA REGIONAL DE IQUIQUE (AIQ)**

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

**Etapas 4: Evaluación del Plan Plurianual y de los Programas de Trabajo 2009  
Servicios Nacionales**

**ETAPA 4: EVALUACIÓN DEL PLAN PLURIANUAL Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO 2009  
SERVICIOS NACIONALES**

<b>INSTITUCIÓN:</b> CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL, CAPREDENA	<b>REGIÓN:</b> REGIONES DE TARAPACA, ANTOFAGASTA, ARICA Y PARINACOTA. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA IQUIQUE. (REGIONES I, II y XV)
---	---

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

<b>Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 PROGRAMAS DE TRABAJO QUE INCORPORAN PERSPECTIVA TERRITORIAL A LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS</b>				
<b>Objetivo general y específicos</b>	<b>Resultado de la medición anual del indicador</b>	<b>Descripción del desarrollo alcanzado</b>	<b>Desafíos 2010</b>	<b>Recomendaciones al Plan plurianual 2010</b>
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>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.</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la</p>	<p><b>Indicador:</b> Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p><b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p> <p><b>1000/412= 2.4272</b></p> <p><b>Resultado:</b> 2.4272 es el tiempo promedio de respuesta (período Enero- noviembre)</p> <p><b>Meta anual:</b> 100% objetivo programado</p> <p><b>Meta Especifica:</b> Menor o igual a 10 días hábiles.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de usuarios/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.</p>	<p>1. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. En cuando al desarrollo alcanzado, es importante señalar que con las mejoras realizadas se ha logrado entregar una atención y/o servicio más eficiente y rápido a través de la optimización de los tiempos de de respuesta a las consultas del público usuario.</p> <p>2. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro"</p>	<p>1. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante mantener el tiempo de promedio de respuesta al usuario de las operaciones recepcionadas a través del Sitio WEB, considerando que el año 2010 se incorporarán modificaciones al Sistema RECOP y el número de casos asociados a la Agencia Regional se podría eventualmente incrementar y con ello los tiempos de respuesta.</p> <p>2. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante realizar dos oficinas</p>	<p>1. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener este objetivo específico para el próximo año.</p> <p>2. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente</p>

<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 en OM) * 100</p> <p><b>Resultado:</b> (35/35)*100 = 100%</p> <p><b>Meta anual:</b> 100% cumplimiento de objetivo programado.</p> <p><b>Meta Especifica:</b> al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentran satisfechos.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>ya que se ha alcanzó el objetivo trazado.</p> <p>En cuando al desarrollo alcanzado, es importante señalar que el 100% de los usuarios señaló estar "muy satisfecho" o "satisfecho" con las OM realizadas, midiendo para tales efectos variables asociadas a la atención recibida y al espacio físico donde se realizó la Oficina Móvil principalmente: información entregada por los/as funcionarios/as, la amabilidad y cortesía empleada, la ubicación geográfica del lugar donde se realiza la Oficina Móvil y la relación de distancia con el domicilio del/a usuario/a. Por otra parte este año se logro ampliar la cobertura de la implementación de este instrumento, extendiendo la atención personalizada a lugares lejanos de la Agencia Regional, lográndose una excelente convocatoria en relación a la cantidad de usuarios residentes (28 aprox.) en tales zonas.</p>	<p>móviles al año en localidades distantes de la Agencia Regional de Iquique (Calama y Tocopilla). Lo anterior, en virtud de disminuir las inequidades territoriales que persisten en tales territorios.</p>	<p>mantener este objetivo específico para el próximo año.</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><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100</p> <p><b>(3/3) * 100</b></p> <p><b>Resultado:</b> 100%</p>	<p>3. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se han cumplido todas las actividades trazadas. Con respecto al desarrollo alcanzado en el</p>	<p>3. Un desafío importante en términos de género y gestión territorial es la realización a futuro de algún tipo de actividad con las mujeres presentes en las reparticiones de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de esta</p>	<p>3. En relación a este objetivo, se recomienda no mantenerlo para el próximo año, ya que a pesar de que se considera positivo trabajar directamente con el personal femenino (Genero) de las distintas Unidades o Reparticiones, se estima</p>



<p>5. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.</p> <p><b>Complementariedad Territorial</b></p> <p><b>Objetivos Especificos:</b></p> <p>6. Establecer un acuerdo de</p>	<p><b>Indicador:</b> 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>(3/3) * 100</p> <p><b>Resultado</b> 100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos</p>	<p>que presenta el usuarios/a, dependiendo de su ubicación geográfica. Lo anterior, permite establecer nuevos criterios de evaluación conforme la realidad socioeconómica y geográfica que vive el/la beneficiario/a.</p> <p>5. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. En términos cualitativos se puede señalar que con la implementación de estos talleres y capacitaciones en zonas aisladas y por primera vez considerada por la Agencia Regional ha significado un avance importante en cuanto a la cobertura y el acceso que la población usuaria de la jurisdicción puede actualmente tener a los beneficios y productos que ofrece CAPREDENA.</p> <p>6. En cuanto a este objetivo se</p>	<p>pero ello como una actividad propia del Departamento de Asistencia Social y ya no dependiente de un objetivo del PMG Gestión Territorial.</p> <p>5. Como desafío se señala la necesidad de continuar focalizando la cobertura de las capacitaciones o talleres en localidades distantes a la Agencia Regional. Cabe destacar que en el presente año se han realizado capacitaciones en dos comunas que las que anteriormente no se habían desarrollado cursos por razones tales como: falta de oferentes al momento de licitar a través del Portal y falta de interesados (participantes). En este contexto, un desafío importante es ampliar la capacidad de respuesta a los requerimientos de perfeccionamiento y capacitación de nuestros/as usuarios/as.</p> <p>6. El desafío para el año</p>	<p>5. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente mantener el objetivo específico propuesto para el año 2010. Dentro de la jurisdicción de la Agencia aún existe una localidad en la que no se han realizado cursos o talleres (Tocopilla), persistiendo una brecha de inequidad territorial. En este sentido para el año 2010 se incorporará un curso de capacitación o taller en esa comuna perteneciente a la jurisdicción de la Agencia Regional.</p> <p>6. En cuanto a las</p>
--	---	---	--	--

<p>complementariedad con el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes (CONACE) Regional.</p>	<p>cumplidos. <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100 <b>(4/4) * 100</b> <b>Resultado:</b> 100% <b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>señala que a la fecha se ha logrado el 100% de las actividades comprometidas para el cumplimiento de la meta anual. Cabe destacar que el desarrollo alcanzado con la implementación de este objetivo se orienta principalmente a la participación activa de la Agencia Regional en una problemática que aqueja considerablemente a la zona norte del país. Con la realización de actividades compartidas con el CONACE regional de Iquique se contribuyó a la educación de la población de la ciudad de Iquique respecto del consumo de alcohol, drogas y estupefacientes otorgando herramientas para prevenir y contrarrestar el consumo de tales drogas en las comunidad.</p>	<p>2010 será ampliar la cobertura en la entrega de servicios en complementariedad con el CONACE Regional, incorporando en esta tarea a la ciudad de Arica, manteniendo el actual acuerdo de complementariedad con el CONACE Regional de Iquique.</p>	<p>recomendaciones, se estima conveniente mantener el objetivo específico con la salvedad de que se ampliará el alcance y la cobertura territorial en su implementación.</p>
<p>7. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>c. Gobernador o CTA</li> </ul>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos. <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100 <b>(4/4) * 100</b> <b>Resultado:</b> 100% <b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>7. En cuanto a este objetivo se señala que se ha logrado el 100% de las actividades comprometidas para el cumplimiento de la meta anual. En cuanto al desarrollo alcanzado con su aplicación se debe mencionar que este objetivo posibilitó el acercamiento de la Agencia Regional a las entidades superiores de la región, mejorando el</p>	<p>7. El desafío en este objetivo para el año 2010 será mantener el acercamiento con las entidades superiores de la Región de Tarapacá y generar instancias de acercamiento con las autoridades superiores de la Región de Arica y Parinacota.</p>	<p>7. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener el objetivo y ampliar el alcance y la cobertura territorial en su implementación, incorporando a la ciudad de Arica y sus autoridades regionales en la ejecución de actividades en complementariedad.</p>

		posicionamiento de la institución en la zona y generando instancias de comunicación permanentes entre las partes.	
--	--	---	--

Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso 2009.</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u></p> <p>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</p> <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</p>	<p>El principal logro de este programa de trabajo radica en la generación de mejoras en instrumentos de gestión asociados a productos estratégicos de la institución incorporando la perspectiva territorial en su diseño. Por otra parte también se destaca la adopción de nuevas alternativas de distribución y de acceso a los beneficios y servicios otorgados por CAPREDENA a nivel nacional y una mayor difusión de los mismos entre la población usuaria.</p> <p>En relación a los objetivos específicos, los principales logros del año 2009 son:</p> <p>1. Se han controlado y mejorado los tiempos de respuesta a las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que el público beneficiario realiza a la Agencia Regional.</p> <p>2. Con la implementación de Oficinas Móviles en zonas aisladas de la Agencia Regional se ha ampliado la cobertura y el acceso a los productos y beneficios que CAPREDENA entrega a sus usuarios/as a nivel nacional.</p>	<p>En términos generales no se han presentado mayores dificultades para la implementación de los compromisos trazados durante el año 2009, no obstante, cabe señalar que el objetivo que guardó relación con obtener información del personal activo de las Fuerzas Armadas requirió mayor atención y preocupación para su cumplimiento dado que la información solicitada reviste del carácter de "reservada".</p> <p>Bajo este escenario se decidió por una parte no mantener el objetivo para el año 2010 y complementar la escasa información que las ramas de las Fuerzas Armadas, a través de sus reparticiones entregó a la Agencia, con información que se proveerá por la Casa Matriz (PMG Enfoque de Género).</p> <p>De manera detallada, a continuación se exponen las dificultades presentadas por cada objetivo específico comprometido el año 2009:</p> <p>1. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>2. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>La implementación del Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso no presentó mayores dificultades, dado lo anterior no se visualizan recomendaciones para el año 2010.</p> <p>A continuación se exponen las recomendaciones por objetivo específico:</p> <p>1. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>2. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>

<p>de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000.</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>4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009.</p> <p>5. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.</p>	<p>3. Se obtuvo información relevante con respecto a los/as futuros/as beneficiarios/as de CAPREDENA y que actualmente son funcionarios/as activos/as de las Fuerzas Armadas.</p> <p>4. Se incorporó la perspectiva territorial en el diseño de un instrumentos de gestión utilizado a nivel nacional por el área de Asistencia Social, mejorando de manera sustantiva la asignación de beneficios a los/as usuarios/as ubicados en las distintas regiones del país.</p> <p>5. Se ha capacitado a los usuarios/os residentes en localidades alejadas de la Agencia Regional, ampliando la cobertura institucional en términos de acceso y distribución de los productos y beneficios de la institución.</p>	<p>3. En cuanto a este objetivo, la Agente Regional remitió un correo electrónico a 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 al personal de las reparticiones o unidades de las FF. AA. De la jurisdicción de la Agencia (total casos, sexo y cargo)". 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>4. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>5. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad</p>	<p>3. La dificultad para obtener información de este tipo por revestir de carácter reservado o confidencial genera la necesidad de trabajar desde el nivel central cuando se incorporen al Programa de Trabajo objetivos relacionados con las Fuerzas Armadas.</p> <p>4. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto</p> <p>5. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto</p>
--	---	--	--

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p>100% de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Complementariedad Territorial 2009.</p> <p>1. Establecer un acuerdo de complementariedad con el Consejo Nacional de Control de Estupefacientes (CONACE) Regional.</p> <p>2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>c. Gobernador o CTA</li> </ul>	<p>En términos generales, el principal logro alcanzado gracias a la implementación de este programa de trabajo guarda relación con la participación de CAPREDENA en los problemas reales que aquejan la región y la generación de instancias que contribuyan a la prevención y la educación de la ciudadanía.</p> <p>Específicamente, los principales logros de este programa de trabajo en términos de sus objetivos específicos son:</p> <p>1. Realización de un trabajo compartido entre la Agencia Regional y CONACE en términos de educación y prevención en drogas. Este trabajo permitió desarrollar actividades y gestiones con un sector de la población de la ciudad de Iquique.</p> <p>2. Generación de un acercamiento con las entidades superiores de la región de Tarapacá permitiendo con ello que las Autoridades Regionales conozcan y se interioricen de la labor, productos y servicios que ofrece CAPREDENA en la región.</p>	<p>No se han presentado dificultades para la implementación de ninguno de los dos compromisos trazados durante el año 2009 para este programa de trabajo.</p>	<p>La implementación del Programa de Complementariedad Territorial no presentó dificultades, dado lo anterior no se visualizan recomendaciones para el año 2010.</p>

Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p>100% de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Mejoras a los Sistemas de Información Institucional y de Provisión de Información de Interés Regional a los GORES 2009.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1. Oferta de información al GORE.</p> <p>2. Provisión de información</p>	<p>El principal logro de este programa de Trabajo radica en la generación de una instancia de comunicación con los Gobiernos Regionales y un acercamiento entre las partes.</p> <p>En términos de objetivos específicos los principales logros son:</p> <p>1. Se mejoró el posicionamiento de CAPREDENA en la región.</p> <p>2. Se remitió la información comprometida en los términos propuestos y dentro de los plazos establecidos, gracias a la operatividad de los servicios en línea existentes en la institución.</p>	<p>No se han presentado dificultades para la implementación de ninguno de los dos compromisos trazados durante el año 2009 para este programa de trabajo.</p>	<p>La implementación del Programa de Mejoras a los Sistemas de Información Institucional y de Provisión de Información de Interés Regional a los GORES 2009 no presentó dificultades, dado lo anterior no se visualizan recomendaciones para el año 2010.</p>

**INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL**

**Servicio:** CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL CAPREDENA

**Región:** REGIONES DE TARAPACA, ANTOFAGASTA, ARICA Y PARINACOTA.  
AGENCIA REGIONAL CAPREDENA IQUIQUE. (REGIONES I, II y XV)

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

**d. Existe acuerdo y procedimiento formalizado entre las partes:**

Este acuerdo fue llevado a cabo en una reunión de trabajo en entre Agencia Regional Iquique y GORE respectivo. Los antecedentes fueron traspasados a un acta de reunión, la cual fue firmada por las partes. A la fecha se ha remitido la información requerida (productos /subproductos) en dos oportunidades, restando un tercer oficio informativo, el cual será enviado en el mes de Diciembre del año en curso.

