

**INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS AL
31-12-2009**

Programa/Institución: Programa de Ayudas Técnicas
Ministerio: MINISTERIO DE PLANIFICACION
Servicio: FONDO NACIONAL DE DISCAPACIDAD
Año: 2008
Calificación: Parcialmente cumplido

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>Diseñar y llevar a cabo un proceso de planificación estratégica sobre la base de un estudio que determine la parte de la población potencial que está cubierta por otras intervenciones y la parte de la población potencial que debe ser priorizada por el programa en función de los criterios de pobreza y discapacidad.</p> <p>De acuerdo a los resultados de este proceso, cuantificar metas anuales y recursos necesarios y hacer los cambios en el diseño que corresponda para cumplir con las metas que se definan.</p>	<p>Elaborar Términos Técnicos de Referencia de un estudio que determine la población potencial del Programa de Ayudas Técnicas cubierta por intervenciones externas al programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Los términos técnicos de referencia de este Estudio han sido elaborados por la Unidad de Estudios e Integración programática de Fonadis.</p> <p>Los resultados principales respecto de la población potencial del Programa de Ayudas Técnicas se obtendrán del Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad, ENDISC II, cuya recolección de datos está programada para el segundo semestre del año 2010. El Segundo ENDISC es con financiamiento de la Unión Europea por medio del Programa de Cohesión Social. Considera en primera instancia una muestra de 15.000 hogares aprox., con representación regional lo que permite obtener una muestra de unos 1800 hogares con personas con discapacidad, suficiente como para proyectarlo al conjunto de la población discapacitada del país, necesitada o no de ayudas técnicas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta elaborada por la Unidad de Estudios e Integración programática de Fonadis.</p> <p>Términos Técnicos de Referencia del Estudio</p> <p>Términos de licitación del estudio- versión resumida</p>
Unificar los medios para acreditar	Modificar convenio con Mideplan	Con el objetivo de modificar convenio con Mideplan para uso

<p>pobreza y discapacidad ante el programa. Para esto se recomienda eliminar el Informe Social y utilizar la Ficha de Protección Social en todas las solicitudes; así como diseñar un mecanismo que permita homologar los criterios de discapacidad entre los postulantes regulares y los provenientes del Sistema Chile Solidario</p>	<p>para uso del Registro de Información Social (RIS).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>del Registro de Información Social (RIS) para disponer de información exacta de variables de ingresos económicos en la base de datos SIIS, a la fecha Mideplan ha informado de la conformidad desde lo técnico y en virtud de una reunión del Departamento Jurídico ya se ha redactado una propuesta de modificación la que se hizo llegar al Departamento Jurídico de Mideplan.</p> <p>Mideplan, a pesar del pleno acuerdo técnico y jurídico no ha evacuado la modificación.</p> <p>Previamente se sostuvieron reuniones con la Coordinadora Nacional de la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Social, Sra. Verónica Silva y con el Sr. Christian Serqueira, Encargado del SIIS-Sistema de Información Social a fin de modificar Convenio.</p> <p>Actualmente Fonadis ya cuenta con clave de acceso al RIS ?Registro de Información Social del sistema de Protección Social que ha permitido manejar información más actualizada respecto de los beneficiarios de Ayudas Técnicas y su condición de pertenencia a los programas del Sistema Chile Solidario.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta la modificación del convenio con Mideplan para el uso de Registro de Información Social (RIS), cuyo proceso ya ha sido iniciado y tiene seguimiento por parte de FONADIS.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de reunión entre Fonadis y Mideplan</p> <p>Mail Jefa Jurídica</p> <p>Variables para modificación de Convenio, enviadas a Mideplan</p> <p>Oficio pidiendo urgencia y cumplimiento de compromiso por parte de Mideplan</p>
--	--	--

		<p>mail de Departamento Jurídico de Mideplan asegurando Modificación de Convenio</p> <p>Oficio respuesta desde Mideplan</p>
<p>Unificar los medios para acreditar pobreza y discapacidad ante el programa. Para esto se recomienda eliminar el Informe Social y utilizar la Ficha de Protección Social en todas las solicitudes; así como diseñar un mecanismo que permita homologar los criterios de discapacidad entre los postulantes regulares y los provenientes del Sistema Chile Solidario</p>	<p>Aplicar la Ficha de Protección Social como única vía para ingresar al Programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>La Ficha de Protección Social como única vía para ingresar al Programa, está siendo aplicada desde enero de este año como vía de ingreso al programa. Esto está contenido en la Guía de Postulación de Ayudas Técnicas publicada en la página web de Fonadis y en pleno conocimiento de las instituciones solicitantes</p> <p>Ver: www.fonadis.cl/index.php?seccion=9&parametro=168#centro</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Guía de postulación Ayudas Técnicas 2009</p> <p>Pantallazo Ficha Protección Social en Plataforma informática Fonaweb de Fonadis para el ingreso y tramitación de las solicitudes de AT en el 2009</p>
<p>Formalizar el documento borrador de evaluación técnica actualmente en uso, para convertirlo en una guía técnica, contemplando la opinión de expertos en su diseño, de manera que los criterios utilizados en el proceso de evaluación técnica de las solicitudes sean estandarizados, lo cual contribuiría a aminorar las actuales discrepancias con las prescripciones de los especialistas. Esta guía debería ser de conocimiento de las</p>	<p>Elaborar un protocolo de prescripciones y evaluaciones de ayudas técnicas que facilite el proceso de evaluación</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El protocolo de prescripciones y evaluaciones de ayudas técnicas que facilite el proceso de evaluación está elaborado y en aplicación como parte del nuevo sistema de evaluación técnica de las solicitudes. Los criterios considerados en este protocolo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Condición de distinción B. Condición socio demográfica C. Condición de salud D. Condición de vulnerabilidad E. Condiciones de red F. Incidencia de la AT G. Coherencia <p>El protocolo define, operacionaliza y pondera cada uno de estos criterios.</p>

