



**SE APRUEBA AJUSTE DEL CONVENIO DE
DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA,
PERÍODO 2015 - 2018, DE LA JEFA DIVISIÓN
CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**RESOLUCION
EXENTA N° 252**

SANTIAGO, 23 MAY 2017

VISTOS:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

2.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 20.955, que “Perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil”.

4.- La Ley N° 19.882, de 2003, que regula Nueva Política de Personal a los funcionarios públicos, que en su Título VI, artículo Trigésimo Séptimo, referido al Sistema de Alta Dirección Pública, señala que los cargos cuyo ejercicio se entregue a altos directivos públicos deberán corresponder a jefes superiores de servicio y al segundo nivel jerárquico del respectivo organismo. Para otorgar a un cargo la calidad de segundo nivel jerárquico de un servicio público, sus titulares deberán pertenecer a la planta de directivos y depender en forma inmediata del jefe superior o corresponder a jefaturas de unidades organizativas que respondan directamente ante dicho jefe superior, cualquiera sea el grado o nivel en que se encuentren ubicados en la planta de personal. Los subdirectores de servicio y los directores regionales serán siempre cargos del segundo nivel jerárquico.

5.- El Decreto Supremo N° 172, de 2014, del Ministerio de Hacienda que aprueba nuevo reglamento que regula los convenios de desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el párrafo 5° del título VI de la ley 19.882.

6.- El D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

7.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda, el D.L. N° 49, de 1973; el artículo 57°, de la Ley 20.255, y lo establecido, en la Resolución 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón.



CONSIDERANDO:

1.- Que, mediante Resolución N° 06 de 14 de septiembre de 2015, tomada razón por la Contraloría General de la República con fecha 15 de diciembre de 2015, esta Dirección Nacional, dispuso el nombramiento de doña ROMANINA RUTH MORALES BALTRA, RUT N° [REDACTED] como JEFA DIVISIÓN CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES, GRADO 2° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, por un plazo de tres años, a contar del 28 de julio de 2015, con derecho a percibir el porcentaje correspondiente a la asignación de Alta Dirección Pública, de la Ley N° 19.882, que asciende a un 45%.

2.- Que, a través de Resolución Exenta N° 196, de 09 de mayo de 2016, del Instituto de Previsión Social se aprobó el "Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública Período 2015- 2018", que esta Dirección Nacional suscribiera con doña Romanina Ruth Morales Baltra, en su calidad de la Jefa División Canales de Atención a Clientes de este Instituto, aprobándose consecuentemente por Resolución Exenta N° 540, de 28 de noviembre de 2016, el "Primer Informe Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública Período agosto 2015 – julio 2016", correspondiente a su primer año de gestión.

3- Que, a través de Oficio Ordinario N° 86/2017, de 12 de mayo de 2017, la Jefa División Canales de Atención a Clientes, envía al Director Nacional de este Instituto, para su formalización, el ajuste a la formulación de metas estratégicas y objetivos de gestión directiva para el período 28 de julio de 2016 a 27 de julio 2018, relativo al indicador "Porcentaje de hitos cumplidos del plan de automatización y monitoreo trienal de las plataforma de redes sociales asociada a la red de atención multicanal de IPS en el año t", agregándose además el indicador en el ámbito Desarrollo de las Personas, según lo requerido en el Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales, definiendo así, "Porcentaje de hitos cumplidos del plan de trabajo bianual de Comunicación Efectiva en el año t", correspondiente al segundo y tercer período del Convenio de Desempeño de conformidad a lo estipulado en los artículos N° 19, 20 y 21, del reglamento que regula los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos, establecidos en el párrafo 5°, de título VI de la Ley N°19.882, documento que constituirá el respaldo de la presente Resolución, sin perjuicio de su envío a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para su conocimiento y registro.

RESUELVO:

1.- Apruébase, el documento denominado "Ajuste Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública –Período 2016 –2018", que contiene modificaciones a la formulación de metas estratégicas y objetivos de gestión directiva, comprometidas por la Jefa División Canales de Atención a Clientes de este Instituto de Previsión Social, doña ROMANINA RUTH MORALES BALTRA, RUT N° [REDACTED] Grado 2° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, documento que consta de ocho (08) hojas, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