**Medios de verificación :**

- a. Oficio CPDN.AIQ. N° 991 del 18 de Marzo 2009: solicita a Jefe DIPLAD reunión.
- b. Oficio ORD.N° 048/2009 del 17 de Abril 2009. Respuesta Jefe DIPLAD para concretar reunión entre las partes el día 20 de Abril.
- c. Oficio ORD.N° 062/2009 del 25 de Mayo 2009: Jefe DIPLAR remite a Agente Regional Acta que contiene acuerdos alcanzados respecto al Programa de Trabajo para proveer de Información a GORE.
- d. Oficio CPDN.AIQ. N° 1538 del 30 de Abril 2009: Remite información a Sr. Intendente con copia a Jefe DIPLAD.
- e. Oficio CPDN.AIQ. N° 3480 del 24 de Septiembre 2009: Remite información a Sr. Intendente con copia a Jefe DIPLAD.

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

Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
La información acordada fue la vinculada a <b>las prestaciones</b> que entrega la Agencia Regional Iquique de CAPREDENA en la región y <b>caracterización</b> de sus beneficiarios/as.	-Total remuneraciones según beneficiarios por territorio de intervención -Remuneraciones de pensiones por grupo etáreo y territorio comunal -Cantidad de pensionados desagregado por comuna -Nº pensiones de invalidez por territorio -Número y monto de beneficios pagados según tipo de beneficios (éste último se señaló en reunión que puede ser entregado en el último Informe Trimestral, en donde debe indicarse total beneficiarios por mes, monto de ayuda en caso de Ítem menores, Ancianos e incapacitados, cantidad de beneficiarios por concepto de capacitaciones).	Informe consolidado en formato papel.	Informe trimestral.	Beverly González Cano

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

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

OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN		REGIÓN: REGIONES DE TARAPACA, ANTOFAGASTA, ARICA Y PARINACOTA. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA IQUIQUE. (REGIONES I, II y XV)		
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Se estima conveniente mantener objetivo "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"	Mantener promedio de tiempos de respuestas logrados el año 2009.	Encargada GT Agencia Regional Iquique Rossy Castro Fuentes	Diciembre 2010.
	Se estima conveniente mantener objetivo "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"	Mantener el nivel de satisfacción del usuario/a en la ejecución de las Oficinas Móviles.	Encargada GT Agencia Regional Iquique Rossy Castro Fuentes	Diciembre 2010.
	En relación al objetivo específico "Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo)" se recomienda no mantenerlo en su composición original, no obstante se considera positivo trabajar directamente con el personal activo de las distintas Unidades o Reparticiones.	Planificar y asegurar financiamiento para la realización de una actividad el año 2011 que permita un acercamiento entre CAPREDENA y las funcionarias activas de las FF.AA., pertenecientes de las Unidades o Reparticiones de la Jurisdicción de la Agencia Regional.	Encargada GT Agencia Regional Iquique Rossy Castro Fuentes	Diciembre 2010.
	Se mantiene objetivo "Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no	La Agencia Regional se compromete a realizar cursos o talleres en localidad no considerada con anterioridad y/o	Encargada GT Agencia Regional Iquique Rossy Castro Fuentes	Diciembre 2010.

	considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional"	distante de la Agencia.		
Programa de complementariedad territorial	Se considera necesario continuar el programa de complementariedad territorial con CONACE Regional de Tarapacá y extender el trabajo con CONACE de la Región de Arica y Parinacota.	Desarrollar programa de Trabajo 2010, utilizando otras estrategias de intervención que permitan una mayor cobertura en cuanto a N° de usuarios/as y de territorio beneficiados con el Programa de Complementariedad Territorial.	Agente Regional de Iquique Beverly González Cano	Diciembre 2010.
	Se considera necesario conservar objetivo de acercamiento a las entidades superiores de la región, para el año 2010 de la Región de Arica y Parinacota.	Establecer una relación de acercamiento con las entidades superiores de la Región de Arica y Parinacota.	Agente Regional de Iquique Beverly González Cano	Diciembre 2010.
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Se considera importante que el sistema de información institucional continúe perfeccionándose, para que la información o antecedentes que entrega éste, sea más expedita y completa (incorporación de variables y de cruces de variables).	Buscar instancias de comunicación con el área de Soporte, encargado del sistema de Información Institucional, con el objeto de señalar la necesidad de requerimiento de información cruzada (cruce de variables) a fin de que la recolección de los antecedentes sea más eficiente y eficaz.	Encargada GT Agencia Regional Iquique Rossy Castro Fuentes	Diciembre 2010.
	Se mantiene objetivos de provisión de información al GORE de Tarapacá.	La Agencia Regional se compromete a revisar el contenido de la información y mantener su envío al GORE Tarapacá.	Encargada GT Agencia Regional Iquique Rossy Castro Fuentes	Diciembre 2010.

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS		REGIÓN: REGIONES DE TARAPACA, ANTOFAGASTA, ARICA Y PARINACOTA. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA IQUIQUE. (REGIONES I, II y XV)	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	Las actividades de difusión para los/as funcionarios/as son: * Correos electrónico en forma trimestral. * Reuniones de trabajo.	Semestralmente (Agosto y Diciembre)	Rosy Castro Fuentes Asistente Social y Encargada GT Agencia Regional Iquique
Clientes/usuarios/beneficiarios	Las actividades de difusión para los Clientes/usuarios/beneficiarios son: e. Paneles Informativos f. Oficios de carácter informativo a las Agrupaciones de personal en retiro de la Jurisdicción.	Semestralmente (Agosto y Diciembre)	Rosy Castro Fuentes Asistente Social y Encargada GT Agencia Regional Iquique

**AGENCIA REGIONAL DE VALPARAISO (AVA)**

**Región de Valparaíso**

**Etapa 4: Evaluación del Plan Plurianual y de los Programas de Trabajo 2009  
Servicios Nacionales**

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

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 PROGRAMAS DE TRABAJO QUE INCORPORAN PERSPECTIVA TERRITORIAL A LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS.

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>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</p> <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</p>	<p><b>Indicador:</b> Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p><b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p> <p><b>3.186/1.179= 2.7023</b></p> <p><b>Resultado:</b> 2.7023 es el tiempo promedio de respuesta (período Enero- Noviembre)</p> <p><b>Meta anual:</b> 100% objetivo programado</p> <p><b>Meta Especifica:</b> Menor o igual a 10 días hábiles.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de usuarios/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.</p> <p><b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / N° de usuarios</p>	<p>1. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. En cuando al desarrollo alcanzado, es importante señalar que con las mejoras realizadas se ha logrado entregar una atención y/o servicio más eficiente y rápido a través de la optimización de los tiempos de respuesta a las consultas del público usuario.</p> <p>2. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se alcanzó el objetivo trazado.</p>	<p>1. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante mantener el tiempo de promedio de respuesta al usuario de las operaciones recepcionadas a través del Sitio WEB, considerando que el año 2010 se incorporarán modificaciones al Sistema RECOP y el número de casos asociados a la Agencia Regional se podría eventualmente incrementar y con ello los tiempos de respuesta.</p> <p>2. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante realizar 4 Oficinas móviles en el año y además complementar el contenido</p>	<p>1. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener este objetivo específico para el próximo año.</p> <p>2. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente mantener este objetivo específico para el próximo año.</p>

<p>de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000).</p>	<p>encuestados en OM) * 100</p> <p><b>Resultado:</b> 41/41*100=100%</p> <p><b>Meta anual:</b> 100% cumplimiento de objetivo programado.</p> <p><b>Meta Especifica:</b> al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentran satisfechos.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>En cuando al desarrollo alcanzado, es importante señalar que el 100% de los usuarios señaló estar "muy satisfecho" o "satisfecho" con las OM realizadas midiendo para tales efectos variables asociadas a la atención recibida y al espacio físico donde se realizó la Oficina Móvil: información entregada por los/as funcionarios/as, la amabilidad y cortesía empleada, la ubicación geográfica del lugar donde se realiza la Oficina Móvil y la relación de distancia con el domicilio del/a usuario/a. Además este año se logró ampliar la cobertura en la implementación de este instrumento extendiendo la atención a lugares alejados de la Agencia Regional. Por otra parte también se logró una excelente convocatoria.</p>	<p>y la atención realizada con la ejecución de una charla de acuerdo a los intereses de los usuarios/as (siendo éstos consultados previamente). Todo lo anterior, en virtud de disminuir la inequidad territorial existente.</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><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100</p> <p><b>(3/3) * 100</b></p> <p><b>Resultado:</b> 100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>3. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se han cumplido todas las actividades trazadas. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, se ha logrado contar con algunos antecedentes respecto a las funcionarias que laboran en las diferentes reparticiones o Unidades de las FF.AA. que se encuentran en la jurisdicción de esta Agencia.</p>	<p>3. El desafío 2010 guarda relación con la realización de una actividad con las funcionarias en servicio activo y en retiro de las Fuerzas Armadas que pertenecen a la jurisdicción de esta Agencia Regional.</p>	<p>3. En relación a este objetivo, se recomienda no mantenerlo para el próximo año, ya que a pesar de que se considera positivo trabajar directamente con el personal de las distintas Unidades o Reparticiones, el cumplimiento de las actividades se dificulta por la falta de colaboración de parte de las distintas ramas de las Fuerzas Armadas en cuanto a la entrega de información y a la participación en actividades</p>

<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.</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos  <b>Fórmula:</b> (Nº de hitos realizados/ Nº de hitos programados)*100  <b>(2/2)*100</b>  <b>Resultado:</b> 100%  <b>Nivel de cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>4. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se han cumplido todas las actividades trazadas. Con respecto al desarrollo cualitativo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, se ha conseguido comprometer presupuesto para la ejecución del taller el año 2010 y también obtener información relevante respecto a las potenciales participantes de la actividad.</p>	<p>4. El desafío 2010 con respecto a este objetivo es: por una parte concluir las actividades comprometidas en este objetivo plurianual y en segundo lugar realizar una evaluación que permita detectar nuevas alternativas de acercamiento con el público beneficiario actual y futuro de CAPREDENA en la Región de Valparaíso.</p>	<p>distintas a su quehacer como personal activo.</p> <p>4. En relación a este objetivo, se recomienda mantenerlo para el próximo año considerando que dos actividades comprometidas el año 2009 se deben ejecutar el 2010, por ser este un objetivo plurianual.</p>
<p>5. Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto de OAM (emisión electrónica de ordenes de atención médica)</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de actividades cumplidas  <b>Fórmula:</b> (Nº de actividades ejecutadas/ Nº de actividades programadas)*100  <b>(3/3)*100</b>  <b>Resultado:</b> 100%  <b>Nivel de cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>5. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se han cumplido todas las actividades trazadas. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, se debe destacar que su implementación apoyó la iniciativa de acercar el producto OAM a los/as usuarios/as de la Agencia Regional (mejora en accesibilidad). No obstante, se está evaluando su continuidad en el programa 2010, ya que la cantidad de ordenes extendidas es escasa debido en gran parte a la falta de equipamiento tecnológico y logístico en el Círculo, problema que se espera solucionar próximamente.</p>	<p>5. Como desafío 2010 se espera ampliar la incorporación de Círculos alejados de la Agencia Regional a la emisión de Ordenes de Atención Médica, dado que es un aporte para los usuarios/as del sistema de salud CAPREDENA, quienes pueden obtener sus ordenes de manera expedita y cercana a su domicilio.</p>	<p>5. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener el objetivo específico propuesto el próximo año.</p>

<p>6. 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>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100  (3/3) * 100  <b>Resultado:</b> 100%  <b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>6. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, cabe destacar que a través de las mejoras realizadas al instrumento de evaluación socioeconómica se han incorporado nuevas variables que permiten definir aún más las características y situación (es) que presenta el usuario/a, aplicando una perspectiva territorial. Lo anterior, permite establecer nuevos criterios de evaluación de acuerdo a la realidad socioeconómica y geográfica del beneficiario.</p>	<p>6. Como desafío se señala la necesidad de continuar trabajando y perfeccionando el instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios. Para lo anterior, se considera importante que las Asistentes Sociales de la Caja se reúnan una vez al año para trabajar este tema, compartir experiencias al respecto y conocer la realidad territorial de cada Agencia, pero ello como una actividad propia del Departamento de Asistencia Social y no dependiente del PMG Gestión Territorial.</p>	<p>6. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, no se estima conveniente mantener el objetivo específico, ya que el trabajo realizado de manera nacional (considerando a las Agencias Regionales) deberá ser una decisión adoptada por el Área de Asistencia Social de Casa Matriz.</p>
<p>7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.</p>	<p><b>Indicador:</b> 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  <b>Resultado:</b> 100%  <b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>7. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. En términos cualitativos se puede señalar que con la implementación de estos talleres y capacitaciones en zonas aisladas y por primera vez consideradas por la Agencia Regional se ha conseguido avanzar en cuanto a la cobertura y el acceso de la población usuaria a los beneficios y productos que ofrece CAPREDENA en la quinta región.</p>	<p>7. El desafío para el año 2010 en este aspecto es seguir ampliando la capacidad de respuesta de esta Agencia a los requerimientos de perfeccionamiento y capacitación de nuestros/as usuarios/as. En este sentido se considera necesario mantener la focalización de la cobertura de las capacitaciones o talleres en localidades distantes de la Agencia Regional.</p>	<p>7. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente mantener el objetivo específico para el próximo año.</p>