<p>instituciones patrocinadoras.</p>		<p>Este avance permitirá además contar con información muy valiosa en el sistema, posible de ser procesada para diversos tipos de análisis respecto a la condición de entrada y resultados esperados de y en los usuarios del programa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Protocolo de Prescripciones y Evaluaciones de AT Pauta de Evaluación Técnica</p>
<p>Formalizar el documento borrador de evaluación técnica actualmente en uso, para convertirlo en una guía técnica, contemplando la opinión de expertos en su diseño, de manera que los criterios utilizados en el proceso de evaluación técnica de las solicitudes sean estandarizados, lo cual contribuiría a aminorar las actuales discrepancias con las prescripciones de los especialistas. Esta guía debería ser de conocimiento de las instituciones patrocinadoras.</p>	<p>Publicar y difundir el protocolo entre las instituciones patrocinadoras.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>En el marco de la Campaña Nacional de Capacitación de Ayudas Técnicas realizada en 2009 en todas las regiones del país, se dió a conocer formalmente el protocolo de evaluación técnica a 1600 profesionales y miembros de equipos técnicos de las instituciones patrocinadoras.</p> <p>A su vez, se ha formalizado a las Instituciones este protocolo a través de un Comunicado nacional que se ha enviado mediante el sistema masivo de mensajería on line.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> presentación en power point</p> <p>Reporte de Comunicación</p>
<p>Diseñar e implementar una política de difusión permanente a las instituciones patrocinadoras que incluya una actualización continua de los procedimientos y requisitos, entre otros. Se sugiere implementar esto desde las Oficinas de Coordinación Regional (OCR).</p>	<p>Diseñar una política nacional de difusión permanente del programa, hacia las instituciones que participan en él. Elaborar un plan de trabajo para implementarla.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Se diseña y adjunta una Propuesta de Política Nacional de Difusión Permanente del Programa de Ayudas Técnicas. Dicha propuesta considera a las instituciones participantes y contiene un plan de trabajo para su implementación mediante Jornadas-talleres de nivel regional y provincial, con especificidades de acuerdo a las realidades de cada una de las 15 regiones. Este plan contempla además una serie de instrumentos de información hacia las instituciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Mensajería Interna" hacia y desde las instituciones intermediarias, a través del Sistema Informático de Fonadis

		<p>"Fonaweb".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Banner de alerta intermitente de mensajes pendientes por leer para los funcionarios a cargo de dar respuesta y tramitación - Derivación de las respuestas al correo electrónico institucional del funcionario que corresponda en forma simultánea. - Mayor uso de la Página Web como herramienta de formación e información sobre Ayudas Técnicas y tecnologías de asistencia. - Columnas de Opinión de actores relacionados. - Reportes de sugerencias. - Ayudas Técnicas en Revista Atrévete. - Trabajo con Oficinas Regionales de Fonadis, en la relación con las Instituciones Intermediarias. <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento "Propuesta de Política Nacional de Difusión Permanente del Programa de Ayudas Técnicas"</p>
<p>Diseñar e implementar una política de difusión permanente a las instituciones patrocinadoras que incluya una actualización continua de los procedimientos y requisitos, entre otros. Se sugiere implementar esto desde las Oficinas de Coordinación Regional (OCR).</p>	<p>Implementar política de difusión permanente.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante el 2009 el Programa de Ayudas Técnicas ha implementado una Política de Difusión permanente con las Instituciones Patrocinadoras que ha incluido diversas acciones:</p> <p>1) Mensajería y Fonaweb: Se han consolidado un sistema de mensajería en línea con las Instituciones, la que ha permitido enviar comunicaciones instantaneas para resolver documentación faltante y además Comunicados a todo el país informando de asuntos claves para la gestión de las solicitudes.</p> <p>2) Se han elaborado y enviado a la fecha 12 reportes de comunicación que son Oficios de temas claves para las instituciones y que han permitido informar por ejemplo sobre plazos de cierre de las postulaciones, explicar modificaciones en los procedimientos, etc. Esta información se envía a las Oficinas Regionales para reforzar su labor de orientación a las instituciones patrocinadoras.</p>

		<p>3) Se ha desarrollado un Plan Nacional de Capacitación en todo el país llegando a 1600 profesionales y miembros de equipos técnicos de las instituciones patrocinadoras. Esta capacitación se ha realizado a todos los equipos de las Oficinas Regionales para reforzar su labor de orientación a las instituciones patrocinadoras. ver catálogo de prescripción de ayudas técnicas también en http://www.senadis.cl/ayudas/documentos.php</p> <p>4) Sistema de Autoformación: se ha elaborado y distribuido un Manual-Catálogo de prescripción de Ayudas Técnicas. el que se ha distribuido y presentado a nivel nacional.</p> <p>5) Página web como sistema formación e información e infoteca de documentación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> pantallazo de sistema de comunicación permanente con las instituciones patrocinadoras.</p> <p>Reportes de Comunicación a las Instituciones intermediarias</p> <p>Documento del Plan Nacional de Difusión y Capacitación Ayudas Técnicas 2009</p> <p>Presentación al Comité Directivo de Fonadis dando cuenta del Plan de Capacitación Nacional</p> <p>Cartillas de difusión para personas del sistema de protección social</p> <p>Pantallazo de página web de Fonadis</p> <p>Manual-Catálogo de Ayudas Técnicas</p>
Realizar todas las gestiones tendientes a reducir los tiempos	Instalar una mesa técnica de trabajo entre Fonadis y Compín	Debidos a múltiples cambios en la Coordinación Nacional de e Compín y otras razones asociadas a procesos internos de

<p>de evaluación por parte del COMPIN. Es necesario establecer con el COMPIN un protocolo de acuerdo en el que se establezcan plazos, designar un coordinador y emitir informes de seguimiento de estos acuerdos.</p>	<p>para establecer un protocolo de acuerdo referido a mejorar las condiciones que aseguren un menor tiempo de tramitación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Fonadis, se asume que las reuniones y comunicaciones realizadas con COMPIN constituyen la Mesa Técnica entre ambas instituciones la que tendrá continuidad durante el 2010.</p> <p>En este proceso orientad a instalar una mesa técnica de trabajo entre Fonadis y Compin para establecer un protocolo de acuerdo referido a mejorar las condiciones que aseguren un menor tiempo de tramitación, se desarrollaron reuniones con el Coordinador Nacional de la COMPIN, Dr. Pedro Osorio, identificando nudos críticos del proceso de tramitación de la certificación de la discapacidad y en el segundo semestre con la nueva Coordinadora la Dra. Genoveva Silva.</p> <p>Asimismo se ha sostenido una reunión y dialogo electrónico con la Unidad de Registros Especiales del Registro Civil y la Encargada del Registro Nacional de la Discapacidad-RND, Abogada Ximena Rojas, a fin de generar una Mesa Tripartita.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta presentar como medio de verificación el acta de la mesa Técnica firmado por los asistentes o, en su defecto, correo electrónico que hayan aprobado el contenido de dicha acta, sí ésta se hubiera comunicado vía correo electrónico.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Extracto de manual de COMPIN en materias sobre Discapacidad enviado a Fonadis por mail por el Dr. Pedro Osorio, Coordinador Nacional de COMPIN el miércoles 20 de mayo.</p> <p>Archivo con estadísticas de certificación de la discapacidad en el primer semesttre 2009 de COMPIN enviado a Fonadis por mail por el Dr. Pedro Osorio, Coordinador Nacional de COMPIN el miércoles 20 de mayo.</p> <p>Oficio respuesta de Compin de Los Lagos a Dr. Osorio, en</p>
---	---	---