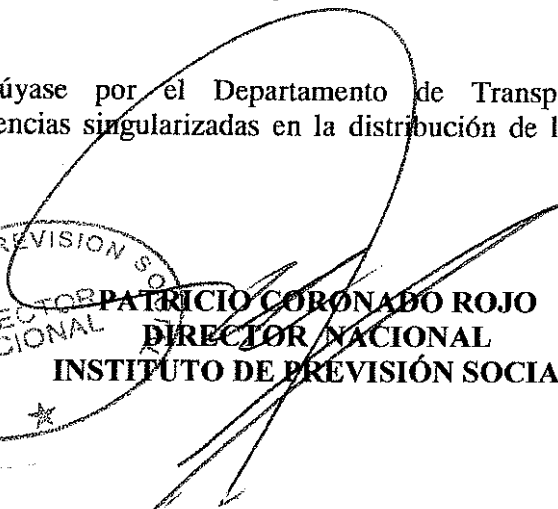


2.- Déjase constancia, que para cada una de las metas definidas en el referido Convenio de Desempeño, se han establecido para el período, los objetivos esperados, porcentajes de ponderación, indicadores, fórmula de cálculo, ponderación, medios de verificación y supuestos básicos, cuyo seguimiento y control se realizará a través de la entrega a la Dirección Nacional, de los Informes periódicos pertinentes, según las fechas de evaluación determinadas en el mismo.

3.- Publíquese en la sección denominada "Otros Antecedentes -Subsección - Acceso a Compromisos de Gestión Institucional", del Banner Gobierno Transparente del Instituto de Previsión Social.

4.- Remítase a la Dirección Nacional del Servicio Civil, el Ajuste Convenio de Desempeño singularizado en el Resuelvo precedente y a la División Planificación y Desarrollo.

Notifíquese, regístrese y distribúyase por el Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las dependencias singularizadas en la distribución de la presente Resolución.


PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCIÓN:


- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- Subdirección Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Planificación y Desarrollo
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Clientes
- Departamento de Personas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Finanzas
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Auditoría Interna
- Jefa División Canales de Atención a Clientes
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica
- Dirección Nacional del Servicio Civil.

YGF/MWEW/NQR/MEGA/MRC/RPY/rpy

Aprueba Ajuste Conv. Desempeño ADP Jefa División Canales de Atención a Clientes

CP Resoluciones Internas - Conv. Desempeño ADP

V- (Folio DTD 1566-967)

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p>CONVENIO DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA</p>	<p>DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</p>	
		<p>Fecha: 15/03/2017</p>	<p>Página: 1 de 8</p>
<p>Elaborado por: Analista de Gestión (XHG).</p>	<p>Revisado por: Jefe Subdepartamento Gestión de Indicadores.</p>	<p>Aprobado por: Jefe Departamento de Compromisos Institucionales.</p>	

AJUSTE CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

PERIODO 2016 – 2018

**Jefa División
Canales de Atención a Clientes**

AÑO 2017

Fecha: 15/03/2017

ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Romanina Ruth Morales Baltra
Cargo	Jefa División Canales de Atención al Cliente
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	28 de julio 2015
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	Desde el 28 de julio 2015 hasta el 27 de julio 2018

Fecha evaluación 2do año de gestión	agosto 2017 ¹
Fecha pre- evaluación	5 de febrero 2018
Fecha evaluación final	agosto 2018 ²

¹ Período de evaluación desde el 01/08/2016 hasta el 31/07/2017.

² Período de evaluación desde el 01/08/2017 hasta el 31/07/2018, correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión.

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo 1: Estandarizar el modelo de atención definido por el Instituto, para entregar a nuestros usuarios de forma oportuna, con calidad y eficiencia los productos y servicios que requieren.

Ponderación: 20%

Indicadores							
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos	
1. Calidad/Producto Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t ³ .	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/total de personas atendidas en el año t)*100	-	86,99%	86,99%	10%	- Registro Plantilla SIG emitida por la Subdirección de Servicios a Clientes, enviada a la División Planificación y Desarrollo el día 5 de cada mes. - Informe de Gestión Institucional emitido por la División Planificación y Desarrollo y publicado en la Intranet el día 23 de cada mes. - Reporte Tiempo Espera emitido al término de cada periodo de evaluación por la División Canales de Atención a clientes y aprobado por el Subdirector de Servicios al Cliente.	La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 550.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Registro de Atención, lo anterior producto del otorgamiento de otros beneficios de la Red Multiservicios. Se excluirán de esta medición aquellas contingencias nacionales que no permitan a la red de atención presencial de IPS mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsídios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como cambio de plataforma, aumento en el alcance de sucursales con gestor de fila, alteración de la franja horaria de atención presencial, casos fortuitos y fuerza mayor.
2. Eficacia/Proceso Porcentaje de clientes que declaran	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t/Nº total de	-	87%	87%	10%	- Informe resultados de encuestas emitido por la Subdirección de Servicios al	- Movimientos sociales que no afecten el cumplimiento del indicador (Huelgas de empresas

³ Este compromiso es aplicable en aquellas sucursales que tienen implementado el Sistema Administrador de fila. Cabe señalar que el tiempo de espera se cuenta desde la impresión del número correlativo de atención hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de atención, momento en el cual se registra el inicio de la atención.