<b>Complementariedad Territorial</b>				
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>8. Ampliar cobertura de acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA Regional.</p>	<p><b>Indicador:</b> Número de clubes de Adulto mayor conformados durante el año 2009 en la región de Valparaíso.</p> <p><b>Meta:</b> Al menos un Club de Adulto Mayor se conforme durante el año.</p> <p>Resultado: 1 Club de Adulto Mayor constituido durante el 2009 en la ciudad de Villa Alemana al alero de un Círculo de Personal en Retiro.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>8. En cuanto a este objetivo se estima un 100% de cumplimiento de las actividades comprometidas en el programa 2009.</p> <p>En cuanto al desarrollo alcanzado en términos cualitativos se destaca la realización de actividades en complementariedad con SENAMA en pos de mejorar la calidad de vida de los/as usuarios/as de CAPREDENA, no obstante lo anterior, la Agencia Regional considera importante realizar trabajos en complementariedad con una nueva institución afín, situada en la región.</p>	<p>8. El desafío para este objetivo es trabajar en complementariedad con un nuevo servicio público, con el objeto de ampliar y diversificar la entrega de beneficios y abordar un nuevo problema presente en los usuarios de la Agencia Regional de Valparaíso.</p>	<p>8. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener el objetivo específico cambiando el servicio con el que se trabajará en complementariedad el año 2010.</p>
	<p>9. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <p>a. Intendente y/o Gabinete Regional</p> <p>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</p> <p>c. Gobernador o CTA</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100</p> <p>(3/3) * 100</p> <p><b>Resultado:</b> 100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>9. En cuanto a este objetivo se estima un 100% de cumplimiento de las actividades comprometidas en el programa 2009.</p> <p>En términos de desarrollo cualitativo alcanzado se debe destacar el acercamiento que ha tenido la Agencia Regional con las entidades superiores de la región a través de la información remitida a éstos, lo que a su vez permite que las Autoridades Regionales conozcan y se interioricen en la labor, productos y servicios que ofrece CAPREDENA a nivel nacional. No obstante lo anterior, la falta de retroalimentación de parte de tales entidades respecto a la</p>	<p>9. El desafío con respecto a este objetivo es diseñar para el año 2010 una nueva iniciativa de complementariedad, dado los escasos resultados de retroalimentación existentes de parte de las autoridades superiores de la región.</p>

		información que se les envía supone la necesidad de cambiar el objetivo para el año 2010.	
Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso 2009.</p> <p>1. Mejorar la comunicación y entrega de productos y subproductos estratégicos entre las Agencias Regionales y sus usuarios/as mediante la homogeneización de los procesos y el acercamiento de éstas a la población usuaria del sistema previsional CAPREDENA, con la finalidad de entregar un servicio de calidad.</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de</p>	<p>El principal logro del programa de trabajo de diseño, distribución y acceso para esta Agencia Regional es haber ampliado la cobertura y la accesibilidad de los productos y beneficios que entrega CAPREDENA en la región de Valparaíso a sus beneficiarios/as.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. Se han mejorado los tiempos de respuesta a las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que el público beneficiario constantemente realiza a la Agencia Regional</p> <p>2. Con la implementación de Oficinas Móviles en zonas aisladas de la</p>	<p>En términos generales no se han presentado mayores dificultades para la implementación de los compromisos trazados durante el año 2009 en este programa de trabajo, no obstante, cabe señalar que el objetivo que guardó relación con obtener información del personal activo de las Fuerzas Armadas requirió mayor atención y preocupación para su cumplimiento, dado que la información solicitada reviste del carácter de "reservada". Bajo este escenario se decidió concluir el objetivo para el año 2010 (actividades pendientes) y complementar la escasa información que las ramas de las Fuerzas Armadas, a través de sus reparticiones entregó a la Agencia, con antecedentes que proveerá la Casa Matriz (PMG Enfoque de Género).</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>2. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>La implementación del Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso no presentó mayores dificultades, dado lo anterior no se visualizan recomendaciones para el año 2010.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>2. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al</p>

<p>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>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>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.</p> <p>5. Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto de OAM (emisión electrónica)</p> <p>6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009</p> <p>7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad</p>	<p>Agencia Regional se ha ampliado la cobertura y el acceso a los productos y beneficios que CAPREDENA provee a sus usuarios/as.</p> <p>3. Producto de la implementación de este objetivo se obtuvo información relevante para conocer algunas características básicas respecto a los/as futuros/as beneficiarios/as de CAPREDENA y que actualmente son funcionarios activos de las Fuerzas Armadas.</p> <p>4. El principal logro de la incorporación de este objetivo es la visualización del público usuario futuro de CAPREDENA radicado en la región y el acercamiento de parte de la institución hacia ellos/as.</p> <p>5. La implementación de este objetivo ha mejorado la accesibilidad de los usuarios/as de la Agencia Regional a los productos y servicios que entrega CAPREDENA.</p> <p>6. Con respecto a este objetivo, el principal logro guarda relación con la incorporación transversal de la perspectiva territorial en instrumentos de gestión que tiene la institución y que mejoran de manera sustantiva la asignación de beneficios a los/as usuarios/as ubicados en las distintas regiones del país.</p> <p>7. El principal logro de este objetivo ha sido capacitar a los usuarios/as residentes en una localidad alejada de la Agencia Regional, en las cuales no se habían desarrollados</p>	<p>3. En cuanto a este objetivo, se conversó con la encargada de PMG en visita a la Agencia, de modo de hacer llegar a la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales la necesidad de intervención de parte de la Casa Matriz debido a las dificultades presentadas para lograr el cumplimiento del objetivo "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>4. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>5. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>6. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>7. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>respecto.</p> <p>3. La dificultad para obtener información de este tipo por revestir de carácter reservado o confidencial genera la necesidad de trabajar desde el nivel central, cuando se incorporen al Programa de Trabajo objetivos relacionados con las Fuerzas Armadas.</p> <p>4. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>5. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>6. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>7. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>
---	--	---	--

distante de la Agencia Regional.	cursos o talleres anteriormente.		
----------------------------------	----------------------------------	--	--

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Complementariedad Territorial.</p> <p>1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con SENAMA Regional.</p> <p>2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <p>a. Intendente y/o Gabinete Regional</p> <p>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</p> <p>c. Gobernador o CTA</p>	<p>En términos generales, el principal logro alcanzado gracias a la implementación de este programa de trabajo guarda relación con la necesidad de ampliar la cobertura y el acceso que tienen nuestros/as beneficiarios/as de la región de Valparaíso a actividades que ayuden a mejorar su calidad de vida</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. El principal logro de este objetivo ha sido, establecer un nuevo acuerdo de complementariedad con SENAMA Regional, luego de la realización de un diagnóstico compartido entre ambos servicios que permitió visualizar aquellos territorios que no habían sido abordados con trabajos de complementariedad anteriores.</p> <p>2. El segundo logro alcanzado guarda relación con el acercamiento que ha tenido la Agencia Regional con las entidades superiores de la Región a través de la información remitida a estos sobre la gestión que realiza permanentemente en el territorio de su jurisdicción.</p>	<p>En términos generales se debe señalar que las dificultades presentadas para la implementación del Programa de Complementariedad Territorial en esta región se asocian a la escasa respuesta y retroalimentación obtenida de parte de las autoridades superiores de la región, luego del envío de información relacionada al trabajo que se desarrolló en conjunto con SENAMA. Además, el trabajo con se vio obstaculizado dado.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. La mayor dificultad para la implementación de este objetivo fue el bajo número de personal asignado al Servicio Nacional del Adulto Mayor que imposibilitó la fluidez en la realización de las actividades comprometidas en el Programa de Trabajo 2009.</p> <p>2. Con respecto al segundo objetivo la principal dificultad se presentó al momento de generar contacto o comunicación con las entidades superiores de la región. Bajo este escenario se debió solicitar intervención a la Encargada Nacional de Gestión Territorial y ésta a SUBDERE para que se lograra establecer contacto formal con las entidades definidas en</p>	<p>La implementación del Programa de Complementariedad Territorial presenta las siguientes recomendaciones a incorporar para el año 2010:</p> <p>1. Se visualiza la necesidad de trabajar en complementariedad con un nuevo servicio afín situado en la región, con el objeto de cubrir un mayor número de necesidades presentes en nuestros/as usuarios/as.</p> <p>2. En lo que respecta a este objetivo se recomienda diseñar un nuevo objetivo que permita un mayor control en el cumplimiento de actividades programadas.</p>

		el objetivo.	
--	--	--------------	--

Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Mejoras a los Sistemas de Información Institucional y de Provisión de Información de Interés regional a los GORES 2009.</p> <p>1. Oferta de Información al GORE.</p> <p>2. Provisión de la Información</p>	<p>El principal logro alcanzado con la implementación de este Programa de Trabajo fue el acercamiento entre las partes GORE Valparaíso y Agencia Regional generado por el envío permanente de información institucional. En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. El objetivo de oferta de información al GORE fue cumplido el año 2008.</p> <p>2. El objetivo de Provisión de Información ha conseguido visualizar la importancia de contar con sistemas informáticos actualizados y nutridos con datos relevantes de la institución, además de destacar la importancia de mantener tales sistemas operativos. Finalmente se destaca el establecimiento de una relación constante entre la Agencia Regional de Valparaíso y GORE.</p>	<p>En términos generales no se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se han detectado dificultades en la implementación del objetivo</p> <p>2. No se han detectado dificultades en la implementación del objetivo, no obstante se considera importante que el sistema de información institucional continúe perfeccionándose</p>	<p>En términos generales no se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo, no obstante se destacan las siguientes recomendaciones a considerar:</p> <p>1. La principal recomendación para el año 2010 es generar un objetivo de Gestión y control de la provisión de información que se envía al GORE ya que el objetivo de oferta fue cumplido el año 2008.</p> <p>2. Mantener el objetivo de provisión de información al GORE.</p>

INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL				
Servicio: CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL CAPREDENA		Región: REGION DE VALPARAISO. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA VALPARAISO. (V REGION)		
<b>1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información</b>				
<p><b>g. Existe acuerdo y procedimiento formalizado entre las partes:</b>  Este acuerdo fue formalizado a través de la firma de un Acuerdo de Provisión de información del año 2008 donde se estableció el tipo, periodicidad y formato de la información que debe remitir la Agencia Regional a GORE. A la fecha se ha remitido la información requerida en dos oportunidades durante el presente año, restando un tercer correo electrónico, el cual será enviado con información al mes de Diciembre del año en curso.</p> <p><b>Medios de verificación :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memorándum N° 322, del Jefe de División de Planificación y Desarrollo del 14 de noviembre del 2008, que Informa entrada en vigencia del Protocolo de Acuerdo suscrito entre Agencia Regional Valparaíso y Gobierno Regional de Valparaíso.</li> <li>Correos electrónicos enviados al Sr. Gaspar Fouré Carloza, Jefe División de Planificación y Desarrollo Gobierno Regional Valparaíso, de fecha 17/04/2009 y 14/08/2009, remitiendo información comprometida en Protocolo de Acuerdo entre las partes.</li> </ol>				
<b>2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):</b>				
Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
La información acordada fue la vinculada a las prestaciones de Salud y Pensiones que entrega la Agencia Regional de CAPREDENA en la región y caracterización de sus beneficiarios/as.	1. Listado de especialidades y prestaciones CAPRESALUD.	Formato Word	Anual	Agente Regional de Valparaíso, Luis Núñez Borcoski
	2. Informe Resumen Proceso de pago de Pensiones por ciudad de pago, sistema de salud y cargas familiares.	Planilla Excel	Semestral	Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski
	3. Estadística de pensionados por tramo de edad, sexo y región.	Planilla Excel	Semestral	Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al mes de octubre)</b>				
Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del GORE				

OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN. REGION DE VALPARAISO. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA VALPARAISO. (V REGION)	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Se estima conveniente mantener objetivo "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"	Mantener promedio de tiempos de respuestas logrados el año 2009.	Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski	Diciembre 2010
	Se estima conveniente mantener objetivo "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"	Mantener el nivel de satisfacción del usuario/a en la ejecución de las Oficinas Móviles.	Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski	Diciembre 2010
	Se recomienda mantener el objetivo " <i>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</i> " considerando que dos actividades comprometidas el año 2009 se deben ejecutar el 2010, por ser este un objetivo plurianual.	Desarrollar el taller programado para el año 2010 relacionado a objetivo de conocer las expectativas y necesidades de las futuras y actuales beneficiarias del sistema previsional de FF.AA. relacionado con la temática de Género.	Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski	Diciembre 2010.
	Con respecto al objetivo "Reforzar la capacitación efectuada durante el 2008 al Círculo de Quillota y difusión a	Aumentar la cobertura en la Región de Valparaíso, en la emisión electrónica de Ordenes de Atención Médica del	Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski	Diciembre 2010.

	<p>sus usuarios/as en cuanto al acceso al producto de OAM (emisión electrónica) se recomienda modificar e incorporar un nuevo Circulo de Personal en Retiro de la región de Valparaíso en la emisión de OAM</p>	Sistema de Salud de CAPREDENA		
	<p>Se mantiene objetivo "Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional"</p>	<p>La Agencia Regional se compromete a realizar cursos o talleres en localidad no considerada con anterioridad y/o distante de la Agencia.</p>	<p>Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski</p>	<p>Diciembre 2010.</p>
<p>Programa de complementariedad territorial</p>	<p>Dado las dificultades presentadas con SENAMA el año 2009 y las recomendaciones surgidas al respecto se considera necesario firmar un nuevo acuerdo para el programa de complementariedad territorial con otra institución afin que tenga asentamiento en la Región.</p>	<p>Desarrollar un nuevo programa de Trabajo 2010 de complementariedad territorial a fin de abordar nuevas demandas de la ciudadanía domiciliada en la jurisdicción de la Agencia Regional de Valparaíso.</p>	<p>Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski</p>	<p>Diciembre 2010.</p>
<p>Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE</p>	<p>Se considera importante que el sistema de información institucional continúe perfeccionándose, para que la información o antecedentes que entrega éste, sea más expedita y completa (incorporación de variables, cruces de variables). Y además se estima conveniente establecer para este programa objetivos de gestión y control de provisión, dado que las etapas de Oferta y Provisión de información ya se han abordado por esta Agencia Regional.</p>	<p>Enviar dentro del plazo requerido la información comprometida, ajustándose a los nuevos requerimientos que genere el GORE y establecer propuestas de mejora a los Sistemas de Información institucionales, conforme la experiencia obtenida a la fecha y los requerimientos surgidos desde esta Agencia Regional.</p>	<p>Agente Regional de Valparaíso Luis Núñez Borcoski</p>	<p>Diciembre 2010.</p>

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS		REGIÓN: REGION DE VALPARAISO. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA VALPARAISO. (V REGION)	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios/as	<p>Las actividades de difusión para los funcionarios/as son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de jefaturas, en las cuales se revisan los objetivos y estado de avance de cumplimiento.</li> <li>• Reunión informativa de avances y programa de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 veces al mes.</li> <li>• 25 septiembre 2009</li> </ul>	Encargada de Planificación y Personal Sr. Patricia Carrasco V.
Clientes/usuarios/beneficiarios	<p>Las actividades de difusión para los Clientes/usuarios/beneficiarios fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>h. Charla de difusión con Presidentes de Círculos de la zona en dependencias de la Agencia Regional</li> <li>i. Oficios de carácter informativo a las Agrupaciones de personal en retiro de la Jurisdicción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 de agosto 2009</li> <li>• AVA.SSE(opp) N° 267/32 del 07 de septiembre 2009</li> </ul>	Encargada de Planificación y Personal Sr. Patricia Carrasco V.

