



**SE APRUEBA AJUSTE DEL CONVENIO DE
DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA,
PERÍODO 2015 - 2018, DEL JEFE DIVISIÓN
BENEFICIOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN
SOCIAL**

**RESOLUCION
EXENTA N° 273**

SANTIAGO, 05 JUN 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 TRA N° 954/1011/2015, de 15 de julio de 2015, tomada razón por la Contraloría General de la República el 17 de julio de 2015, esta Dirección Nacional, renovó el nombramiento de don JOSÉ MIGUEL LAGOS SERRANO, RUT N° [REDACTED] en calidad de Titular, como JEFE DIVISIÓN, Grado 2° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, para desarrollar funciones en Santiago, Región Metropolitana, por un plazo de tres años, a contar del 07 de julio de 2015 y hasta el 07 de julio de 2018, 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° 139, de 07 de abril 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 don José Miguel Lagos Serrano, en su calidad de Jefe División Beneficios de este Instituto, aprobándose consecuentemente por Resolución Exenta N° 241, de 16 de mayo de 2017, el “Primer Informe Convenio Desempeño Alta Dirección Pública”, período julio 2015 – julio 2016, correspondiente a su primer año de gestión.

3.- Que, a través de Oficio Ordinario N° 90/2017, de 18 de mayo de 2017, el Jefe División Planificación y Desarrollo, envía al Director Nacional de este Instituto, para su formalización, el ajuste a la formulación de metas estratégicas y objetivos de gestión del Sr. José Miguel Lagos Serrano, Jefe División Beneficios, para el período 07 de julio de 2016 a 07 de julio 2018, 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 periodo 2016 - 2018**”, que contiene modificaciones a la formulación de metas estratégicas y objetivos de gestión directiva, comprometidos por el Jefe División Beneficios de este Instituto de Previsión Social, don JOSÉ MIGUEL LAGOS SERRANO, 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
- Jefe División Beneficios
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica
- Dirección Nacional del Servicio Civil.

YGF/MVW/NCR/MEGA/MFC/RBY/tpy
Aprueba Ajuste Conv. Desempeño ADP Jefe División Beneficios
CP Resoluciones Internas - Conv. Desempeño ADP
V- (Folio DTD 1566-969)

 Gobierno de Chile	CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA	DIVISION PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
		Fecha: 28/02/2017	Página: 1 de 8
Elaborado por: Analista de Gestión (XHG)	Revisado por: Jefa Subdepartamento Gestión de Indicadores Institucionales.	Aprobado por: Jefa Departamento Compromisos Institucionales	

AJUSTE CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

JEFE DE DIVISIÓN BENEFICIOS

AÑO 2017

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	José Miguel Lagos Serrano
Cargo	Jefe División de Beneficios
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	07 de Julio de 2015
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	Desde el 07 de julio 2015 hasta el 07 de julio 2018

Fecha evaluación 1er año de gestión	julio 2016 ¹
Fecha evaluación 2do año de gestión	julio 2017 ²
Fecha pre evaluación	15 de enero 2018 ³
Fecha evaluación final	julio 2018 ⁴

¹ Período de evaluación desde julio 2015 hasta junio 2016.

² Período de evaluación desde julio 2016 hasta junio 2017.

³ Período evaluación desde julio 2017 a diciembre 2017

⁴ Período de evaluación desde julio 2017 hasta junio 2018, correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión.

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo 1: Fortalecer y automatizar los procesos de gestión de beneficios establecidos en el Sistema de Pensiones de las Ex Cajas definidos por Ley conforme a altos estándares de calidad de servicio definidos institucionalmente.

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) Porcentaje de Beneficios de las áreas Particulares, Públicos y Servicio Seguro Social que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 14 días en el año t) / Total de Beneficios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t) * 100	-	86% 20%	86% 20%	- Informes del Sistema Computacional y Listado diario de finiquitados, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios, reportado al Jefe División Beneficios, para su posterior envío el día 5 de cada mes a la División Planificación y Desarrollo. - Registro de información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Informe Gestión Institucional emitido por la División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.	- Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, u otros que se requiera para el proceso de concesión de estos beneficios.

Objetivo 2: Mejorar la calidad de la Base de Datos de los Sistemas de Concesión y Pagos de Beneficios Previsionales del Instituto, logrando con ello responder en forma más precisa y eficiente a los requerimientos de información, tanto de procesos informáticos, como estadísticas y otros que la Institución debe proveer.

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
2) Porcentaje de registros revisados con Suspensión de Pago en las Bases de concesión y Pago de Beneficios en el año t.	(Sumatoria de registros revisados con Suspensión de Pago en las Bases de Beneficios en el año t / Número total de registros con Suspensión de Pago en las Bases de concesión y Pago de Beneficios en el año t) * 100.	-	60% 20%	90% 20%	- Informe de Avance de las Suspensión de Pago en las Bases de concesión y Pago de Beneficios, enviado a la División de Planificación y Desarrollo los días 5 de cada mes. - Registro de información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.	- Definición de nuevos lineamientos y prioridades gubernamentales que afectan el proceso de pago de beneficios y por lo tanto sea necesario reformular el compromiso.

- Informe de Gestión Institucional emitido por División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.