		<p>atención a gestión de Fonadis para agilizar la certificación de discapacidad de usuarios de esa región como parte del compromiso de trabajo coordinado a nivel nacional entre Fonadis y Compín iniciado en el primer semestre del 2009</p> <p>Acta Mesa Técnica del mes de Junio 2009</p>
<p>Realizar todas las gestiones tendientes a reducir los tiempos de evaluación por parte del COMPIN. Es necesario establecer con el COMPIN un protocolo de acuerdo en el que se establezcan plazos, designar un coordinador y emitir informes de seguimiento de estos acuerdos.</p>	<p>Gestionar acciones tendientes a la generación de un protocolo de acuerdo referido a mejorar las condiciones que aseguren un menor tiempo de tramitación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Respecto a gestionar acciones tendientes a la generación de un protocolo de acuerdo referido a mejorar las condiciones que aseguren un menor tiempo de tramitación, se ha oficiado a la Subsecretaria de Redes Asistenciales, Dra. Jeannette Vega de MINSAL en torno a suscribir un protocolo, existiendo un acuerdo de avanzar hacia ello a la brevedad.</p> <p>La misma Subsecretaria ha oficiado al Secretario Ejecutivo de Fonadis acogiendo positivamente este requerimiento oficial.</p> <p><u>Observación:</u> Se han gestionado acciones para la generación de un protocolo de acuerdo referido a mejorar las condiciones que aseguren un menor tiempo de tramitación. Las acciones para concretarlo se realizarán a través de la creación de una Mesa Técnica Compín Fonadis y su seguimiento, se hará a través del compromiso referido a dicha Mesa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio del Secretario Ejecutivo de Fonadis a la Dra. Jeannette Vega, Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud</p> <p>Oficio de respuesta de la Dra. Jeannette Vega, Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de Salud al Secretario Ejecutivo de Fonadis Sr. Roberto Cerri</p>
<p>Realizar todas las gestiones tendientes a reducir los tiempos de evaluación por parte del COMPIN. Es necesario establecer con el COMPIN un protocolo de acuerdo en el que se establezcan plazos, designar un coordinador y</p>	<p>Establecer un protocolo.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante el 2009 se gestionó mediante oficio un protocolo de trabajo entre Compín y Fonadis, propuesta aprobada por la Subsecretaria de Salud Pública. El protocolo se trabajó en una versión borrador, y se formalizará en el segundo trimestre del 2010 debido a cambios en la dirección nacional de Compín y otras coyunturas institucionales y administrativas.</p>

<p>emitir informes de seguimiento de estos acuerdos.</p>		<p><u>Observación:</u> Pendiente hasta presentar la versión final aprobada del protocolo.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio de la Subsecretaria de Salud Pública del Ministerio de salud aprobando un protocolo entre Compin y Fonadis</p> <p>Borrador de Protocolo</p>
<p>Utilizar la información actualmente disponible en los sistemas informáticos del programa para construir indicadores y realizar análisis de gestión. En este contexto se debe procesar la información por RUT del postulante, para conocer el número de beneficiarios efectivos. Asimismo se recomienda procesar periódicamente la información sobre solicitudes inadmisibles y rechazadas.</p>	<p>Ajustar en lo que corresponda y sancionar con DIPRES la propuesta de matriz de marco lógico propuesta por panel de expertos en informe Dipres en Agosto de 2008</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se revisó y ajustó con sectorialista DIPRES la Matriz propuesta por el panel de DIPRES, precisando más la definición de los objetivos e indicadores.</p> <p><u>Observación:</u> La matriz lógica requiere una mayor precisión en la definición de los objetivos, especialmente de propósito, y, a partir de ello, revisar los indicadores propuestos. Se debe también, analizar la pertinencia de los supuestos identificados.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz ajustada respecto de la Matriz propuesta por el panel DIPRES</p> <p>Matriz concensuada con DIPRES</p>
<p>Utilizar la información actualmente disponible en los sistemas informáticos del programa para construir indicadores y realizar análisis de gestión. En este contexto se debe procesar la información por RUT del postulante, para conocer el número de beneficiarios efectivos. Asimismo se recomienda</p>	<p>Diseñar un "Sistema de análisis de gestión" a partir de la información disponible y de la matriz de marco lógico concordada con la institución.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se ha diseñado un Sistema de análisis de gestión a partir de la información disponible y de la matriz de marco lógico concordada con DIPRES, constituyendo un equipo interno para el procesamiento de información y la generación y procesamiento sistemático de información mediante aplicaciones en la plataforma Fonaweb en la cual se ha creado la posibilidad de generar los reportes: Ayudas Técnicas con resolución aprobatoria (compromiso) por región y fecha; AT postuladas por región y fecha y Flujo de ingreso de solicitudes.</p>

<p>procesar periódicamente la información sobre solicitudes inadmisibles y rechazadas.</p>		<p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Pantallazo de Fonaweb dando cuenta de los reportes posibles de sacar desde el sistema Fonaweb</p> <p>Documento propuesta de Unidad de Estudios sobre procesamiento de información</p>
<p>Utilizar la información actualmente disponible en los sistemas informáticos del programa para construir indicadores y realizar análisis de gestión. En este contexto se debe procesar la información por RUT del postulante, para conocer el número de beneficiarios efectivos. Asimismo se recomienda procesar periódicamente la información sobre solicitudes inadmisibles y rechazadas.</p>	<p>Cuantificar aquellos indicadores de la Matriz de Marco Lógico que sean factibles de medir.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Respecto a cuantificar aquellos indicadores de la Matriz de Marco Lógico que sean factibles de medir, se han cuantificado 3 Indicadores posibles de medir.</p> <p>Los indicadores y variable de medición son las siguientes (se incluyen en el documento adjunto:</p> <p>1. Porcentaje de personas con discapacidad beneficiadas con ayudas técnicas en el año t, que mejoran su nivel de desempeño en las actividades de la vida diaria, respecto del total de personas con discapacidad beneficiadas con ayudas técnicas en el año t.</p> <p>Fórmula de cálculo: (Nº de personas con discapacidad beneficiadas con ayudas técnicas durante el año t, que mejoran su nivel de desempeño en las actividades de la vida diaria/Nº total de personas con discapacidad beneficiadas con ayudas técnicas durante el año t)*100</p> <p>Meta: 85 % (340/400)*100</p> <p>Denominador: Para establecer el n de 400 casos para la muestra, se miró la muestra en años anteriores que se trabajó mediante el programa STA. Esta ascendía a 286 casos con un margen de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Dado este dato, una muestra de 400 casos cumple los requisitos de representatividad para hacer una estimación más veraz de los datos en el universo. (Fuente: Departamento de Estudios del Servicio)</p> <p>2. Nivel de satisfacción de usuarios/as (Calidad/producto)</p>