**AGENCIA REGIONAL DE TALCAHUANO (ATA)**

**Región del Biobío**

**Etapa 4: Evaluación del Plan Plurianual y de los Programas de Trabajo 2009  
Servicios Nacionales**

**OBJETIVO 1: EL SERVICIO EVALÚA LOS RESULTADOS DEL PLAN Y LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS. DE TRABAJO**
**Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009 PROGRAMAS DE TRABAJO QUE INCORPORAN PERSPECTIVA TERRITORIAL A LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS.**

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>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</p> <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><b>Indicador:</b> Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p><b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p> <p><b>Resultado:</b> 2.069/529= <b>3.9112 días</b> de promedio de respuesta.</p> <p><b>Meta anual:</b> 100% objetivo programado</p> <p><b>Meta Especifica:</b> Menor o igual a 10 días hábiles.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>1. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. En términos de desarrollo cualitativo, gracias a la implementación de este objetivo se ha podido mejorar la oportunidad en la entrega de respuestas a consultas y requerimientos que nuestros usuarios/as realizan a diario a la Agencia Regional. Además, también se ha mejorado la accesibilidad de aquellos beneficiarios/as que residen en localidades alejadas de la Agencia Regional pues ven satisfechos sus requerimientos en muy breve plazo.</p> <p>2. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se alcanzó el objetivo trazado. En cuando al desarrollo alcanzado, es importante</p>	<p>1. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante mantener el tiempo de promedio de respuesta al usuario de las operaciones recepcionadas a través del Sitio WEB, considerando que el año 2010 se incorporarán modificaciones al Sistema RECOP y el número de casos asociados a la Agencia Regional se podría eventualmente incrementar y con ello los tiempos de respuesta.</p> <p>2. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante realizar nuevas Oficinas móviles en el territorio de la jurisdicción de la Agencia Regional.</p>	<p>1. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener este objetivo específico para el próximo año, considerando los múltiples beneficios que aporta a la gestión Territorial y a los usuarios/as de localidades alejadas de la región que no cuentan actualmente con agrupaciones de pensionados que les faciliten el acercamiento con CAPREDENA.</p> <p>2. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener este objetivo específico para el próximo año. En razón de los múltiples</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><b>Resultado:</b> 96/99*100=97%</p> <p><b>Meta anual:</b> 97% de satisfacción de los usuarios atendidos en las oficinas móviles ejecutadas durante el 2009.</p> <p><b>Meta Especifica:</b> al menos el 60% de los usuarios que contestan la encuesta se encuentran satisfechos.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100</p> <p>(3/3) * 100</p> <p><b>Resultado:</b> 100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>señalar que el 100% de los usuarios señaló estar "muy satisfecho" o "satisfecho" con las OM realizadas midiendo para tales efectos variables asociadas a la atención recibida y al espacio físico donde se realizó la Oficina Móvil principalmente: información entregada por los/as funcionarios/as, la amabilidad y cortesía empleada, la ubicación geográfica del lugar donde se realiza la Oficina Móvil y la relación de distancia con el domicilio del/a usuario/a. Por otra parte la incorporación de esta iniciativa ha logrado acercar nuestros productos a aquellas localidades donde no existen agrupaciones de pensionados y quedan distantes de la Agencia, Regional, permitiéndoles a los clientes/usuarios/beneficiarios hacer consultas o trámites sin necesidad de trasladarse de su lugar de residencia.</p> <p>3. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se han cumplido las actividades comprometidas. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, se puede mencionar que se ha logrado identificar al personal de las</p>	<p>3. El desafío 2010 guarda relación con la realización de una actividad con las funcionarias en servicio activo y en retiro de las Fuerzas Armadas que pertenecen a la jurisdicción de esta Agencia Regional.</p>	<p>beneficios que aporta a la gestión Territorial y a los usuarios/as de localidades alejadas de la región que no cuentan con agrupaciones de pensionados o Agencias cercanas a su lugar de residencia.</p> <p>3. En relación a este objetivo, se recomienda no mantenerlo para el próximo año, ya que a pesar de que se considera positivo trabajar directamente con el personal de las distintas Unidades o Reparticiones, el cumplimiento de las actividades se dificulta por la falta de colaboración de</p>
--	---	---	---	--

<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.</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Fórmula:</b> (N° de hitos realizados/ N° de hitos programados)*100</p> <p>(2/2)*100</p> <p><b>Resultado:</b> 100%</p> <p><b>Nivel de cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>FF.AA. con asentamiento en la VIII Región, obteniéndose información de la Fuerza Aérea y la Armada de Chile principalmente. Los datos se presentaron desglosados según rama, casos, sexo y cargo.</p> <p>4. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo se puede mencionar el compromiso de presupuesto para la ejecución del taller el año 2010 y la obtención de información relevante respecto a las potenciales participantes de la actividad.</p>	<p>4. El desafío 2010 por una parte es concluir las actividades comprometidas en este objetivo plurianual y en segundo lugar realizar una evaluación que permita detectar nuevas alternativas de acercamiento con el público beneficiario actual y futuro de CAPREDENA en la Región de Valparaíso.</p>	<p>parte de las distintas ramas de las Fuerzas Armadas en cuanto a la entrega de información y a la participación en actividades distintas a su quehacer como personal activo.</p> <p>4. En relación a este objetivo, se recomienda mantenerlo para el próximo año, con el objeto de ejecutar las actividades comprometidas para el 2010 (objetivo plurianual).</p>
<p>5. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM. (Orden de Atención Médica)</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de actividades cumplidas</p> <p><b>Fórmula:</b> (N° de actividades ejecutadas/ N° de actividades programadas)*100</p> <p>(3/3)*100</p> <p><b>Resultado:</b> 100%</p> <p><b>Nivel de cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>5. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se han realizado las actividades comprometidas. Con respecto al desarrollo cualitativo alcanzado, se debe destacar que su implementación contribuye a la iniciativa de acercar el producto OAM a los/as usuarios/as de la Agencia Regional. No obstante este beneficio, el objetivo no continuará en el programa</p>	<p>5. Como desafío se señala la necesidad de buscar nuevas alternativas que permitan mantener el nivel de accesibilidad al producto OAM, sin estar sujetos a la disponibilidad logística y tecnológica de las Agrupaciones de Personal en Retiro ya que estos aspectos escapan a las competencias de la Agencia Regional.</p>	<p>5. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente no mantener el objetivo específico para el próximo año, dado las dificultades presentadas en su presente ejecución.</p>

<p>6. 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>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.  <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100  (3/3) * 100  <b>Resultado:</b> 100%  <b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>2010 ya que los círculos de la región han informado a la Agencia las dificultades económicas que representa para ellos la implementación del sistema (conectividad a Internet, tinta, impresora, papel, etc.) y la carencia de personal permanente a cargo de la tarea.</p> <p>6. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, cabe destacar que a través de las mejoras realizadas al instrumento de evaluación socioeconómica se han incorporado nuevas variables que permiten definir aún más las características y situación (es) que presenta el usuarios/a, aplicando una perspectiva territorial. Lo anterior, permite establecer nuevos criterios de evaluación estandarizados y de acuerdo a la realidad socioeconómica y geográfica del beneficiario</p>	<p>6. Como desafío se señala la necesidad de continuar trabajando y perfeccionando el instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios. Para lo anterior, se considera importante que las Asistentes Sociales de la Caja se reúnan una vez al año para trabajar este tema, compartir experiencias al respecto y conocer la realidad territorial de cada Agencia, pero ello como una actividad propia del Departamento de Asistencia Social y no dependiente del PMG Gestión Territorial.</p>	<p>6. En cuanto a las recomendaciones, no se estima conveniente mantener el objetivo específico, atendiendo que las brechas consideradas para modificar el instrumento se superan al incorporar las modificaciones al mismo.</p>
<p>7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de cursos o talleres realizados en la localidad seleccionada.  <b>Formula:</b> (N° de cursos o talleres realizados / N° de cursos</p>	<p>7. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado.</p>	<p>7. En este punto es importante señalar la necesidad de continuar focalizando la cobertura de las capacitaciones o talleres en localidades</p>	<p>7. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente mantener el objetivo específico para el próximo año, debido a que se ha</p>

<p><b>Complementariedad Territorial</b></p> <p><b>Objetivos Especificos:</b></p> <p>8. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a comunas con altos índices de beneficiarios y con carencia de actividades.</p> <p>9. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <p>a. Intendente y/o Gabinete Regional</p> <p>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</p>	<p>o talleres planificados) * 100</p> <p>(2/2) * 100= 100%</p> <p><b>Resultado</b>100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de comunas o zonas consideradas para ampliar la cobertura.</p> <p><b>Formula:</b> Número de comunas o zonas consideradas para ampliar la cobertura/N° total de zonas de la jurisdicción)*100</p> <p><b>Resultado:</b> 3/54*100= 5.5%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / N° de hitos programados) * 100</p> <p>(4/4) * 100</p> <p><b>Resultado:</b> 100%</p>	<p>En términos cualitativos se puede señalar que con la implementación de talleres y capacitaciones en zonas aisladas y por primera vez consideradas por la Agencia Regional se ha avanzado en cuanto a la cobertura y el acceso de la población usuaria a los beneficios y productos que ofrece CAPREDENA.</p> <p>8. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo cualitativo alcanzado con la ejecución de este objetivo se puede mencionar que se logró ampliar la cobertura de actividades realizadas en complementariedad con SENAMA, extendiéndose el trabajo hacia las comunas de Chillán y Los Ángeles, zonas donde reside un número significativo de beneficiarios de ambos servicios.</p> <p>9. En cuanto a este objetivo se estima un 100% de cumplimiento de las actividades comprometidas en el programa 2009. Con respecto al desarrollo alcanzado se debe mencionar el acercamiento logrado con las autoridades superiores de</p>	<p>distantes a la Agencia Regional. Además cabe destacar que el desafío en este aspecto es seguir ampliando la capacidad de respuesta a los requerimientos de perfeccionamiento y capacitación de nuestros/as usuarios/as.</p> <p>8. El desafío para este objetivo es seguir ampliando el número de comunas beneficiadas con el acuerdo de trabajo en complementariedad con SENAMA Regional para el año 2010.</p> <p>9. El desafío en este objetivo es generar nuevas instancias de acercamiento a las entidades superiores de la región para incorporar en el programa de trabajo 2011.</p>	<p>podido ampliar el programa de capacitación a localidades alejadas de la Agencia y no consideradas en años anteriores, favoreciendo el 2010 a nuevos beneficiarios/as de otra comuna distante de las dependencias de CAPREDENA.</p> <p>8. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente mantener el objetivo específico dado los beneficios que aporta esta alianza de trabajo para los adultos mayores de la región.</p> <p>9. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente mantener el objetivo para el año 2010, pero se sugiere que sólo se entregue información sin esperar respuesta de parte de las entidades superiores de la</p>
--	--	--	--	--

c. Gobernador o CTA	<b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple	la región y la gestión de nuevas instancias que permitan dar a conocer la labor que realiza nuestra institución en la región. No obstante aquello, existe gran dificultad para obtener retroalimentación de parte de tales entidades.		región.
---------------------	--------------------------------------	---	--	---------

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso 2009.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>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</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la jurisdicción, respecto a la atención recibida con la implementación de Oficinas</p>	<p>El principal logro de este programa de trabajo es haber podido abordar todas las aristas que persigue su implementación: diseño, acceso y distribución de los productos estratégicos de CAPREDENA por medio de la ejecución de 7 objetivos específicos.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. Se ha logrado mejorar la comunicación con los/as usuarios/as, entregándoles una respuesta oportuna a sus consultas, sugerencias o reclamos. Por otra parte se ha logrado estimular la utilización de otro medio de comunicación que permite formular consultas a distancia, logrando a su vez disminuir la presión de público en los módulos de atención presencial.</p> <p>2. Con la implementación de Oficinas Móviles en zonas aisladas de la Agencia Regional se ha ampliado la</p>	<p>En términos generales no se han presentado mayores dificultades para la implementación de los compromisos trazados durante el año 2009 en este programa de trabajo, no obstante, cabe señalar que el objetivo que guardó relación con obtener información del personal activo de las Fuerzas Armadas requirió mayor atención y preocupación para su cumplimiento, dado que la información solicitada reviste del carácter de "reservada". Bajo este escenario se decidió concluir el objetivo para el año 2010 (actividades pendientes) y complementar la escasa información que las ramas de las Fuerzas Armadas, a través de sus reparticiones entregó a la Agencia, con antecedentes que proveerá la Casa Matriz (PMG Enfoque de Género).</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se han detectado dificultades; no se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>2. No se han detectado dificultades; No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>La implementación del Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso en general no presentó mayores dificultades, no obstante considerando cada objetivo específico comprometido se visualizan recomendaciones para el año 2010.</p> <p>1. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>2. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>

<p>Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000).</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>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.</p> <p>5. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM. (Orden de Atención Médica)</p> <p>6. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009</p> <p>7. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no</p>	<p>cobertura y el acceso a los productos y beneficios que CAPREDENA provee a sus usuarios/as, sobre todo a aquellos con residencia en comunas alejadas de la Agencia Regional y donde no existen agrupaciones de Personal en retiro.</p> <p>3. Producto de la implementación de este objetivo se obtuvo información relevante para conocer algunas características básicas respecto a los/as futuros/as beneficiarios/as de CAPREDENA y que actualmente son funcionarios activos de las Fuerzas Armadas.</p> <p>4. El principal logro de la incorporación de este objetivo es la visualización del público usuario futuro de CAPREDENA radicado en la región y el acercamiento de parte de la institución hacia ellos/as.</p> <p>5. La implementación de este objetivo ha mejorado la accesibilidad de los usuarios/as de la Agencia Regional a los productos y servicios que entrega CAPREDENA.</p> <p>6. Al incorporar variables regionales se ha logrado contar con un instrumento de evaluación socioeconómico mas focalizado, que incluye las necesidades reales de cada región.</p> <p>7. Al focalizar la cobertura de las capacitaciones a las localidades no consideradas en años anteriores, se</p>	<p>3. En cuanto a este objetivo, se conversó con la encargada de PMG en visita a la Agencia, de modo de hacer llegar a la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales la necesidad de intervención de parte de la Casa Matriz debido a las dificultades presentadas para lograr el cumplimiento del objetivo "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>4. No se han detectado dificultades; No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>5. Para la implementación de este objetivo han surgido dificultades que tienen relación con los costos de implementación del mismo. Por un lado es un beneficio directo para los socios de las agrupaciones en donde se pretendía instalar esta herramienta pero, por otro lado, los dirigentes de las agrupaciones manifiestan que no cuentan con los insumos mínimos para la realización y materialización de dicha actividad.</p> <p>6. No se han detectado dificultades; No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>7. No se han detectado dificultades; No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>3. La dificultad para obtener información de este tipo por revestir de carácter reservado o confidencial genera la necesidad de trabajar desde el nivel central, cuando se incorporen al Programa de Trabajo objetivos relacionados con las Fuerzas Armadas.</p> <p>4. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>5. Dado las dificultades presentadas se requiere diseñar nuevas alternativas de acceso al producto OAM, con la finalidad de reemplazar el actual objetivo ejecutado por esta Agencia Regional.</p> <p>6. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>7. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>
---	--	---	--

considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.	ha podido entregar este producto a un grupo de beneficiarios que no contaban con acceso a la información, logrando con ello la distribución de los productos en forma más equitativa.		
---	---	--	--