satisfacción con el servicio el año t 4	clientes encuestados el año t 100		Cliente del año correspondiente y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Registro Planilla SIG emitida por la Subdirección de Servicios al Cliente y enviada el día 5 de cada mes a la División Planificación y Desarrollo. - Informe Gestión Institucional, emitido por la División de Planificación y Desarrollo y publicado en la intranet el día 23 de cada mes.	de transporte de valores y paralización de otros servicios públicos que afectan el funcionamiento del IPS) - La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 550.000 transacciones mensuales en la red presencial y 130.000 atenciones en la red no presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. - Alteración de la franja horaria. - Estabilidad de los sistemas, Web y redes sociales que puedan interrumpir la continuidad operativa. - No existencia de contingencias nacionales que afecten los estándares de servicio establecidos para la red de atención IPS, casos fortuitos y fuerza mayor.

4 Esta contemplada la contratación de un consultor externo para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención Presenciales y no Presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red del Instituto de Previsión Social y el valor a informar será el resultado alcanzado a nivel nacional.

Objetivo 2: Implementar, coordinar y sistematizar mejoras al modelo de atención del canal digital, para garantizar la difusión, entrega de información y servicio de atención a nuestros/as usuarios(as).

Ponderación: 20%

Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
<p>3. Eficacia/Proceso Porcentaje de hitos cumplidos del plan de automatización y monitoreo trienal de la plataforma de redes sociales asociada a la red de atención multicanal de IPS en el año t⁵.</p>	<p>(Sumatoria de hitos cumplidos del plan de automatización y monitoreo trienal de la plataforma de redes sociales en el año t / N° total de hitos comprometidos del plan de automatización y monitoreo trienal de las plataformas de redes sociales en el año t) * 100</p>	<p>--</p>	<p>66,6%</p>	<p>100%</p>	<p>Plan de trabajo de automatización y monitoreo trienal de las plataformas de redes sociales asociada a la red de atención multicanal emitido por la División Canales de Atención a Clientes, aprobado por el Subdirector de Servicio al Cliente y enviado a la División Planificación y Desarrollo una vez firmado el presente convenio. - Registro Planilla SIG emitida por la Subdirección de Servicios al Cliente, enviada a la división Planificación y Desarrollo el día 5 de cada mes. - Informe de cumplimiento anual del plan de automatización y monitoreo trienal de las plataformas de redes sociales asociada a la red de atención multicanal, emitida por la División Canales de Atención y enviado a la División Planificación y Desarrollo al término de cada periodo.</p>	<p>No contar con presupuesto para desarrollo de herramientas de automatización y monitoreo de los distintos canales de atención digital. Cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento del plan de mejora nacional y por tanto es necesario reformular el compromiso.</p>

⁵ El plan tiene como objeto implementar herramientas de automatización y monitoreo en las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.), a fin de mejorar el Servicio al Cliente, con mayor cercanía y conocimiento del él. Permite crear comunidades para una mayor difusión de la información y gestión de la reputación. Considera los siguientes hitos: Año 1 (2016): Entrega y Validación de Objetivos, Planes y Modelos; Año 2 (2017): Desarrollar mapa de procesos e implementar herramientas de automatización y monitoreo de las redes sociales; Año 3 (2018): Evaluar cobertura, focalización e impacto de las redes sociales en la Atención al Cliente

Objetivo 3. Identificar e implementar mejoras al modelo de atención de pagos a fin de asegurar el correcto funcionamiento de los mismos y así otorgar un servicio de calidad a nuestros usuarios.

Ponderación: 30%

Indicadores							
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos	
4. Eficacia / Proceso Porcentaje de hitos cumplidos del plan trienal para el mejoramiento de la gestión a nivel nacional desarrollado en el año t ⁶	(Sumatoria de actividades cumplidas del plan para el mejoramiento de la gestión a nivel nacional desarrolladas en el año t/N ⁶ total de actividades definidas en el plan para el mejoramiento de la gestión a nivel nacional en el año t)*100	-	66,6%	100%	30%	Informe de gestión institucional emitido por la División Planificación y Desarrollo, publicado en la intranet el día 23 de cada mes. Planilla SIG emitida por la División Canales de Atención a Clientes y enviado a la División Planificación y Desarrollo el día 5 de cada mes. Plan de mejora nacional aprobado por la Subdirección de Servicio al Cliente y enviado a la División Planificación y Desarrollo. Informe de cumplimiento mensual del plan de mejora nacional, emitida por la División Canales de Atención y enviado a la División Planificación y Desarrollo el día 5 de cada mes.	Cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento del plan de mejora nacional y por tanto es necesario reformular el compromiso.