		<p>Fórmula de cálculo: (Nº Beneficiarios satisfechos o muy satisfechos/Nº efectivo de benef que contestan encuesta).</p> <p>Meta: respecto al grado de satisfacción se proyectó un 75% de satisfacción usuaria, alcanzando en el 2009 un 75,5% de cumplimiento.</p> <p>Denominador: La muestra es la misma que se usa para medir a las personas que mejoran su nivel de desempeño</p> <p>3.Porcentaje de niñas(os) que reciben una Ayuda Técnica en el marco del Programa de Atención Temprana en el año t, respecto del total de niñas(os) que necesitan una Ayuda Técnica, identificados en el marco del Programa de Atención Temprana en el año t. (Eficacia/Producto)</p> <p>Fórmula de cálculo: (Nº de niñas(os) que reciben una Ayuda Técnica en el marco del Programa de Atención Temprana en el año t/Nº total de niñas(os) que necesitan una Ayuda Técnica, identificados en el marco del Programa de Atención Temprana en el año t)*100</p> <p>Meta 75% (375/500)*100</p> <p>Denominador: La base de 375 respecto de 500 se refiere al mínimo de niños y niñas posible de ser financiados respecto a un potencial de 500 que es techo promedio de los últimos dos años en este programa</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Indicadores de la Matriz posibles de medir</p>
Utilizar la información actualmente disponible en los sistemas informáticos del	Poner en funcionamiento el "Sistema de análisis de gestión". Presentar reportes emitidos por	Se ha puesto en funcionamiento el sistema de Análisis de Gestión, expresado en la plataforma Fonaweb, aplicación SIG de cada año, dando cuenta de centros de responsabilidad,

<p>programa para construir indicadores y realizar análisis de gestión. En este contexto se debe procesar la información por RUT del postulante, para conocer el número de beneficiarios efectivos. Asimismo se recomienda procesar periódicamente la información sobre solicitudes inadmisibles y rechazadas.</p>	<p>el Sistema. <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>productos estratégicos y los indicadores específicos. <u>Calificación:</u> Cumplido <u>Medios de Verificación:</u> Reporte del sistema de Análisis de Gestión en plataforma informática Fonaweb, aplicación SIG de cada año.</p>
<p>Utilizar la información actualmente disponible en los sistemas informáticos del programa para construir indicadores y realizar análisis de gestión. En este contexto se debe procesar la información por RUT del postulante, para conocer el número de beneficiarios efectivos. Asimismo se recomienda procesar periódicamente la información sobre solicitudes inadmisibles y rechazadas.</p>	<p>Incorporar los indicadores de desempeño que sean pertinentes, en el Sistema de Información de Gestión (SIG) de Fonadis. El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través de la revisión del Sistema de Planificación/Control de Gestión del P.M.G. de Fonadis <u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se han incorporado indicadores pertinentes al Formulario H y SIG 2010. <u>Calificación:</u> Cumplido <u>Medios de Verificación:</u> Formulario H 2010 pantallazo de Fonaweb con indicadores incorporados</p>
<p>Disponer de información exacta de variables de ingresos económicos en la base de datos SIIS, ya que en la actualidad sólo es posible verificar la vulnerabilidad. Esto se resuelve ampliando el ámbito del convenio actual con MIDEPLAN.</p>	<p>Modificar convenio con Mideplan para uso del Registro de Información Social (RIS). <u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Con el objetivo de modificar convenio con Mideplan para uso del Registro de Información Social (RIS) para disponer de información exacta de variables de ingresos económicos en la base de datos SIIS, a la fecha Mideplan ha informado de la conformidad desde lo técnico y en virtud de una reunión del Departamento Jurídico ya se ha redactado una propuesta de modificación y se hará llegar para dar conformidad y firma inmediata. Como parte de este proceso, se han sostenido reuniones con la Coordinadora Nacional de la Secretaría Ejecutiva del</p>

		<p>Sistema de Protección Social, Sra. Verónica Silva y con el Sr. Christian Serqueira, Encargado del SIIS-Sistema de Información Social a fin de modificar Convenio. Actualmente ya se cuenta con clave de acceso al RIS ?Registro de Información Social del sistema de Protección Social que ha permitido manejar información más actualizada respecto de los beneficiarios de Ayudas Técnicas y su condición de pertenencia a los programas del Sistema Chile Solidario.</p> <p>Se envió un mail a Verónica Silva y está en elaboración un Oficio una vez se ha consensuado las variables necesarias de acceder para hacer la modificación del Convenio. Estas modificaciones, contenidas en Acta de reunión con Lidia Cabezas, Genoveva Rezetto y Carlos Díaz de Mideplan apuntan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y dimensionar los usuarios del sistema. - Estimar y proyectar número de consultas. - Definir requerimientos de análisis al sistema Ficha de protección Social y periodicidad de la solicitud <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta la modificación del convenio con Mideplan para el uso de Registro de Información Social (RIS), cuyo proceso ya ha sido iniciado y tiene seguimiento de parte de Fonadis.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de reunión con Mideplan</p> <p>Mail de Jefa Jurídica</p> <p>mail de mideplan</p> <p>variables para modificación</p> <p>Oficio respuesta de Mideplan</p>
Disponer de información exacta de variables de ingresos económicos en la base de datos	Implementar la conectividad del Registro de Información Social (RIS), entre Mideplan y Fonadis,	La conectividad del RIS entre Mideplan y Fonadis ya está en plena implementación. Actualmente se cuenta con una clave de acceso al RIS que está siendo usada por los profesionales