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Complementariedad Territorial.</p> <p><u>Objetivos Específicos :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a comunas con altos índices de beneficiarios y con carencia de actividades.</li> <li>Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Intendente y/o Gabinete Regional</li> </ol> </li> </ol>	<p>En términos generales, el principal logro alcanzado gracias a la implementación de este programa de trabajo guarda relación con el ampliar la cobertura y el acceso que tienen nuestros/as beneficiarios/as de la región del Biobío a actividades que mejoren su calidad de vida y la información con la que cuentan.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El principal logro de este objetivo ha sido actualizar el acuerdo de complementariedad existente con SENAMA Regional, actividad que permitió definir nuevos territorios de la región que no habían sido abordados con trabajos de complementariedad anteriores.</li> <li>El segundo logro alcanzado guarda relación con el acercamiento que ha tenido la Agencia Regional con las entidades superiores de la Región a través de la información remitida a estos sobre la gestión</li> </ol>	<p>En términos generales se debe señalar que las dificultades presentadas para la implementación del Programa de Complementariedad Territorial en esta región se asocian a la escasa respuesta y retroalimentación obtenida de parte de las autoridades superiores de la región, luego del envío de información relacionada al trabajo que se desarrolló en conjunto con SENAMA.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>No se presentaron dificultades para la implementación del objetivo.</li> <li>Con respecto al segundo objetivo la principal dificultad se presentó al momento de generar contacto o comunicación con las entidades superiores de la región. Bajo este escenario se debió solicitar intervención a la Encargada Nacional de Gestión Territorial y ésta a</li> </ol>	<p>La implementación del Programa de Complementariedad Territorial presenta las siguientes recomendaciones a incorporar para el año 2010:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>No se presentaron dificultades para la implementación de este objetivo; producto de lo anterior se estima pertinente seguir trabajando en complementariedad con SENAMA el año 2010.</li> <li>En lo que respecta a este objetivo se recomienda diseñar un nuevo objetivo que permita a la Agencia Regional contar con mayor control en el cumplimiento de actividades programadas.</li> </ol>

b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial c. Gobernador o CTA	que realiza permanentemente en el territorio de su jurisdicción.	SUBDERE para que se obtener contacto formal con las entidades definidas en el objetivo. Las entidades superiores de la región han mostrado en general indiferencia frente a las solicitudes y requerimientos que la Agencia ha formulado oficialmente.	
---	--	---	--

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p>100% de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Mejoras a los Sistemas de Información Institucional y de Provisión de Información de Interés regional a los GORES 2009.</p> <p><b>Objetivos Específicos :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oferta de información al GORE</li> <li>2. Provisión de información</li> </ol>	<p>El principal logro alcanzado con la implementación de este Programa de Trabajo fue el acercamiento entre las partes GORE Biobío y Agencia Regional generado por el envío permanente de información institucional</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El objetivo de oferta de información al GORE fue cumplido el año 2008.</li> <li>2. El objetivo de Provisión de Información ha conseguido visualizar la importancia de contar con sistemas informáticos actualizados y nutridos con datos relevantes de la institución, además de destacar la importancia de mantener tales sistemas operativos.</li> </ol>	<p>En términos generales no se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se han detectado dificultades en la implementación del objetivo</li> <li>2. No se han detectado dificultades en la implementación del objetivo.</li> </ol>	<p>En términos generales no se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo, no obstante se destacan las siguientes recomendaciones a considerar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recomienda seguir proporcionando información al Gobierno Regional.</li> <li>2. Mantener el objetivo de provisión de información al GORE.</li> </ol>

INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL				
Servicio: CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL CAPREDENA		Región: REGION DEL BIOBIO. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA TALCAHUANO. (VIII REGION)		
<b>1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información</b>				
<p>Existe acuerdo y procedimiento formalizado por e-mail de fecha 19 de noviembre de 2008</p> <p><b>Medio de verificación del procedimiento acordado :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail de fecha 19 de noviembre de 2008</li> <li>• E-mail y archivo distribución beneficiarios CAPREDENA por Provincias y Comunas de la VIII región enviados al GORE en forma trimestral.</li> <li>• E-mail con fecha 30/03/2009, adjuntando distribución de los beneficiarios/as por Provincia, Comuna y su desagregación por genero (enero a marzo 2009)</li> <li>• Con fecha 30/03/2009 se recibe acuse de la información por parte de la Profesional del GORE, no formulando observaciones.</li> <li>• E-mail de fecha 13 de julio de 2009, adjuntando distribución de los beneficiarios/as por Provincia, Comuna y su desagregación por género.(Abril a Junio 2009)</li> </ul>				
<b>2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):</b>				
Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
La información acordada se asocia a la caracterización de los/as beneficiarios/as de CAPREDENA domiciliados en la Región del Biobío, desagregados por Provincia, Comunas y genero.	Según lo establecido en acuerdo entre GORE Biobío y la Agencia Regional de Talcahuano, la información a enviar es : 1. N° de beneficiarios con que cuentan y su distribución por sexo. 2. Distribución especial de los beneficiarios (Comuna, Provincia)	Informe consolidado emitido en formato digital.	Informe remitido trimestralmente.	Encargado Planificación y Control de Gestión Agencia Regional de Talcahuano Sr. Marcelo Castillo Alegría
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al mes de octubre)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del GORE</li> </ul>				

OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: REGION DEL BIOBIO. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA TALCAHUANO. (VIII REGION)	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Se estima necesario continuar con el control del indicador que controla el tiempo de respuesta a los usuarios/as que se relacionan con la Agencia Regional por medio del Buzón de sugerencias y reclamos virtual (Sitio web) de manera de hacer más eficiente la entrega de la información, mejorando el acceso, calidad y oportunidad de la información.	"Mantener" este objetivo para el ejercicio 2010. En razón de los múltiples beneficios que aporta a la gestión Territorial y a los usuarios/as de localidades alejadas de la región que no cuentan con agrupaciones de pensionados (que facilitan el acercamiento con la Caja) o agencias cercanas a su lugar de residencia.	Sra. María Canales Green	Diciembre 2010
	Se recomienda mantener para el año 2010 la implementación de Oficinas Móviles en las zonas alejadas de la Agencia Regional ya que mejoran el acceso de los/as beneficiarios/as que residen en localidades donde no hay presencia institucional, a los productos que entrega CAPREDENA.	"Mantener" este objetivo para el ejercicio 2010. En razón de los múltiples beneficios que aporta a la gestión territorial y a los usuarios/as de localidades alejadas de la región que no cuentan con agrupaciones de pensionados o Agencias cercanas a su lugar de residencia.	Gaby Navarro Maldonado	Diciembre 2010
	Concluir el objetivo comprometido el año 2009 y que fue definido con orientación plurianual 2009-2010 "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".	"Mantener" este objetivo ya que su ejecución está programada para el 2010.	Pamela Villaseñor Carrasco	Diciembre 2010
	Se sugiere mantener el objetivo de focalización de capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada anteriormente por la Agencia Regional, sobre todo aquellas comunas alejadas de CAPREDENA.	"Mantener" este objetivo debido a que se ha podido ampliar el programa de capacitación a localidades alejadas de la Agencia y no consideradas en años anteriores.	Sra. María Carolina Pérez Retamal	Diciembre 2010

Programa de complementariedad territorial	En relación a la complementariedad con otros servicios públicos, en principio, se mantendrá relación con SENAMA, con el objeto de ampliar la cobertura en la entrega de servicios compartidos a otras comunas de la Región.	En principio, se mantendrá acuerdo con SENAMA, ampliando la acción a otras comunas. Finalmente se mantendrá el envío de la información a las autoridades superiores de la región, sin tener responsabilidad en la respuesta que éstas puedan o no entregar.	Agente Regional de Talcahuano Sr. Rodrigo Hernández Careaga.	Diciembre 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE.	Se recomienda continuar con la provisión y realizar un control respecto de la pertinencia y actualización de la información que se está proveyendo al GORE Biobío.	Seguir proporcionando información concordada con el GORE en contenido, periodicidad y formato y controlar la provisión de esta (pertinencia y actualización)	Agente Regional de Talcahuano Sr. Rodrigo Hernández Careaga.	Diciembre 2010

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS		REGIÓN: REGION DEL BIOBIO. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA TALCAHUANO. (VIII REGION)	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios/as	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico que contiene Informe de los avances al incorporar perspectiva territorial a los productos a septiembre 2009.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>06 de octubre de 2009</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agente Regional Talcahuano</li> <li>Unidad de Planificación y Control de Gestión Agencia Regional de Talcahuano.</li> </ul>
Clientes/usuarios/beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficios a los Dirigentes de 33 Agrupaciones de Pensionados de la Región, informando de los avances al incorporar perspectiva territorial a nuestros productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficios despachados con fecha 07 de octubre de 2009.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agente Regional Talcahuano</li> <li>Unidad de Planificación y Control de Gestión Agencia Regional de Talcahuano.</li> </ul>

**AGENCIA REGIONAL DE VALDIVIA (AVL)**

**Regiones de la Araucanía, De Los Ríos y Los Lagos.**

**Etapa 4: Evaluación del Plan Plurianual y de los Programas de Trabajo 2009  
Servicios Nacionales**

**INSTITUCIÓN:** CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL, CAPREDENA

**REGIÓN:** REGION DE LA ARAUCANIA, DE LOS RIOS Y LOS LAGOS. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA VALDIVIA (IX, X Y XIV REGION)

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

**Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009**

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>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.</p>	<p><u>Indicador:</u> Tiempo promedio de Respuesta al Usuario de las Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p><u>Formula:</u> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos).</p> <p><u>Resultado:</u> 3.229/575= 5.6157</p> <p><u>Nivel de Cumplimiento:</u> Cumple</p>	<p>1. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado.</p> <p>En términos de desarrollo cualitativo, gracias a la implementación de este objetivo se ha podido mejorar la oportunidad en la entrega de respuestas a consultas y requerimientos que nuestros usuarios/as realizan a diario a la Agencia Regional. Además, también se ha mejorado la accesibilidad de aquellos beneficiarios/as que residen en localidades alejadas de la Agencia Regional pues ven satisfechos sus requerimientos en muy breve plazo.</p>	<p>1. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante mantener y/u optimizar el tiempo de promedio de respuesta al usuario de las operaciones recepcionadas a través del Sitio WEB, considerando que el año 2010 se incorporarán modificaciones al Sistema RECOP y el número de casos asociados a la Agencia Regional se podría eventualmente incrementar y con ello los tiempos de respuesta.</p>	<p>1. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente <b>mantener</b> este objetivo específico para el próximo año, considerando que es un canal de información importante entre la Institución y sus usuarios(as). Actualmente se dan respuesta a un significativo número de consultas</p>

<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><b>Indicador:</b> Porcentaje de Usuarios/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil. <b>Formula:</b> (N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados O M.) *100 <b>Resultado:</b> 22/22*100=100% <b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>2. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. En términos de desarrollo cualitativo se destaca que la realización de Oficina Móviles, además de mejorar la entrega de productos en terreno, también mejora la comunicación con los/as usuarios/as que residen en lugares apartados ya que son muy bien evaluadas por ellas según lo demuestran las encuestas de satisfacción aplicadas y que abordan variables tales como: información entregada por los/as funcionarios/as, la amabilidad y cortesía empleada, la ubicación geográfica del lugar donde se realiza la Oficina Móvil y la relación de distancia con el domicilio del/a usuario/a.</p>	<p>2. El desafío para el año 2010 en lo que respecta a este objetivo es realizar Oficinas Móviles con mayor periodicidad en zonas donde exista un número importante de beneficiarios CAPREDENA.</p>	<p>2. En cuanto a recomendaciones, se estima conveniente mantener este objetivo específico ya que constituye una importante herramienta de acercamiento hacia nuestros(as) imponentes que residen en lugares apartados de la Agencia Regional.</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><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100 <b>Resultado:</b>3/3*100=100% <b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple.</p>	<p>3. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se han cumplido las actividades comprometidas. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, se puede mencionar que se ha logrado identificar al personal de las FF.AA. con</p>	<p>3. Un desafío importante en términos de gestión territorial es la realización a futuro de algún tipo de actividad con las futuras beneficiarias y actuales funcionarias de las reparticiones de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de esta Agencia Regional.</p>	<p>3. En relación a este objetivo, se recomienda no mantenerlo para el próximo año, ya que a pesar de que se considera positivo trabajar directamente con el personal de las distintas Unidades o Reparticiones, el cumplimiento de las actividades se dificulta por la falta de colaboración de parte de las distintas ramas de las Fuerzas Armadas en</p>

<p>4. 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><b>Indicador:</b> Porcentaje de actividades cumplidas (n° de actividades ejecutadas / n° de actividades programadas)*100</p> <p>Meta: 100%</p> <p><b>Resultado:</b> 4/4*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple.</p>	<p>asentamiento en la jurisdicción de la Agencia Regional de Valdivia, lo que permitirá en un futuro desarrollar actividades con potenciales usuarios/as de CAPREDENA.</p> <p>4. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se han cumplido todas las actividades trazadas.</p> <p>Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, se debe destacar que su implementación apoyó la iniciativa de acercar el producto OAM a los/as usuarios/as de la Agencia Regional (mejora en accesibilidad), incorporando a un Circulo de Personal en Retiro de las Fuerzas Armadas en la emisión de Ordenes de Atención Medica en beneficio de nuestros/as usuarios/as del Sistema de Salud CAPREDENA.</p>	<p>4. El desafío para el año 2010 tiene relación con dar mayor apoyo a las Agrupaciones de Personal en Retiro y continuar capacitando en la Emisión de Ordenes de Atención Médica (OAM).</p>	<p>cuanto a la entrega de información y a la participación en actividades distintas a su quehacer como personal activo.</p> <p>4. Se recomienda mantener este objetivo, aún cuando existen dificultades que tienen relación con la implementación y conexión tecnológica con que cuentan las Agrupaciones de Personal en Retiro.</p>
<p>5. 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>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos.</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p> <p><b>Resultado:</b> 3/3*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>5. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado.</p> <p>Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este</p>	<p>5. Como desafío 2010 esta Agencia Regional se propone medir la eficiencia de los cambios realizados al Instrumento de Evaluación Socioeconómica.</p>	<p>5. En cuanto a las recomendaciones para este objetivo y dado que se cumplió con el propósito de evaluar e introducir mejoras al instrumento, se sugiere eliminar o modificar este objetivo.</p>

<p>6. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante a la Agencia Regional.</p>	<p><b>Indicador:</b> 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><b>Resultado:</b> 1/1*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>objetivo, cabe destacar que a través de las mejoras realizadas al instrumento de evaluación socioeconómica se han incorporado nuevas variables que permiten definir aún más las características y situación (es) que presenta el usuarios/a, aplicando una perspectiva territorial. Lo anterior, permite establecer nuevos criterios de evaluación estandarizados y de acuerdo a la realidad socioeconómica y geográfica del beneficiario</p> <p>6. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo se puede señalar que las evaluaciones realizadas por los imponentes que se capacitaron en el taller desarrollado en la ciudad de Angol, da cuenta del interés e importancia de focalizar la cobertura de estas actividades en localidades lejanas de la Agencia Regional. El objetivo aporta en términos de accesibilidad del producto y mejora en la entrega de información institucional.</p>	<p>6. El desafío para el año 2010 en cuanto a este objetivo es ampliar la cobertura actual de implementación de cursos y talleres en otras zonas aisladas de la Agencia Regional.</p>	<p>6. Se recomienda mantener el objetivo para el año 2010 con la finalidad de realizar actividades de capacitación en otra zona alejada de la Agencia Regional y que mantenga un número importante de beneficiarios/as CAPREDENA.</p>
---	--	---	---	---