Objetivo 3: Asegurar la adecuada y oportuna entrega de beneficios del sistema solidario, mediante la optimización de los procesos, permitiendo con esto mejorar la calidad de vida de los beneficiarios

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
3) Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t ^s	(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t) / (N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t) * 100	-	97%	10%	- Informes Plataforma de Atención y Concesión Interfaz de Ingreso Única Sistema de Atención y Concesión PBS y APS emitido por División Concesión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Registro de información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Informe Gestión Institucional emitido por División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.	- Definición de nuevos lineamientos y prioridades ministeriales que afectan el proceso de concesión de beneficios de pensiones solidarias y por tanto, es necesario reformular el compromiso. - La meta comprometida se puede cumplir si los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión (Ministerio de Desarrollo Social, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades) actualizan y envían oportunamente la información necesaria para efectuar el proceso de Elegibilidad, el cual es fundamental para la

5 La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Provisional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Provisional Solidario de Invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficiarios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización provisional (PFP), en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se considerarán días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez, firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.

Objetivo 4: Fortalecer y automatizar los procesos de pago definidos por Ley, conforme a altos estándares de calidad de servicio definidos institucionalmente.

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
5) Porcentaje de beneficios de Asignación Familiar finiquitados en un plazo máximo de 5 días hábiles en el año t 7	(Sumatoria de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en un plazo máximo de 5 días hábiles en el año t / N° total de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en el año t)*100	-	91%	20%	- Reporte de tiempo de respuesta Base de Datos Sistema de Asignación Familiar, emitido por el Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado al Jefe de la División Beneficios y División Planificación y Desarrollo. - Registro de información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Informe Gestión Institucional emitido por División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.	- Cambio de Lineamientos por parte de los organismos fiscalizadores (Superintendencia de Pensiones y Superintendencia de Seguridad Social) que afecten la forma de operar del Sistema para finiquitar el beneficio, y por tanto, es necesario reformular el compromiso. - Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de este beneficio. - Que se mantengan las actuales condiciones del proceso y operatividad del nuevo Sistema Asignación Familiar, es decir, sin cambios normativos que redunden en modificaciones de las reglas de negocio de la concesión de Asignación Familiar.

7 El beneficio de Asignación Familiar es un subsidio que otorga el Estado a los beneficiarios que cumplen con el requisito de ser trabajadores, pensionados o cesantes y que acrediten cargas familiares que viven a sus expensas y que cumplan los requisitos que la ley determina para cada uno de ellos. El cálculo de este indicador considera el tiempo de respuesta interno del IPS, desde el ingreso de la solicitud al sistema de asignación familiar hasta la fecha de resolución de la solicitud la cual puede ser aceptada o rechazada. Se entiende por beneficios de Asignación Familiar finiquitados a beneficios resueltos, ya sea aprobados o rechazados.

Objetivo 5: Optimizar la gestión de la División de Beneficios, a través de un proceso de mejora continua con altos estándares de calidad apoyados por herramientas de control y seguimiento de los procesos con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros clientes en la entrega de productos y servicios.

Ponderación: 10%

Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
6) Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t ⁸	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t/ N° total de clientes encuestados el año t)*100	-	87% 10%	87% 10%	- Informe evaluación de encuestas emitido por la División Planificación y Desarrollo, en diciembre de cada año. - Registro de Información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Informe de Gestión Institucional emitido por División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.	- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red 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. - Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastres naturales.

⁸ Está 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.

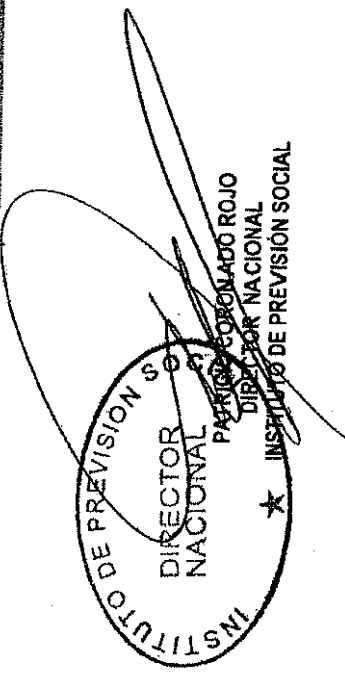
Objetivo 6: Implementar el traspaso del conocimiento de cargos críticos del negocio a través de un mecanismo ad hoc, asegurando con ello los estándares de calidad de servicio definidos por la institución

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		
Calidad/Producto 7) Porcentaje de hitos cumplidos del Plan de Gestión del Conocimiento en el periodo ⁹ .	(Sumatoria de hitos cumplidos del plan de gestión del conocimiento en el periodo / N° total de hitos programados del plan de gestión del conocimiento en el periodo)*100	--	33,33%	100%	10%	- La meta comprometida se puede cumplir en la medida que no existan cambios en los lineamientos gubernamentales, por entrega de nuevos beneficios, IPS ordenados por ley, que repercuten en el compromiso de lograr el desarrollo del total de las actividades comprometidas para el 2017, en este tema.



 JOSE MIGUEL LAGOS SERRANO
 JEFE
 DIVISION BENEFICIOS



 PABLO CORONADO ROJO
 DIRECTOR NACIONAL
 INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL



 YGF/MSG/PSD

⁹ La Gestión del Conocimiento, consiste en llevar a cabo acciones tendientes a definir la forma más adecuada para realizar el traspaso del conocimiento de funcionarios que ejecutan procesos considerados como críticos y que se encuentran con el derecho jubilatorio cumplido o por cumplir. Por lo tanto, el objetivo que busca este plan de trabajo es que aquellas personas que asuman el cargo cuya función es desarrollar un proceso o varios procesos determinados como críticos, lo pueda hacer apoyado en algún instrumento que lo permita. El Plan de Gestión del Conocimiento, considera la definición del universo de trabajo para realizar el Diagnóstico (Alcance), esto es, la definición de los procesos considerados como críticos, detección de las necesidades de traspaso de conocimiento, determinar el medio del traspaso del conocimiento, generar el medio del traspaso del conocimiento.