<p>SIIS, ya que en la actualidad sólo es posible verificar la vulnerabilidad. Esto se resuelve ampliando el ámbito del convenio actual con MIDEPLAN.</p>	<p>en información necesaria para el programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>y técnicos del equipo de acuerdo al Convenio con RIS y administración del sistema por parte del Jefe de Informática de Fonadis.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta establecer la forma definitiva de conectividad del RIS entre Mideplan y Fonadis. Este proceso ya se ha iniciado y la modalidad definitiva quedará establecida en las modificacional al Convenio entre las dos instituciones. Por el momento, la conectividad se materializa a través de la entrega de claves de acceso al sistema, a un determinado número de funcionarios de Fonadis.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> pantallazo de plataforma RIS entregando información sobre beneficiarios de ayudas técnicas postulando a Fonadis, posible de acceder por contar con clave de acceso.</p> <p>respaldo escrito del Jefe de Planificación e Informática sobre acceso a claves RIS para funcionarios del Programa</p> <p>mail jefa Jurídica</p>
<p>Modificar la plataforma informática a través de la cual se ingresan las solicitudes, para que permita automáticamente a la persona que está ingresando los datos darse cuenta que no está cumpliendo con todo lo exigido y de esa manera evitar el rechazo por causas administrativas.</p>	<p>Diagnosticar el estado actual del sistema informático y proponer ajustes necesarios para actualizar y automatizar postulaciones.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Respecto a diagnosticar el estado actual del sistema informático y proponer ajustes necesarios para actualizar y automatizar postulaciones, a la fecha se han diagnosticado los principales nudos críticos informáticos y se han propuesto ajustes.</p> <p>Algunos temas identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de postulación en línea no acorde con los nuevos requerimientos de postulación 2009. - La plataforma Fonaweb requiere adaptaciones a los nuevos requerimientos de postulación 2009. - Ausencia en el sistema Fonaweb de Pauta de Evaluación Técnica. <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe diagnóstico de problemas necesarios de mejorar en</p>

		sistema informático
<p>Modificar la plataforma informática a través de la cual se ingresan las solicitudes, para que permita automáticamente a la persona que está ingresando los datos darse cuenta que no está cumpliendo con todo lo exigido y de esa manera evitar el rechazo por causas administrativas.</p>	<p>Implementar las modificaciones al sistema informático.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Respecto a implementar las modificaciones al sistema informático, estas medidas ya se han implementado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de postulación en línea ya está acorde con los nuevos requerimientos de postulación 2009. - La plataforma Fonaweb ha sido adaptada a nuevos requerimientos de postulación 2009. - Pauta de Evaluación Técnica está integrada en la arquitectura del sistema de evaluación de solicitudes en el Fonaweb. <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avances en los ajustes al sistema informático</p> <p>pantallazo sistema de postulación on line</p> <p>pantallazo de postualciones en línea en espera de ser traspasadas a la base institucional</p> <p>pantallazo de evaluación implementada en el sistema</p>
<p>Incorporar mecanismos de supervisión de postventa en los convenios marco Chile Compra con proveedores de casas comerciales, en el sentido que no sólo se obtenga la entrega de las ayudas técnicas, sino que además los proveedores, brinden efectivamente la asistencia técnica, adaptación y educación.</p>	<p>Diseñar un ?Sistema de supervisión de post-venta?</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Se adjunta propuesta de diseño de un sistema de supervisión de post-venta, asociado a la recomendación de la DIPRES: Incorporar mecanismos de supervisión de post-venta en los convenios marcos Chilecompra con proveedores de casas comerciales en el sentido que no solo se obtenga la entrega de las ayudas técnicas sino que además los proveedores brinden efectivamente la asistencia técnica, adaptación y educación del usuario de la ayuda técnica.</p> <p>Las medidas se han agrupado en tres ámbitos: Plazos de recepción usuaria conforme o no conforme de la ayuda técnica; Calidad del servicio otorgado por el proveedor al usuario (trato, entrenamiento) y Conciliación entre la ayuda técnica financiada por Fonadis y lo entregado por el proveedor al usuario.</p> <p>En cuanto a Plazos, algunas medidas esperadas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Habilitar en la plataforma informática Fonaweb en el área de post-venta.

		<p>2. Para la recepción conforme el proveedor contará con acceso al sistema Fonaweb en aplicaciones del área de Post venta que le permitirán cumplir con el procedimiento que se especifica.</p> <p>3. Para aquellas ayudas técnicas donde no ha sido posible ubicar al usuario, el proveedor deberá informar a través del Fonaweb esta situación.</p> <p>4. Para el rechazo fundado el proveedor contará con acceso al sistema Fonaweb en aplicaciones del área de Post venta que le permitirán cumplir con el procedimiento que se especifica:</p> <p>En cuanto a Calidad, algunas medidas esperadas son</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación del Acta de Supervisión de Post Venta de Ayudas Técnicas. 2. Estandarización y análisis de la información recogida. <p>En cuanto a Conciliación, algunas medidas esperadas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación del Acta de Supervisión de Post Venta de Ayudas Técnicas. 2. Estandarización y análisis de la información recogida. <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento "Sistema de Supervisión de Post Venta"</p>
<p>Buscar un mecanismo que evite que la oferta de AT de alta complejidad y costo, tales como las endoprótesis, se vea afectada por reasignaciones de recursos hacia otros tipos de AT.</p>	<p>Modificar el proceso de financiamiento de endoprótesis.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Se adjunta documento que modifica proceso de financiamiento de Endoprótesis.</p> <p>Dentro de las correcciones que se han incorporado a este nuevo proceso, se pueden mencionar las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuará tramitando las solicitudes de financiamiento de endoprótesis a través de los Servicios de Salud de todo el país. 2. Asignación de cupos de acuerdo a la proyección realizada por cada uno de los hospitales y los recursos disponibles en Fonadis. 3. Establecer periodo de postulación para todas las solicitudes de endoprótesis. 4. Acotar la oferta sólo a endoprótesis de Cadera, Rodilla,

		<p>Barras Pectus, Columna (Se excluirá el instrumental garantizado por el Ges de Escoliosis para niños(as) y jóvenes hasta 25 años de edad).</p> <p><u>Observación:</u> .</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento "Proceso de Financiamiento de Endoprótesis"</p>
<p>Buscar un mecanismo que evite que la oferta de AT de alta complejidad y costo, tales como las endoprótesis, se vea afectada por reasignaciones de recursos hacia otros tipos de AT.</p>	<p>Implementar nuevo proceso de financiamiento de endoprótesis. Presentar reportes de implementación</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El nuevo proceso de financiamiento de Endoprótesis está operativo desde enero de este año, implementándose un sistema de cupos de cirugías por Hospitales y un presupuesto fijo para entidades extra sistema (municipios, intendencia y gobernación), de acuerdo a los siguientes 3 criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proyección de intervenciones quirúrgicas para el año 2009. 2) Comportamiento de la gestión del año 2008. 3) Presupuesto global fijo asignado al programa. <p>A la fecha, se ha ejecutado un 76% de las cirugías de cadera comprometidas, en cirugías de rodilla se ha ejecutado un 82%, en Barras Pectum (corrección torácica de niños/as) se ha ejecutado un 54% , en cirugías de columna un 89%; y respecto a las cirugías extra-sistema ya se ha alcanzado el 100% de las solicitudes.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Implementación de nuevo proceso de financiamiento de endoprótesis.</p>
<p>Elaborar un catastro regional de las instituciones sin fines de lucro vinculadas a la discapacidad y que: (i) atienden a personas de escasos recursos, (ii) cuentan con un plan de trabajo y (iii) cuentan</p>	<p>Elaborar el documento "Proceso de solicitud de Ayudas Técnicas Colectivas"</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Se adjunta documento que establece el Proceso de Solicitud de Ayudas Técnicas Colectivas.</p> <p>Las ayudas técnicas que pueden ser solicitadas a través de este convenio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GRUPO 1 : sillas de ruedas estándar ,muletas, bastones canadienses, andadores o burritos