<p><b>Programa de Complementariedad:</b></p> <p>7. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Regional de Valdivia.</p> <p>8. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>c. Gobernador o CTA</li> </ul>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de zonas consideradas para ampliar la cobertura.</p> <p><b>Formula:</b> N° de zonas consideradas para ampliar la cobertura/ N° total de zonas de la jurisdicción)*100</p> <p><b>Resultado:</b>32*/74*100=43%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Formula:</b> N° de hitos realizados/ N° hitos programados)*100</p> <p><b>Resultado:</b> 4/4*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>7. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo cualitativo alcanzado con la ejecución de este objetivo se puede mencionar que se logró ampliar la cobertura del acuerdo de trabajo en complementariedad suscrito con SENAMA de la Región de Los Lagos el año 2008, extendiéndose el trabajo hacia las comunas de la Región de la Araucanía donde reside un número significativo de usuarios/as de ambos servicios, los cuales se verán beneficiados/as con el desarrollo de actividades en complementariedad el año 2009 y 2010.</p> <p>8. En cuanto a este objetivo se estima un 100% de cumplimiento de las actividades comprometidas en el programa 2009. Con respecto al desarrollo alcanzado se debe mencionar el acercamiento logrado con las autoridades superiores de la región y la gestión de nuevas instancias que permitan dar a conocer la labor que realiza nuestra institución en la región. No</p>	<p>7. El desafío para este objetivo es trabajar en complementariedad con un nuevo servicio público, con el objeto de ampliar y diversificar la entrega de beneficios y abordar un nuevo problema presente en los/as usuarios/as de la Agencia Regional de Valdivia.</p> <p>8. El desafío con respecto a este objetivo es realizar cambios sustanciales a su elaboración, con la finalidad de diseñar para el año 2010 una nueva iniciativa de complementariedad, dado los actuales resultados de retroalimentación existentes de las autoridades superiores de la región.</p>	<p>7. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente mantener el objetivo específico cambiando el servicio con el que se trabajará en complementariedad el año 2010.</p> <p>8. En cuanto a las recomendaciones en materia de objetivos, se estima conveniente no mantener el objetivo, dado las dificultades presentadas para obtener retroalimentación por parte de las autoridades regionales.</p>
--	---	--	---	--

		obstante aquello, existe gran dificultad para obtener retroalimentación de parte de tales entidades.	
--	--	--	--

<b>Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso 2009.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>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</p> <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>3. Identificar al personal de las</p>	<p>El principal logro del programa de trabajo de diseño, distribución y acceso para esta Agencia Regional es haber ampliado la cobertura y la accesibilidad de los productos y beneficios que entrega CAPREDENA en la región de Valparaíso a sus beneficiarios/as.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. Se han mejorado los tiempos de respuesta a las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que el público beneficiario constantemente realiza a la Agencia Regional</p> <p>2. Con la implementación de Oficinas Móviles en zonas aisladas de la Agencia Regional se ha ampliado la cobertura y el acceso a los productos y beneficios que CAPREDENA provee a sus usuarios/as.</p> <p>3. Producto de la implementación de este objetivo se obtuvo información</p>	<p>En términos generales no se han presentado mayores dificultades para la implementación de los compromisos trazados durante el año 2009 en este programa de trabajo, no obstante, cabe señalar que el objetivo que guardó relación con obtener información del personal activo de las Fuerzas Armadas requirió mayor atención y preocupación para su cumplimiento, dado que la información solicitada reviste del carácter de "reservada". De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>2. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>3. En cuanto a este objetivo, se conversó con la encargada de PMG en visita a la Agencia, de</p>	<p>La implementación del Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso no presentó mayores dificultades, dado lo anterior no se visualizan recomendaciones para el año 2010.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>2. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>3. La dificultad para obtener información de este tipo por revestir de carácter reservado o confidencial genera la</p>

<p>reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo).</p> <p>4. Ampliar el acceso al producto a través de la incorporación de una agrupación de personal en retiro en la emisión electrónica de OAM. (Orden de Atención Médica)</p> <p>5. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios" modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009</p> <p>6. Focalizar la cobertura de las capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada con anterioridad distante de la Agencia Regional.</p>	<p>relevante para conocer algunas características básicas respecto a los/as futuros/as beneficiarios/as de CAPREDENA y que actualmente son funcionarios activos de las Fuerzas Armadas, visualizándose el público usuario futuro de CAPREDENA radicado en la región.</p> <p>4. La implementación de este objetivo ha mejorado la accesibilidad de los usuarios/as de la Agencia Regional a los productos y servicios que entrega CAPREDENA, sobre todo en lo que respecta a la emisión de Órdenes de Atención Médica en lugares apartados de las dependencias de esta Agencia Regional.</p> <p>5. Con respecto a este objetivo, el principal logro guarda relación con la incorporación transversal de la perspectiva territorial en instrumentos de gestión que tiene la institución y que mejoran de manera sustantiva la asignación de beneficios a los/as usuarios/as ubicados en las distintas regiones del país.</p> <p>6. El principal logro de este objetivo ha sido capacitar a los usuarios/as residentes en una localidad alejada de la Agencia Regional, en las cuales no se habían desarrollado cursos o talleres anteriormente, mejorando el acceso y la distribución del producto capacitación en el territorio de la jurisdicción de CAPREDENA Valdivia.</p>	<p>modo de hacer llegar a la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales la necesidad de intervención de parte de la Casa Matriz debido a las dificultades presentadas para lograr el cumplimiento del objetivo "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>4. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad, no obstante las mayores dificultades presentadas en la implementación de este objetivo guardan relación con las condiciones tecnológicas básicas con las que cuentan las Agrupaciones de Personal en Retiro, lo que a su vez impide la fluidez en la incorporación de esta aplicación en su quehacer.</p> <p>5. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>6. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>necesidad de trabajar desde el nivel central, cuando se incorporen al Programa de Trabajo objetivos relacionados con las Fuerzas Armadas.</p> <p>4. No se han detectado mayores dificultades en la implementación del objetivo, no obstante se recomienda realizar un análisis preliminar respecto de las instituciones que están en condiciones de emitir Órdenes de Atención Médica en la jurisdicción de la Agencia Regional.</p> <p>5. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>6. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>
---	--	--	---

Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Complementariedad Territorial 2009.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>1. Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Regional de Valdivia.</p> <p>2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <p>a. Intendente y/o Gabinete Regional</p> <p>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</p> <p>c. Gobernador o CTA</p>	<p>El principal logro del programa de trabajo de Complementariedad Territorial para esta Agencia Regional es la suscripción de Convenios de Colaboración Mutua en dos de las tres regiones que son parte de la jurisdicción de esta Agencia Regional. Además, se han desarrollado una serie de actividades en beneficio de nuestros/as Adultos/as Mayores, mejorando la accesibilidad de los usuarios/as, que son comunes a ambas instituciones, a beneficios y servicios prestados por SENAMA y CAPREDENA.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. La cobertura del convenio entre SENAMA y la Agencia Regional de Valdivia se amplió para el año 2009 en un 43%, abarcando tanto las regiones de Los Lagos como la Región de la Araucanía.</p> <p>2. El segundo logro alcanzado guarda relación con el acercamiento que ha tenido la Agencia Regional con las entidades superiores de la Región a través de la información remitida a estos sobre la gestión que realiza permanentemente en el territorio de su jurisdicción.</p>	<p>En términos generales se debe señalar que las dificultades presentadas para la implementación del Programa de Complementariedad Territorial en esta jurisdicción se asocian a la escasa respuesta y retroalimentación obtenida de parte de las autoridades superiores informadas respecto al trabajo que se desarrolla actualmente en conjunto con SENAMA.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se presentaron dificultades para la implementación del objetivo, no obstante la Agencia Regional evaluará una nueva instancia de complementariedad para el año 2010, con la finalidad de seguir ampliando el espectro de actividades posibles de realizar para los/as usuarios/as de la jurisdicción</p> <p>2. Con respecto al segundo objetivo la principal dificultad se presentó al momento de generar contacto o comunicación con las entidades superiores de la región. Las entidades superiores de la región han mostrado en general indiferencia frente a las solicitudes y requerimientos que la Agencia les ha formulado oficialmente.</p>	<p>La implementación del Programa de Complementariedad Territorial en términos generales no presentó mayores dificultades sin embargo frente a cada objetivo específico se detallan las siguientes recomendaciones a incorporar para el año 2010:</p> <p>1. No se presentaron dificultades para la implementación de este objetivo; no obstante lo anterior, cabe la posibilidad de trabajar en complementariedad con un nuevo servicio afín el año 2010.</p> <p>2. En lo que respecta a este objetivo se recomienda diseñar un nuevo objetivo que permita a la Agencia Regional contar con mayor control en el cumplimiento de actividades programadas.</p>

Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Mejoras a los Sistemas de Información Institucional y de Provisión de Información de Interés regional a los GORES 2009.</p> <p><b>Objetivos Específicos :</b></p> <p>1. Oferta de información al GORE</p> <p>2. Provisión de información</p>	<p>El principal logro alcanzado con la implementación de este Programa de Trabajo fue el acercamiento generado por el envío de información institucional entre las partes GORE y Agencia Regional de Valdivia</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. El objetivo de oferta de información al GORE fue satisfactoriamente cumplido, definiéndose contenido, formato y periodicidad con el Gobierno Regional de los Ríos en mayo del presente año.</p> <p>2. El objetivo de Provisión de Información ha permitido mejorar la imagen de CAPREDENA en la región, dando a conocer características de los/as beneficiarios y del quehacer institucional en las tres regiones que abarca la jurisdicción de la Agencia Regional.</p>	<p>En términos generales se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo en lo que respecta a la generación de instancias de acercamiento con los Gobiernos Regionales de la jurisdicción de la Agencia.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. Las dificultades en la implementación del objetivo se asocian principalmente a la complejidad para establecer contacto con los Gobiernos Regionales.</p> <p>2. No se han detectado dificultades en la implementación del objetivo.</p>	<p>En términos generales se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo en lo que respecta al establecimiento de contacto con el Gobierno Regional.</p> <p>De manera detallada se destacan las siguientes recomendaciones a considerar:</p> <p>1. Se recomienda seguir proporcionando información al Gobierno Regional, no obstante se sugiere que se tenga mayor control por parte de la Agencia respecto al cumplimiento del objetivo.</p> <p>2. Mantener el objetivo de provisión de información al GORE.</p>

INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL				
Servicio: CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL CAPREDENA		Región: REGION DE LA ARAUCANIA, DE LOS RIOS Y LOS LAGOS. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA VALDIVIA (IX, X Y XIV REGION)		
<b>1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe acuerdo y procedimiento formalizado</li> </ul> <p><b>Medios de verificación,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos para solicitar reunión de trabajo a Gobierno Regional de Los Ríos y De Los Lagos</li> <li>Actas de reuniones de acuerdo efectuadas entre los Encargados de PMG de CAPREDENA y Gobierno Regional de Los Ríos (05 de mayo 2009) y De Los Lagos (05 de junio 2009).</li> </ul>				
<b>2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):</b>				
Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
La información acordada, se asocia a las características de los(as) beneficiarios(as) de la jurisdicción de la Agencia Regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monto de Inversiones o subsidios (en caso de que como servicio regional se realicen).</li> <li>Número de beneficiarios con que cuenta CAPREDENA y su distribución por sexo.</li> <li>Distribución espacial de los beneficiarios (comuna, provincia).</li> </ul>	Informe en formato digital (Excel).	Informe enviado una vez al año.	Encargado de Planificación y Control Sr. Sergio E. Fernández Castro
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al mes de octubre)</b>				
<p><b>Identificar estados posibles:</b></p> <p>Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad, sin respuesta ni observaciones por parte de los GORES</p>				

OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: REGION DE LA ARAUCANIA, DE LOS RIOS Y LOS LAGOS. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA VALDIVIA (IX, X Y XIV REGION)	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Se estima conveniente mantener objetivo "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"	Mantener promedio de tiempos de respuestas logrados el año 2009.	Encargado de Planificación y Control de Gestión.	Diciembre 2010
	Se estima conveniente mantener objetivo "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"	Mantener el nivel de satisfacción del usuario/a en la ejecución de las Oficinas Móviles.	Encargado de Planificación y Control de Gestión.	Diciembre 2010
	En relación al objetivo específico Identificar al personal de las reparticiones o unidades de las FF.AA de la jurisdicción de la Agencia, (total casos, sexo, y cargo) se recomienda no mantenerlo en su composición original, considerando las dificultades presentadas para obtener información respecto al personal de sus dependencias (información confidencial)	Identificar y planificar nuevas acciones a realizar con el personal activo de las Fuerzas Armadas el año 2011.	Encargado de Planificación y Control de Gestión.	Diciembre 2010.
	Se sugiere mantener el objetivo de focalización de capacitaciones o talleres hacia una localidad no considerada anteriormente por la	"Mantener" este objetivo debido a que se ha podido ampliar el programa de capacitación a localidades alejadas de la Agencia y no consideradas en años	Encargado de Planificación y Control de Gestión.	Diciembre 2010

	Agencia Regional, sobre todo aquellas comunas alejadas de CAPREDENA.	anteriores.		
Programa de complementariedad territorial	No se presentaron dificultades para la implementación del objetivo "Ampliar cobertura del acuerdo de trabajo conjunto con el SENAMA a otras regiones de la jurisdicción de la Agencia Regional de Valdivia" no obstante lo anterior, cabe la posibilidad de trabajar en complementariedad con un nuevo servicio afín el año 2010.	En este contexto, la Agencia Regional se compromete a realizar un Programa de Complementariedad Territorial ya sea con el SENAMA de la Región de Los Lagos siguiendo el actual marco de trabajo u optar por trabajar con un nuevo servicio afín.	Encargado de Planificación y Control de Gestión.	Diciembre 2010.
	En lo que respecta a este objetivo se recomienda diseñar un nuevo objetivo que permita a la Agencia Regional contar con mayor control en el cumplimiento de actividades programadas.	Mantener el envío de información relevante respecto al trabajo en complementariedad que la Agencia Regional realiza en las zonas de su jurisdicción.	Encargado de Planificación y Control de Gestión.	Diciembre 2010.
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Se recomienda ampliar el envío de información a los Gobiernos Regionales de la jurisdicción de la Agencia Regional de La Araucanía y Los Lagos.	La Agencia Regional se compromete a formalizar el envío de información a los Gobiernos Regionales respectivos y mantener el envío de información de acuerdo al formato, contenido y periodicidad establecido con cada uno de ellos.	Encargado de Planificación y Control de Gestión.	Diciembre 2010.
<b>OBJETIVO 4 : EL SERVICIO DIFUNDE SUS RESULTADOS A SUS CLIENTES/ USUARIOS/ BENEFICIARIOS Y FUNCIONARIOS</b>				