⁶ El plan consiste en identificar, desarrollar e implementar acciones de mejora a los modelos de atención de pagos, entregando a nuestros usuarios un servicio de calidad acorde a la realidad a las relaciones contractuales con las entidades pagadoras. Considera los siguientes hitos: Año 1(2016): Implementar modelo de atención de pagos de trato directo; Año 2 (2017): Diagnóstico y propuesta de ajuste para los pagos móviles; Año 3 (2018): Diseño de modelo de atención para las nuevas bases de licitación de pagos.

Objetivo 4: Identificar e implementar mejoras al modelo de atención de los Canales Presencial y Remoto, que permita optimizar la atención de los usuarios.
Ponderación: 20%

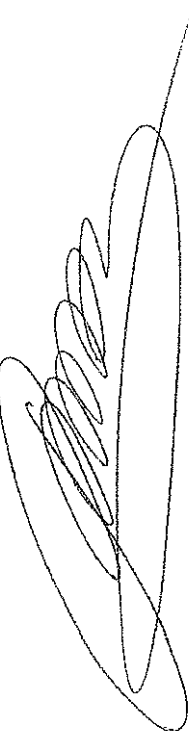
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
5. <u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de hitos cumplidos del plan trienal Presencial y Remoto desarrollado en el año t ⁷	(Sumatoria de hitos cumplidos del plan trienal Canal Presencial y Remoto I en el año t/N° total de hitos definidas en el plan Canal Presencial y Remoto en el año t)*100	--	76,92%	100%	20%	Cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento del plan de mejora nacional y por tanto es necesario reformular el compromiso.

7 El plan consiste en desarrollar e implementar acciones de mejora, como la inclusión a las personas con algún tipo de discapacidad o bien la disminución en el número de opciones ofrecidas al momento de contactarse con nuestro Call center, a los modelos de atención del canal presencial y remoto, entregando a nuestros usuarios un servicio de calidad y mayor inclusión, al considerar en el modelo a las personas con capacidades distintas y a aquellos que viven en zonas alejadas, facilitando el acceso a las consultas telefónicas con menú más reducido y lenguajes explicativos más sencillos. El plan considera desarrollar 13 hitos: Año 1(2016); Seis hitos según indica plan de trabajo; Año 2 (2017): Cuatro hitos según indica plan de trabajo; Año 3 (2018): Tres hitos según indica plan de trabajo.

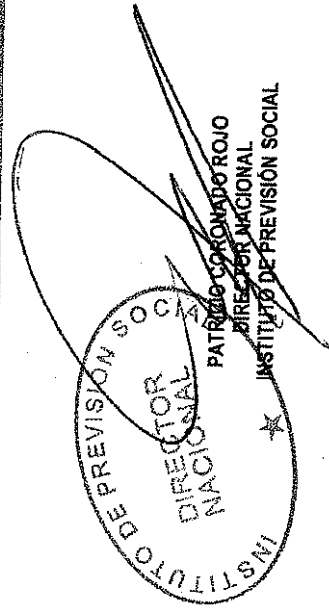
Objetivo 5: Promover y mantener la calidad de vida laboral y el desarrollo de las personas, facilitando, a través de ellas el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Ponderación: 10%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
6. Calidad/Producto Porcentaje de hitos cumplidos del plan de trabajo bianual de Comunicación Efectiva en el año i ^o .	Sumatoria del cumplimiento de hitos del plan de trabajo bianual de Comunicación Efectiva en el año t / N° total de hitos planificados del plan de trabajo bianual de Comunicación Efectiva en el año t) * 100	--	50%	100%	- Registro Planilla SIG emitida por la División Canales de Atención y enviada el día 5 de cada mes a la División Planificación y Desarrollo. - Plan de trabajo bianual de Comunicación Efectiva y trabajo en equipo. - Medio de verificación de cumplimiento de cada hito.	-La meta comprometida se puede cumplir en la medida que no existan cambios en los lineamientos gubernamentales o cambios en el plan de trabajo, por entrega de nuevos beneficios IPS ordenados por ley, que repercuten en el compromiso de realizar las actividades definidas en el plan de trabajo.



ROMANINA MORALES BALTRA
JEFA DIVISION CANALES DE ATENCION A CLIENTES
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL
PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL



8 El plan de trabajo bianual de Comunicación Efectiva y trabajo en equipo tiene como objetivo Instalar prácticas laborales positivas al interior de los equipos de trabajo, potenciando liderazgos que logren conformar equipos comprometidos y motivados, a través de la comunicación y participación. Lo anterior, a través de las actividades definidas en el plan de trabajo. Considera 6 hitos en total, 3 para el periodo 2016-2017 y 3 para el siguiente.