<p>con un equipo profesional; con el objeto de dimensionar el universo de instituciones con las cuales se podrían establecer convenios institucionales para las AT colectivas.</p>		<p>- GRUPO 5: Ayudas técnicas de uso colectivo especificadas en el grupo de Aditamentos para la vida cotidiana, apoyo a la integración laboral y educativa.</p> <p>La propuesta precisa los Requisitos de Elegibilidad de la solicitud en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Requisitos de Elegibilidad Legal y Administrativa 2.Requisitos de Elegibilidad Social 3.Requisitos de Elegibilidad Técnicos <p>también hace precisión respecto del procedimiento para la presentación y tramitación de la solicitud de convenio institucional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento "Proceso de Solicitud de Ayudas Técnicas Colectivas"</p>
<p>Elaborar un catastro regional de las instituciones sin fines de lucro vinculadas a la discapacidad y que: (i) atienden a personas de escasos recursos, (ii) cuentan con un plan de trabajo y (iii) cuentan con un equipo profesional; con el objeto de dimensionar el universo de instituciones con las cuales se podrían establecer convenios institucionales para las AT colectivas.</p>	<p>Elaborar el documento "Sistema de supervisión de Convenios Institucionales" e instrumentos anexos</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El documento "Sistema de supervisión de Convenios Institucionales" e instrumentos anexos ya está elaborado en su versión final.</p> <p>Su Objetivo es asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los convenios institucionales de ayudas técnicas financiadas por Fonadis. Los resultados esperados son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobar la entrega de las ayudas técnicas a usuarios y usuarias solicitantes. 2. Verificar la pertinencia técnica de la indicación 3. Sugerir correcciones a ayudas técnicas mal indicadas 4. Constatar la realización de acciones asociadas comprometidas por la institución 5. Medir satisfacción de los beneficiarios de Ayudas Técnicas bajo esta modalidad <p>interesa establecer la oportunidad de la entrega de los productos financiados por Fonadis a los beneficiarios(as), así como el cumplimiento de los requisitos comprometido por las</p>

		<p>instituciones, específicamente en relación a las acciones de rehabilitación, apoyo para la capacitación en el uso adecuado de las ayudas técnicas y finalmente la oportuna gestión de recursos para hacer efectiva la disponibilidad de adaptaciones en los espacios de desempeño de los usuarios requirentes.</p> <p>En segundo lugar, contar con un procedimiento de supervisión protocolizado que incluya instrumentos coherentes con los convenios suscritos, será un paso en la formalización de esta modalidad de apoyo a la población con discapacidad y aportará información relevante para realizar análisis de los resultados de la gestión de este producto estratégico y su relevancia diferencial.</p> <p>Finalmente y a la luz de la elaboración del presente sistema, como del nuevo proceso de solicitud de convenios institucionales que lo motiva, se considera necesario ajustar los términos jurídicos del formato de convenio a implementar y de esta forma dar un máximo nivel de coherencia a todo el ciclo de gestión del producto estratégico Ayudas técnicas del Fondo Nacional de la Discapacidad.</p> <p>Actualmente se están estableciendo las consistencias con el procedimiento de postulación y las posibilidades de contar con los recursos para implementación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Final Sistema de Supervisión de Convenios Institucionales anexos</p>
<p>Elaborar un catastro regional de las instituciones sin fines de lucro vinculadas a la discapacidad y que: (i) atienden a personas de escasos recursos, (ii) cuentan con un plan de trabajo y (iii) cuentan con un equipo profesional; con el</p>	<p>Dar a conocer el contenido de los documentos identificados y aplicarlo a los respectivos procesos y convenios.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se ha dado a conocer a las Instituciones, mediante comunicado, del proceso de Convenios Institucionales, pidiendo observaciones respecto al Proceso de solicitud de ayudas técnicas colectivas y Sistema de supervisión de Convenios Institucionales y los procesos y convenios a los que se refiere. Las alternativas y oportunidad de incorporación y de aplicación a los procesos será de acuerdo</p>

<p>objeto de dimensionar el universo de instituciones con las cuales se podrían establecer convenios institucionales para las AT colectivas.</p>		<p>ala factibilidad de las sugerencias y observaciones hechas por la instituciones.</p> <p>El medio de verificación Comunicado a Instituciones lleva adjunto en el sistema de mensajería el documento sobre "Sistema de supervisión de convenios institucionales".</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> informe de avances</p> <p>pantallazo sistema de reportes con datos de los Convenios institucionales</p> <p>Circular interna por Convenios Institucionales</p> <p>Comunicado a Instituciones sobre los Convenios institucionales</p>
<p>Elaborar un catastro regional de las instituciones sin fines de lucro vinculadas a la discapacidad y que: (i) atienden a personas de escasos recursos, (ii) cuentan con un plan de trabajo y (iii) cuentan con un equipo profesional; con el objeto de dimensionar el universo de instituciones con las cuales se podrían establecer convenios institucionales para las AT colectivas.</p>	<p>Elaborar un Catastro regionalizado de instituciones intermediarias.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se ha elaborado un Catastro de las instituciones intermediarias por región y se está en proceso de análisis y categorización de las mismas según los siguientes criterios (i) atienden a personas de escasos recursos, (ii) cuentan con un plan de trabajo y (iii) cuentan con un equipo profesional; con el objeto de dimensionar el universo de instituciones con las cuales se podrían establecer convenios institucionales para las AT colectivas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Planilla con catastro de instituciones intermediarias por región</p>
<p>a) Supervisar la entrega de las AT y evaluar los resultados logrados en términos de autovalencia e integración social</p>	<p>Consulta a instituciones patrocinadoras sobre el proceso de financiamiento de Ayudas Técnicas.</p>	<p>Se ha realizado por mensajería la Encuesta de consulta a las Instituciones patrocinadoras sobre el proceso de financiamiento de Ayudas Técnicas, a través del sistema en línea.</p>