<b>Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>		<b>REGIÓN:</b> REGION DE LA ARAUCANIA, DE LOS RIOS Y LOS LAGOS. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA VALDIVIA (IX, X Y XIV REGION)		
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación	
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de información por correo electrónico, referente al PMG G.T. a la totalidad de los(as) funcionarios(as) de la Agencia Regional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>29/04/2009.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío información por correo electrónico, para revisar y realizar actividades comprometidas en PMG. G.T. a la totalidad de los(as)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15/05/2009</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> </ul>	

	<p>funcionarios(as) de la Agencia Regional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío información estado de avance PMG G.T. a funcionarios(as) Agencia Regional, para conocimiento.</li> <li>• Reunión de trabajo PMG.G.T. Agencia Regional Valdivia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15/06/2009.</li> <li>• 09/10/2009.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> </ul>
Clientes/usuarios/beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío información para ser publicada en página web sobre realización actividad PMG. G.T.</li> <li>• Envío información para ser publicada en papeleta de pago sobre realización actividad PMG. G.T.</li> <li>• Envío información para ser publicada en papeleta de pago sobre realización actividad PMG. G.T (Capacitación OAM).</li> <li>• Envío información para ser publicada en papeleta de pago sobre realización actividad PMG. G.T (Capacitación OAM).</li> <li>• Envío información para ser publicada en página web sobre realización actividad PMG. G.T (Capacitación OAM).</li> <li>• Envío información para ser publicada en página web sobre realización actividad PMG. G.T. (Complementariedad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11/06/2009.</li> <li>• 17/08/2009.</li> <li>• 18/08/2009.</li> <li>• 26/08/2009.</li> <li>• 03/09/2009.</li> <li>• 03/09/2009.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> <li>• Unidad de Control y Gestión PMG. G.T.</li> </ul>

**AGENCIA REGIONAL DE PUNTA ARENAS (APA)**

**Región de Magallanes y la Antártica Chilena**

**Etapa 4: Evaluación del Plan Plurianual y de los Programas de Trabajo 2009  
Servicios Nacionales**

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

Actividad IV. 1.1. BALANCE DE LOS RESULTADOS DEL PLAN PLURIANUAL (LOGROS, BRECHAS Y DESAFÍOS) - EJERCICIO 2009

Objetivo general y específicos	Resultado de la medición anual del indicador	Descripción del desarrollo alcanzado	Desafíos 2010	Recomendaciones al Plan plurianual 2010
<p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>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.</p> <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</p>	<p><b>Indicador:</b> Tiempo Promedio de Respuesta al Usuario de la Operaciones recepcionadas a través del Sitio Web.</p> <p><b>Formula:</b> (Suma tiempos de respuesta / n° de casos)</p> <p><b>Resultado:</b> 278//111= 2.5045</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de Usuario/as satisfechos con la atención en Oficina Móvil.</p> <p><b>Formula:</b></p>	<p>1. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. En términos de desarrollo cualitativo, gracias a la implementación de este objetivo se ha podido mejorar la oportunidad en la entrega de respuestas a consultas y requerimientos que nuestros usuarios/as realizan a diario a la Agencia Regional. Además, también se ha mejorado la accesibilidad de aquellos beneficiarios/as que residen en localidades alejadas de la Agencia Regional pues ven satisfechos sus requerimientos en muy breve plazo.</p> <p>2. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como un "logro" ya que se ha alcanzado el</p>	<p>1. En cuanto a los desafíos para el año 2010, se considera importante mantener el tiempo de promedio de respuesta al usuario de las operaciones recepcionadas a través del Sitio WEB, considerando que el año 2010 se incorporarán modificaciones al Sistema RECOP y el número de casos asociados a la Agencia Regional se podría eventualmente incrementar y con ello los tiempos de respuesta.</p> <p>2. El desafío para el año 2010 en lo que respecta a este objetivo es mantener el número de Oficinas Móviles realizadas en</p>	<p>1. En cuanto a las recomendaciones, se estima conveniente <b>mantener</b> este objetivo específico para el próximo año, considerando que es un canal de información importante entre la Institución y sus usuarios(as). Actualmente se dan respuesta a un significativo número de consultas</p> <p>2. En cuanto a recomendaciones, se estima conveniente <b>mantener</b> este objetivo específico ya que</p>

<p>de la Agencia Regional (bajo la norma ISO 9001:2000)</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>(N° de usuarios satisfechos / n° de usuarios encuestados OM) *100</p> <p><b>Resultado:</b> 18/18*100=100%.</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100</p> <p><b>Resultado:</b> 3/3*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>objetivo trazado.</p> <p>En términos de desarrollo cualitativo se destaca que la realización de Oficinas Móviles, además de mejorar la entrega de productos en terreno, también mejora la comunicación con los/as usuarios/as que residen en lugares apartados ya que son muy bien evaluadas por ellas según lo demuestran las encuestas de satisfacción aplicadas y que abordan variables tales como: información entregada por los/as funcionarios/as, la amabilidad y cortesía empleada, la ubicación geográfica del lugar donde se realiza la Oficina Móvil y la relación de distancia con el domicilio del/a usuario/a.</p> <p>3. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se han cumplido las actividades comprometidas. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, se puede mencionar que se ha logrado identificar al personal de las FF.AA. con asentamiento en la jurisdicción de la Agencia Regional de Punta Arenas, lo que permitirá en un futuro</p>	<p>zonas donde exista un número importante de beneficiarios CAPREDENA, aun considerando las inclemencias permanentes del clima en la región.</p> <p>3. Un desafío importante en términos de gestión territorial es la planificación a futuro de algún tipo de actividad con las actuales funcionarias de las reparticiones de las Fuerzas Armadas de la jurisdicción de esta Agencia Regional.</p>	<p>constituye una importante herramienta de acercamiento hacia nuestros(as) imponentes que residen en lugares apartados de la Agencia Regional.</p> <p>3. En relación a este objetivo, se recomienda no mantenerlo para el próximo año, ya que a pesar de que se considera positivo trabajar directamente con el personal de las distintas Unidades o Reparticiones, el cumplimiento de las actividades se dificulta por la falta de colaboración de parte de las distintas ramas de las Fuerzas Armadas en cuanto a la entrega de información y a la participación en actividades distintas a su quehacer</p>
--	---	--	--	--

<p>4. 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>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos <b>Formula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados) *100 <b>Resultado:</b> 3/3*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>desarrollar actividades con potenciales usuarios/as de CAPREDENA.</p> <p>4. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo alcanzado en el cumplimiento de este objetivo, cabe destacar que a través de las mejoras realizadas al instrumento de evaluación socioeconómica se han incorporado nuevas variables que permiten definir aún más las características y situación (es) que presenta el usuarios/a, aplicando una perspectiva territorial. Lo anterior, permite establecer nuevos criterios de evaluación estandarizados y de acuerdo a la realidad socioeconómica y geográfica del beneficiario</p>	<p>4. Como desafío 2010 esta Agencia Regional se propone medir la eficiencia de los cambios realizados al Instrumento de Evaluación Socioeconómica.</p>	<p>como personal activo.</p> <p>4. En cuanto a las recomendaciones para este objetivo y dado que se cumplió con el propósito de evaluar e introducir mejoras al instrumento, se sugiere no mantener este objetivo.</p>
<p><u>Programa de Complementariedad Territorial:</u></p> <p>5. Establecer un acuerdo de complementariedad con la DIBAM Regional.</p>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos <b>Fórmula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100 <b>Resultado:</b> 4/4*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>5. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo cualitativo se destaca la implementación de un</p>	<p>5. El desafío para este objetivo es establecer una nueva instancia de complementariedad.</p>	<p>5. Se recomienda modificar objetivo en base al cambio de instancia de complementariedad para el año 2010.</p>

<p>6. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Intendente y/o Gabinete Regional</li> <li>b. SEREMI y/o Gabinete Sectorial</li> <li>c. Gobernador o CTA</li> </ul>	<p><b>Indicador:</b> Porcentaje de hitos cumplidos</p> <p><b>Fórmula:</b> (N° de hitos realizados / n° de hitos programados)*100</p> <p><b>Resultado:</b> 3/3*100=100%</p> <p><b>Nivel de Cumplimiento:</b> Cumple</p>	<p>programa de trabajo que aportó en la entrega de competencias en cuanto a alfabetización digital de los usuarios/as de la Agencia Regional.</p> <p>6. De acuerdo al resultado del indicador, se califica el cumplimiento del objetivo específico como "logro" ya que se ha alcanzado el objetivo trazado. Con respecto al desarrollo alcanzado se debe mencionar el acercamiento logrado con las autoridades superiores de la región y la gestión de nuevas instancias que permitan dar a conocer la labor que realiza nuestra institución en la región. No obstante aquello, existe gran dificultad para obtener retroalimentación de parte de tales entidades.</p>	<p>6. El desafío con respecto a este objetivo es realizar cambios sustanciales a su elaboración, con la finalidad de diseñar para el año 2010 una nueva iniciativa de complementariedad, dado los actuales resultados de retroalimentación existentes de las autoridades superiores de la región.</p>	<p>6. En cuanto a las recomendaciones para este objetivo y dado las dificultades presentadas para obtener retroalimentación por parte de las autoridades superiores de la Región, se sugiere no mantener este objetivo</p>
---	--	--	---	--

Actividad IV. 1.2. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE DISEÑO/ DISTRIBUCIÓN/ ACCESO 2009			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso 2009.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>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</p> <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>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>El principal logro del programa de trabajo de diseño, distribución y acceso para esta Agencia Regional es haber ampliado la cobertura y la accesibilidad de los productos y beneficios que entrega CAPREDENA en la región de Magallanes y la Antártica Chilena a sus beneficiarios/as.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. Se han mejorado los tiempos de respuesta a las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que el público beneficiario constantemente realiza a la Agencia Regional</p> <p>2. Con la implementación de Oficinas Móviles en zonas aisladas de la Agencia Regional se ha ampliado la cobertura y el acceso a los productos y beneficios que CAPREDENA provee a sus usuarios/as.</p> <p>3. Producto de la implementación de este objetivo se obtuvo información relevante para conocer algunas características básicas respecto a los/as futuros/as beneficiarios/as de CAPREDENA y que actualmente son funcionarios activos de las</p>	<p>En términos generales no se han presentado mayores dificultades para la implementación de los compromisos trazados durante el año 2009 en este programa de trabajo, no obstante, cabe señalar que el objetivo que guardó relación con obtener información del personal activo de las Fuerzas Armadas requirió mayor atención y preocupación para su cumplimiento, dado que la información solicitada reviste del carácter de "reservada".</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>2. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p> <p>3. En cuanto a este objetivo, se conversó con la encargada de PMG en visita a la Agencia, de modo de hacer llegar a la Unidad de Coordinación de Agencias Regionales la necesidad de intervención de parte de la Casa Matriz debido a las dificultades presentadas para lograr el cumplimiento del objetivo</p>	<p>La implementación del Programa de Trabajo de Diseño, Distribución y Acceso no presentó mayores dificultades, dado lo anterior no se visualizan recomendaciones para el año 2010.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>2. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p> <p>3. La dificultad para obtener información de este tipo por revestir de carácter reservado o confidencial genera la necesidad de trabajar desde el nivel central, cuando se incorporen al Programa de Trabajo objetivos relacionados con las Fuerzas</p>

<p>4. Evaluar el resultado del "Instrumento de evaluación socioeconómica para el otorgamiento de beneficios modificado con perspectiva territorial, aplicado en el 2008-2009"</p>	<p>Fuerzas Armadas, visualizándose el público usuario futuro de CAPREDENA radicado en la región.</p> <p>4. Con respecto a este objetivo, el principal logro guarda relación con la incorporación transversal de la perspectiva territorial en instrumentos de gestión que tiene la institución y que mejoran de manera sustantiva la asignación de beneficios a los/as usuarios/as ubicados en las distintas regiones del país.</p>	<p>"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>4. No se ha requerido implementar medidas de la autoridad.</p>	<p>Armadas.</p> <p>4. No se han detectado dificultades, debido a ello no se generan recomendaciones al respecto.</p>
---	---	---	--

<b>Actividad IV. 1.3. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTARIEDAD TERRITORIAL 2009</b>			
<b>Desempeño final del programa de trabajo (en %)</b>	<b>Principal logro del programa de trabajo</b>	<b>Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)</b>	<b>Recomendaciones 2010</b>
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas para el Programa de Complementariedad Territorial 2009.</p> <p>1. Establecer un acuerdo de complementariedad con la DIBAM Regional.</p>	<p>El principal logro del programa de trabajo de Complementariedad Territorial para esta Agencia Regional es la ejecución de actividades en beneficio de nuestros/as Adultos/as Mayores, mejorando la accesibilidad de los usuarios/as, que son comunes a ambas instituciones, a beneficios y servicios prestados por DIBAM y CAPREDENA.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. Se desarrolló el Programa de Trabajo programado en complementariedad con DIBAM, el cual apoyó la alfabetización digital de</p>	<p>En términos generales se debe señalar que las dificultades presentadas para la implementación del Programa de Complementariedad Territorial en esta jurisdicción se asocian a la escasa respuesta y retroalimentación obtenida de parte de las autoridades superiores informadas respecto al trabajo que se desarrolla actualmente en conjunto con DIBAM Magallanes.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. No se presentaron dificultades para la implementación del objetivo.</p>	<p>La implementación del Programa de Complementariedad Territorial en términos generales no presentó mayores dificultades sin embargo frente a cada objetivo específico se detallan las siguientes recomendaciones a incorporar para el año 2010:</p> <p>1. No se presentaron dificultades para la implementación de este objetivo no obstante el año 2010 se cambiará la instancia de complementariedad.</p>

<p>2. Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región:</p> <p>a. Intendente y/o Gabinete Regional</p> <p>b. SEREMI y/o</p> <p>c. Gabinete Sectorial</p>	<p>pensionados/as domiciliados en la Región de Magallanes.</p> <p>2. El segundo logro alcanzado guarda relación con el acercamiento que ha tenido la Agencia Regional con las entidades superiores de la Región a través de la información remitida a estos sobre la gestión que realiza permanentemente en el territorio de su jurisdicción.</p>	<p>2. Con respecto al segundo objetivo la principal dificultad se presentó al momento de generar contacto o comunicación con las entidades superiores de la región. Las entidades superiores de la región han mostrado en general indiferencia frente a las solicitudes y requerimientos que la Agencia les ha formulado oficialmente.</p>	<p>2. En lo que respecta a este objetivo se recomienda eliminarlo dada las dificultades para obtener retroalimentación de parte de las autoridades superiores de la región.</p>
---	---	--	---

<b>Actividad IV. 1.4. BALANCE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERES REGIONAL A LOS GORES 2009</b>			
Desempeño final del programa de trabajo (en %)	Principal logro del programa de trabajo	Dificultades de la implementación (actividades o medidas no cumplidas)	Recomendaciones 2010
<p><b>100%</b> de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa de Mejoras a los Sistemas de Información Institucional y de Provisión de Información de Interés regional a los GORES 2009.</p> <p><b>Objetivos Específicos :</b></p> <p>1. Oferta de información al GORE</p>	<p>El principal logro alcanzado con la implementación de este Programa de Trabajo fue el acercamiento generado con el GORE y la Agencia Regional de Punta Arenas, concretando un acuerdo de trabajo firmado en septiembre del 2008.</p> <p>En cuanto a los principales logros alcanzados, según los objetivos específicos comprometidos para el año 2009, se puede señalar que:</p> <p>1. El objetivo de oferta de información al GORE fue satisfactoriamente cumplido, ya que se el 2009 se corroboró el contenido, formato y la periodicidad en el envío de la información al Gobierno Regional de Magallanes.</p>	<p>En términos generales se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo en lo que respecta a la generación de instancias de acercamiento al Gobierno Regional de Magallanes.</p> <p>De manera detallada, considerando cada objetivo específico comprometido, se puede decir que:</p> <p>1. Las dificultades en la implementación del objetivo se asocian principalmente a la complejidad para establecer contacto con el Gobierno Regional y la indiferencia que muestran respecto al envío de información de parte de CAPREDENA.</p>	<p>En términos generales se han detectado dificultades para la implementación de este Programa de Trabajo en lo que respecta al establecimiento de contacto con el Gobierno Regional.</p> <p>De manera detallada se destacan las siguientes recomendaciones a considerar:</p> <p>1. Se recomienda seguir proporcionando información al Gobierno Regional, no obstante se sugiere que se tenga mayor control por parte de la Agencia respecto al cumplimiento del objetivo.</p>

<p>2. Provisión de información</p>	<p>2. El objetivo de Provisión de Información ha permitido mejorar la imagen de CAPREDENA en la región, dando a conocer características de los/as beneficiarios y del quehacer institucional en Magallanes.</p>	<p>2. No se han detectado dificultades en la implementación del objetivo.</p>	<p>2. Mantener el objetivo de provisión de información al GORE.</p>
------------------------------------	---	---	---

INFORME DE PROVISIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS REGIONAL AL GOBIERNO REGIONAL				
Servicio: CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL CAPREDENA		Región: REGION DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA PUNTA ARENAS. (XII REGION)		
<b>1. Estado del Procedimiento de Provisión de Información</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe acuerdo y procedimiento formalizado</li> </ul> <p><b>Medio de verificación</b> del procedimiento acordado :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio APA N° 1298 del 28 de septiembre del 2009, que corrobora y formaliza con acta de acuerdo entre Gobierno Regional de Magallanes y Agencia Regional de Punta Arenas, con fecha 16 de septiembre del 2008 el envío de información.</li> </ul>				
<b>2- Matriz consolidada de información (definida en el procedimiento):</b>				
Información acordada	Contenido específico	Formato de envío	Periodicidad	Responsable del servicio
La información acordada, se asocia a las características de los(as) beneficiarios(as) de la jurisdicción de la Agencia Regional.	Informar sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de beneficiarios con que cuenta CAPREDENA y su distribución por sexo y rama de las Fuerzas Armadas.</li> <li>Distribución espacial de los beneficiarios (comuna, provincia).</li> </ul>	Informe digital, vía correo electrónico.	Informe digital remitido en forma semestral	Agente Regional Agencia de Punta Arenas.
<b>3. Estado de cumplimiento del envío de matriz acordada (al mes de octubre)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha cumplido con contenido, formato y periodicidad acordada, sin observaciones por parte del GORE.</li> </ul>				

**OBJETIVO 3 : EL SERVICIO ELABORA UN PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN 2009 A IMPLEMENTARSE EL AÑO 2010**

Actividad IV. 3.1. PROGRAMA DE SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN			REGIÓN: REGION DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA PUNTA ARENAS. (XII REGION)	
Programa	Recomendación de la evaluación	Compromiso	Responsable	Plazo
Programa de diseño/ acceso/ distribución	Se recomienda mantener el objetivo "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"	En cuanto al primer objetivo que se mantiene, la Agencia Regional se compromete a reducir los plazos de respuesta a las consultas de los/as usuario/as de <b>10 a 7 días</b> . (Reducción de la meta 2009)	Agente Regional Agencia de Punta Arenas.	Diciembre 2010
	"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)"	Para el segundo objetivo que se mantiene del año 2009 al 2010 se compromete a conservar la implementación de un número de oficinas móviles equivalente al realizado el 2009, ello aun considerando las dificultades climáticas que se presentan en la región.	Agente Regional Agencia de Punta Arenas	Diciembre 2010
Programa de complementariedad territorial	En lo que respecta al objetivo "Realizar las gestiones que permitan un acercamiento con las entidades superiores de la región", se recomienda diseñar un nuevo objetivo que permita a la Agencia Regional contar con mayor control en el cumplimiento de actividades programadas.	La Agencia Regional se compromete a generar e incorporar en el programa 2010 un objetivo que permita tener mayor control en el cumplimiento de las actividades programadas.	Agente Regional Agencia de Punta Arenas.	Diciembre 2010
Programa de desarrollo del sistema de información institucional y provisión de información al GORE	Se recomienda seguir proporcionando información al Gobierno Regional.	Proporcionar la información acordada al Gobierno Regional de Magallanes.	Agente Regional Agencia de Punta Arenas.	Diciembre 2010

	Mantener el objetivo de provisión de información al GORE y su vez mejorar el sistema de información de la CAPREDENA, en lo que respecta a la presentación de la información a remitir al GORE.	La Agencia Regional se compromete a diseñar e incorporar en el Programa de Trabajo 2010 respectivo, un objetivo que permita mejorar la información disponible en el Sistema Gestión Territorial, actualmente operativo a nivel nacional.	Agente Regional Agencia de Punta Arenas.	Diciembre 2010
--	--	--	---	----------------

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

Actividad IV. 4.1. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS		REGIÓN: REGION DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA. AGENCIA REGIONAL CAPREDENA PUNTA ARENAS. (XII REGION)	
Destinatarios	Actividades de difusión	Fecha de realización	Responsable de la información de verificación
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de trabajo que informan sobre el estado actual del PMG Gestión Territorial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizadas trimestralmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agente Regional de Punta Arenas.</li> </ul>
Clientes/usuarios/beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación del boletín semestral de la Agencia Regional.</li> <li>Realización de Oficinas Móviles en territorios de la jurisdicción de la Agencia Regional de Punta Arenas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difundido en julio y diciembre de cada año</li> <li>Periódicamente durante el año 2009 (mayo, junio, julio y octubre 2009.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agente Regional de Punta Arenas.</li> <li>Agente Regional de Punta Arenas.</li> </ul>

ACTIVIDAD IV. 2.1. INFORME EJECUTIVO NACIONAL:CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL, CAPREDENA

1. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS EN EL EJERCICIO 2009:

- 1.1 **En el Programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos:** el principal logro del ejercicio 2009 en cuanto al programa de diseño, acceso y/o distribución de los productos estratégicos es que con su implementación 2009 se han podido abordar todas las aristas que persigue:
- **Diseño:** CAPREDENA se propuso y realizó modificaciones que incorporan la perspectiva territorial al instrumento que entrega beneficios sociales a nivel nacional, integrando con ello criterios regionales en un aspecto del producto institucional "Servicios Sociales".
  - **Acceso:** CAPREDENA logró mejorar la accesibilidad de los usuarios/as a los distintos productos y servicios institucionales mediante la realización de diferentes iniciativas tales como las Oficinas Móviles en las que se asiste a los usuarios/as ubicados en zonas distantes de las dependencias que CAPREDENA mantiene en regiones; por otra parte se dio respuesta oportuna a todas las consultas realizadas mediante el sitio Web, asignando agilidad a los requerimientos que hacen los usuarios/as mediante el buzón virtual institucional (consultas, solicitudes, reclamos, felicitaciones y sugerencias). Finalmente se logró capacitar e incorporar nuevas Agrupaciones de Personal en Retiro en la emisión de Órdenes de Atención Médica, logrando acercar el producto institucional "Sistema de Salud" a los beneficiarios/as del mismo, aún presentándose algunas dificultades que no son atribuibles a la gestión de las Agencias, sino que guardan relación con las condiciones tecnológicas, financieras y de infraestructura que poseen estas organizaciones.
  - **Distribución:** CAPREDENA logró profundizar y ampliar el conocimiento que tienen las Agencias Regionales respecto de las necesidades de capacitación de sus usuarios/as. Durante este año se realizó al menos un curso de capacitación en zonas alejadas de las dependencias en cuatro de las cinco Agencias Regionales.
- 1.2 **En el Programa de complementariedad territorial :** el principal logro del ejercicio 2009 en cuanto a la implementación del Programa de Complementariedad Territorial se asocia a dos tópicos principales:
- Generación de acuerdos, diagnósticos y ejecución de Programas de Trabajo compartidos entre CAPREDENA (a través de sus Agencias Regionales) y los servicios afines con los que se trabajó en complementariedad: CONACE Región de Tarapacá, SENAMA Región de Valparaíso, SENAMA Región del Biobío, SENAMA Región de la Araucanía y DIBAM Magallanes. Este año cada Agencia Regional ha logrado definir territorios a intervenir y ejecución de actividades comprometidas por ambas partes, logrando con ello mejorar competencias, conocimientos y la calidad de vida de los/as usuarios/as en distintas zonas del país.
  - Articulación Territorial del Programa de Trabajo en Complementariedad: CAPREDENA a través de sus Agencias Regionales ha remitido a las principales autoridades de la región: Intendentes, Secretarías Regionales Ministeriales del sector y Gobernadores, los distintos Programas de Trabajo definidos en complementariedad. Por otra parte se han solicitado reuniones de trabajo con el objeto de articular y conocer la visión que tienen tales entidades respecto a la temática, no obstante ello, para la mayoría de las Agencias Regionales ha revestido de gran dificultad el establecer contactos y retroalimentación de parte de ellas.

**1.3. En el Programa de mejoras al sistema de información institucional:** el principal logro del ejercicio 2009 en cuanto a la implementación del Programa de mejoras al sistema de Información Institucional se asocia a lo siguiente:

- **La oferta de información a los Gobiernos Regionales:** se logró consensuar en todas las Agencias Regionales el formato, el contenido y la periodicidad de la información que se remitirá a los Gobiernos Regionales de su jurisdicción: GORE Tarapacá, GORE Valparaíso, GORE Biobío, GORE Los Ríos y Los Lagos y GORE Magallanes, aún contando con dificultades iniciales para contactarse con los/as Encargados/as de la materia de este servicio.
- **La provisión de la información a los Gobiernos Regionales:** el **80%** de las Agencias Regionales ha enviado información a los Gobiernos Regionales correspondientes, conforme el acuerdo firmado previamente. Por su parte el **20%** restante remitirá por primera vez información al GORE en el último trimestre del 2009.

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

**2.1. Logros en la incorporación de perspectiva territorial a los productos estratégicos:** Con respecto a los logros alcanzados con la incorporación de la perspectiva territorial en los productos estratégicos se puede señalar que:

- Se ha logrado incorporar en la institución nuevos instrumentos de asignación de beneficios sociales diseñados con una perspectiva territorial y asociados a la detección de necesidades de capacitación y evaluación socioeconómica para el otorgamiento de tales beneficios, propendiendo con ello a mejorar la equidad en la distribución de los recursos a nivel nacional.
- Se han mejorado los sistemas de comunicación y difusión que CAPREDENA tiene con sus usuarios/as, aumentando el alcance y la cobertura de la información respecto de los productos y servicios que la institución ofrece a sus usuarios/as, especialmente de aquellos que se encuentran ubicados en lugares alejados de las Agencias Regionales y que tienen mayores dificultades para acceder a ellos.
- Se han definido cursos de capacitación, actividades de recreación y talleres de crecimiento personal, aplicando criterios territoriales
- Se ha mejorado el acceso de los/as usuarios/as al Sistema de Salud CAPREDENA a través de la capacitación entregada a diferentes Agrupaciones de Personal en Retiro a nivel nacional para que ellas puedan emitir Ordenes de Atención Médica, reduciendo con ello brechas de inequidad territorial.
- Se han establecido relaciones formales con otros servicios públicos con los cuales se tiene alguna afinidad en cuanto a productos y/o beneficiarios/as, traducidas posteriormente en actividades conjuntas de capacitación, información respecto a trámites y beneficios y entrega de competencias a los/as usuarios/as ubicados a lo largo del país.

**2.2. Logros en los procesos internos/externos y en los sistemas de información:** Con respecto a los logros alcanzados en los procesos internos/externos y en los sistemas de información se puede señalar que:

- **Procesos internos/externos:** CAPREDENA ha logrado generar una planificación, programación y control de gestión del trabajo que se realiza en regiones en cuanto al Sistema Gestión Territorial.  
Por otra parte la institución ha logrado difundir permanentemente a sus usuarios/as, clientes y/o beneficiarios/as, las actividades que se realizan en las regiones y que guardan relación con la implementación de este PMG.  
Finalmente, la gestión territorial ha permitido un mayor acercamiento del nivel central hacia las Agencias Regionales, ya que se ha requerido crear instancias de coordinación y conversación anteriormente inexistentes.
- **Sistemas de Información para la Gestión Territorial:** CAPREDENA logró incorporar y mantener actualmente operativo una aplicación computacional denominada "Sistema Gestión Territorial" que permite conocer la distribución de los/as imponentes por regiones y otros aspectos de la entrega de beneficios. Esta aplicación está disponible para todas las Agencias Regionales, el cual constituye su base principal en el cumplimiento de la entrega de

información a los Gobiernos Regionales.

**2.3. Logros en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial:** Con respecto a los logros alcanzados en el fortalecimiento de las capacidades directivas y profesionales para la gestión territorial se puede señalar que:

- Se han designado funcionarios/as para apoyar la gestión territorial en las Agencias Regionales.
- Traspaso de facultades que habilitan a las jefaturas de las Agencias Regionales para tener iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada territorio al cual se adscribe su jurisdicción: Para administrar programas en la región; formular, administrar y ejecutar presupuesto; gestionar personal, compras y servicios de terceros y para suscribir convenios regionales de complementariedad con otras instituciones públicas y/o privadas.