<p>(laboral y educativa), estudiando los casos en que las AT no logren los resultados esperados, para realizar acciones correctivas y mejorar los procedimientos.</p> <p>b) Introducir mecanismos de evaluación formales respecto al funcionamiento de los convenios con las instituciones patrocinadoras (modificando los convenios si es necesario); por ejemplo, encuestas de satisfacción de las instituciones respecto a los procedimientos empleados por FONADIS para solicitar AT, realización de reuniones con periodicidad establecida (anuales) para establecer un contacto personal que permita recoger información cualitativa del mismo punto. Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios y encuesta de auto valencia para la modalidad de convenios institucionales, a partir de un plazo mínimo desde su entrega, dado que es necesario evaluar los resultados de estas ayudas técnicas. Se sugiere también incluir en la firma de estos convenios una cláusula que estipule la obligación de la institución de entregar semestralmente a FONADIS un informe cuyos indicadores de supervisión deben estar previamente establecidos por el Programa.</p> <p>c) En la medida en que se consolide el rol de seguimiento y</p>	<p>Ajustes al sistema de financiamiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se adjunta Resultados tabulados de la Encuesta aplicada, sobre la base de 123 instituciones que respondieron la misma.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> pantallazo mensajería con instituciones por sistema Fonaweb</p> <p>Pantallazo de Encuesta en sistema en línea con las Instituciones</p> <p>Reporte de Comunicación enviado a las Instituciones patrocinadoras solicitando completen la encuesta</p> <p>Contenido de la Encuesta aplicada</p> <p>Resultados de la Encuesta</p>
---	---	--

<p>control de gestión, se recomienda implementar un plan de inducción a la dotación de las Oficinas de Coordinación Regional (OCR) para que se transforme en un equipo de supervisión técnica, incluyendo, entre sus funciones, la coordinación con los proveedores.</p>		
<p>a) Supervisar la entrega de las AT y evaluar los resultados logrados en términos de autovalencia e integración social (laboral y educativa), estudiando los casos en que las AT no logren los resultados esperados, para realizar acciones correctivas y mejorar los procedimientos.</p> <p>b) Introducir mecanismos de evaluación formales respecto al funcionamiento de los convenios con las instituciones patrocinadoras (modificando los convenios si es necesario); por ejemplo, encuestas de satisfacción de las instituciones respecto a los procedimientos empleados por FONADIS para solicitar AT, realización de reuniones con periodicidad establecida (anuales) para establecer un contacto personal que permita recoger información cualitativa del mismo punto. Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios y encuesta de autovalencia para la modalidad de convenios institucionales, a partir de un plazo mínimo desde su</p>	<p>Elaborar propuesta de ajustes progresivos a Convenios Marco con las instituciones intermediarias.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se ha elaborado una propuesta de ajustes progresivos a Convenios Marco con las instituciones intermediarias, estableciendo aquellos aspectos a mantener, modificar o sacar del Convenio Marco.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de reunión entre Fonadis y Chile Compra Acta de reunión entre Fonadis y Chile Compra Documento de propuestas de ajustes progresivos a los convenios marco con la instituciones intermedias.</p>

<p>entrega, dado que es necesario evaluar los resultados de estas ayudas técnicas.</p> <p>Se sugiere también incluir en la firma de estos convenios una cláusula que estipule la obligación de la institución de entregar semestralmente a FONADIS un informe cuyos indicadores de supervisión deben estar previamente establecidos por el Programa.</p> <p>c) En la medida en que se consolide el rol de seguimiento y control de gestión, se recomienda implementar un plan de inducción a la dotación de las Oficinas de Coordinación Regional (OCR) para que se transforme en un equipo de supervisión técnica, incluyendo, entre sus funciones, la coordinación con los proveedores.</p>		
<p>a) Supervisar la entrega de las AT y evaluar los resultados logrados en términos de autovalencia e integración social (laboral y educativa), estudiando los casos en que las AT no logren los resultados esperados, para realizar acciones correctivas y mejorar los procedimientos.</p> <p>b) Introducir mecanismos de evaluación formales respecto al funcionamiento de los convenios con las instituciones patrocinadoras (modificando los convenios si es necesario); por</p>	<p>Difundir las propuestas de ajuste en Convenios Marco con instituciones intermedias, para su implementación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se ha dado a conocer a las instituciones de los ajustes progresivos a los Convenios Marco mediante el sistema de comunicado en mensajería. Se ha invitado a las instituciones a entregar sus observaciones.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> comunicado a las Instituciones sobre ajustes progresivos a los Convenios marco</p>

<p>ejemplo, encuestas de satisfacción de las instituciones respecto a los procedimientos empleados por FONADIS para solicitar AT, realización de reuniones con periodicidad establecida (anuales) para establecer un contacto personal que permita recoger información cualitativa del mismo punto.</p> <p>Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios y encuesta de auto valencia para la modalidad de convenios institucionales, a partir de un plazo mínimo desde su entrega, dado que es necesario evaluar los resultados de estas ayudas técnicas.</p> <p>Se sugiere también incluir en la firma de estos convenios una cláusula que estipule la obligación de la institución de entregar semestralmente a FONADIS un informe cuyos indicadores de supervisión deben estar previamente establecidos por el Programa.</p> <p>c) En la medida en que se consolide el rol de seguimiento y control de gestión, se recomienda implementar un plan de inducción a la dotación de las Oficinas de Coordinación Regional (OCR) para que se transforme en un equipo de supervisión técnica, incluyendo, entre sus funciones, la coordinación con los proveedores.</p>		
<p>a) Supervisar la entrega de las</p>	<p>Diseñar el Informe "Encuesta de</p>	<p>Informe ?Encuesta de Auto valencia de beneficiarios(as) de</p>

<p>AT y evaluar los resultados logrados en términos de autovalencia e integración social (laboral y educativa), estudiando los casos en que las AT no logren los resultados esperados, para realizar acciones correctivas y mejorar los procedimientos.</p> <p>b) Introducir mecanismos de evaluación formales respecto al funcionamiento de los convenios con las instituciones patrocinadoras (modificando los convenios si es necesario); por ejemplo, encuestas de satisfacción de las instituciones respecto a los procedimientos empleados por FONADIS para solicitar AT, realización de reuniones con periodicidad establecida (anuales) para establecer un contacto personal que permita recoger información cualitativa del mismo punto.</p> <p>Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios y encuesta de autovalencia para la modalidad de convenios institucionales, a partir de un plazo mínimo desde su entrega, dado que es necesario evaluar los resultados de estas ayudas técnicas.</p> <p>Se sugiere también incluir en la firma de estos convenios una cláusula que estipule la obligación de la institución de entregar semestralmente a FONADIS un informe cuyos indicadores de supervisión deben estar previamente establecidos por el Programa.</p>	<p>Autovalencia de beneficiarios(as) de Ayudas Técnicas”</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Ayudas Técnicas? ya está elaborado en base a un trabajo conjunto entre el equipo del programa de Ayudas Técnicas y la Unidad de Estudios e Integración programática..</p> <p>Principales conclusiones</p> <p>La aproximación cuantitativa a los niveles de satisfacción de un determinado grupo, respecto de un bien o servicio proporcionado, presenta ciertas limitaciones que es pertinente considerar a la hora de extraer conclusiones. En primer lugar, la estructuración de un set de preguntas cerradas, permite solamente rescatar una dimensión acotada de la opinión del entrevistado, dimensión definidamente previamente en el instrumento.</p> <p>En segundo lugar, el mismo set de preguntas cierra la discusión en torno a aquello que se pregunta sin permitir la aparición de otros temas o perspectivas de evaluación. Ahora bien, las ventajas de una encuesta son bien conocidas y dicen relación con la eficiencia y rapidez con que se obtiene la información, lo cual es de suma relevancia considerando el contexto institucional en el que se realiza.</p> <p>Otro factor a considerar dice relación con el hecho de que la evaluación de la satisfacción de los usuarios sea hecha por la propia institución. Esta situación condiciona inevitablemente la respuesta del encuestado quien por diversos motivos tiende a evaluar bien a quien le proporciona un beneficio, obviando los eventuales aspectos criticables del proceso, del servicio o el producto entregado.</p> <p>Paradójicamente, el hecho de que la encuesta sea realizada telefónicamente viene a minimizar este último factor, toda vez que la distancia entre entrevistador y entrevistado permite a este último emitir de manera más espontánea y franca su opinión.</p> <p>Realizadas estas consideraciones, se puede concluir, respecto los resultado obtenidos en el estudio, que en lo que refiere a satisfacción usuaria la gran mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho a muy satisfecho. Esto se afirma en virtud de que en cada una de las preguntas realizadas en este apartado (satisfacción usuaria) el nivel de satisfacción</p>
---	---	--

<p>c) En la medida en que se consolide el rol de seguimiento y control de gestión, se recomienda implementar un plan de inducción a la dotación de las Oficinas de Coordinación Regional (OCR) para que se transforme en un equipo de supervisión técnica, incluyendo, entre sus funciones, la coordinación con los proveedores.</p>		<p>supera el 80%.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Encuesta Satisfacción usuaria Programa Ayudas Técnicas</p>
<p>a) Supervisar la entrega de las AT y evaluar los resultados logrados en términos de autovalencia e integración social (laboral y educativa), estudiando los casos en que las AT no logren los resultados esperados, para realizar acciones correctivas y mejorar los procedimientos.</p> <p>b) Introducir mecanismos de evaluación formales respecto al funcionamiento de los convenios con las instituciones patrocinadoras (modificando los convenios si es necesario); por ejemplo, encuestas de satisfacción de las instituciones respecto a los procedimientos empleados por FONADIS para solicitar AT, realización de reuniones con periodicidad establecida (anuales) para establecer un contacto personal que permita recoger información cualitativa del mismo punto. Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios y encuesta de auto</p>	<p>Elaborar Propuesta de Sistema integral de seguimiento de AT</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se ha elaborado una Propuesta de Sistema de Seguimiento de Ayudas Técnicas que considera un sistema territorial de supervisión.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento de Sistema integral de seguimiento de Ayudas Técnicas</p>

<p>valencia para la modalidad de convenios institucionales, a partir de un plazo mínimo desde su entrega, dado que es necesario evaluar los resultados de estas ayudas técnicas.</p> <p>Se sugiere también incluir en la firma de estos convenios una cláusula que estipule la obligación de la institución de entregar semestralmente a FONADIS un informe cuyos indicadores de supervisión deben estar previamente establecidos por el Programa.</p> <p>c) En la medida en que se consolide el rol de seguimiento y control de gestión, se recomienda implementar un plan de inducción a la dotación de las Oficinas de Coordinación Regional (OCR) para que se transforme en un equipo de supervisión técnica, incluyendo, entre sus funciones, la coordinación con los proveedores.</p>		
<p>a) Supervisar la entrega de las AT y evaluar los resultados logrados en términos de autovalencia e integración social (laboral y educativa), estudiando los casos en que las AT no logren los resultados esperados, para realizar acciones correctivas y mejorar los procedimientos.</p> <p>b) Introducir mecanismos de evaluación formales respecto al funcionamiento de los convenios</p>	<p>Aplicación de encuestas revisadas y ajustadas de satisfacción a instituciones intermediarias, y encuestas de autovalencia.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se ha aplicado las encuestas revisadas y ajustadas de satisfacción a instituciones intermediarias, y encuestas de autovalencia que da cuenta de la mejora en el desempeño en las actividades de la vida diaria.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Encuesta de satisfacción de beneficiarios de Ayudas Técnicas 2009</p>

<p>con las instituciones patrocinadoras (modificando los convenios si es necesario); por ejemplo, encuestas de satisfacción de las instituciones respecto a los procedimientos empleados por FONADIS para solicitar AT, realización de reuniones con periodicidad establecida (anuales) para establecer un contacto personal que permita recoger información cualitativa del mismo punto.</p> <p>Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios y encuesta de autovalencia para la modalidad de convenios institucionales, a partir de un plazo mínimo desde su entrega, dado que es necesario evaluar los resultados de estas ayudas técnicas.</p> <p>Se sugiere también incluir en la firma de estos convenios una cláusula que estipule la obligación de la institución de entregar semestralmente a FONADIS un informe cuyos indicadores de supervisión deben estar previamente establecidos por el Programa.</p> <p>c) En la medida en que se consolide el rol de seguimiento y control de gestión, se recomienda implementar un plan de inducción a la dotación de las Oficinas de Coordinación Regional (OCR) para que se transforme en un equipo de supervisión técnica, incluyendo, entre sus funciones, la coordinación con los proveedores.</p>		<p>Informe Encuesta de Autovalencia- mejora en el desempeño en las actividades de la vida diaria.</p>
--	--	---

--	--	--