



**SE APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, PERÍODO
2017 - 2020, DEL DIRECTOR REGIONAL IPS
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA**

**RESOLUCIÓN
EXENTA N° 355**

SANTIAGO, 25 JUL 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.- Ley 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° TRA 954/461/2017, de 30 de junio de 2017, en trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República, esta Dirección Nacional, dispuso el nombramiento de don **RAFAEL ALEJANDRO CARVAJAL PALACIOS**, RUT N° [REDACTED] en calidad de titular, en el cargo de **DIRECTOR REGIONAL, GRADO 6° E.U.S.**, Planta de Directivos del Instituto de Previsión Social, cargo afecto al Sistema de Alta Dirección Pública 2° Nivel, quien desarrollará funciones por un período de tres años, a contar del 01 de junio de 2017 y hasta 01 de junio de 2020, fijando el porcentaje de la asignación que le corresponde, de acuerdo a la Ley N° 19.882 citada en el Vistos N° 4, de la presente Resolución, que asciende a un 20%.

2.- Que, por Oficio Ordinario DIPLA (CE) N° 104-17, de 23 de junio de 2017, complementado por el documento electrónico de 12 de julio de 2017, la División de Planificación y Desarrollo, remite para su formalización, el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública del período indicado en el Considerando precedente, suscrito entre esta Dirección Nacional y el Director Regional IPS de la Región de Arica y Parinacota, Convenio que constituirá el respaldo de la presente Resolución, sin perjuicio de su envío a la Dirección Nacional del Servicio Civil y a la citada División de Planificación y Desarrollo.

RESUELVO:

1.- Apruébase, el “**Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública Período 2017 - 2020**”, suscrito entre esta Dirección Nacional y el Director Regional IPS de la Región de Arica y Parinacota, don **RAFAEL ALEJANDRO CARVAJAL PALACIOS**, RUT N° [REDACTED] Directivo Grado 6° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública, por un plazo de tres años de desempeño, desde el 01 de junio de 2017 y hasta 01 de junio de 2020, documento que consta de diez (10) hojas y que forma parte integrante del presente acto administrativo.

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 Convenio de Desempeño singularizado en el Resuelvo precedente y a la División Planificación y Desarrollo.

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.



PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- 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
- Director Regional IPS de la Región de Arica y Parinacota
- Departamento de Personas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Finanzas
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Auditoría Interna
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica
- Dirección Nacional del Servicio Civil.

YGE/MVEW/NCR/MRC/RBY/rpy

Conv. Desempeño ADP Director Regional IPS de la Región de Arica y Parinacota
CP Resoluciones Internas - Conv. Desempeño ADP
VII (Folio DTD 1566-975)

	CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA	DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
		Fecha: 16/06/2017	Página: 1 de 10
Elaborado por: Analista de Gestión(XHG)	Revisado por: Jefa Subdepartamento Gestión Indicadores	Aprobado por: Jefa Departamento Compromisos Institucionales	

CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

PERÍODO 2017 – 2020

**DIRECTOR REGIONAL
ARICA Y PARINACOTA**

AÑO 2017

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	RAFAEL ALEJANDRO CARVAJAL PALACIOS
Cargo	Director Regional Arica y Parinacota
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	1 de junio 2017
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	1 de junio 2017 al 1 de junio 2020

Fecha evaluación 1er año de gestión	Junio 2018 ¹
Fecha evaluación 2do año de gestión	Junio 2019 ²
Fecha pre evaluación final	Diciembre 2019 ³
Fecha evaluación final	Junio 2020 ⁴

¹ Período de evaluación desde junio 2017 – mayo 2018.

² Período de evaluación desde junio 2018 – mayo 2019.

³ Corresponde al informe señalado en el artículo 24 del reglamento que regula los convenios de desempeño de los ADP, donde se señala que se debe enviar con 120 días de antelación al vencimiento del periodo, el informe de evaluación.

⁴ Período de evaluación desde junio 2017 – mayo 2020 correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión.

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO⁵

Objetivo 1: Garantizar una atención oportuna a los usuarios del sistema previsional, permitiéndoles acceder a la información y tramitación en materias de seguridad social, otorgando un servicio de calidad, particularmente respecto de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones sociales

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
Calidad/Productos 1. Porcentaje de clientes que declaran con el servicio de satisfacción con el servicio de atención el año t ⁶ .	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio de atención el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	86,96%	86,96%	15%	- Registro de Plantilla SIG, emitido por la Subdirección de Servicios al Cliente los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Informe evaluación de encuestas emitido por la Subdirección de Servicios al Cliente, en noviembre de cada año y enviado a la División Planificación y Desarrollo.	- Movimientos sociales que no afecten el cumplimiento del indicador (huelgas de empresas de transporte de valores y paralización de otros servicios públicos que afecten el funcionamiento del IPS). - La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 6.987 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 productos que incidan directamente en la

⁵ De acuerdo a lo estipulado en el artículo 26 del reglamento que regula los convenios de desempeño para altos directivos públicos los medios de verificación son enviados al jefe del servicio quien los analizará u observará, en caso de estar conforme se emite la resolución correspondiente, con este acto administrativo se aprueban el informe de evaluación y los medios de verificación que lo acompañan.

⁶ El estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención Presenciales (Sucursales IPS) y no Presenciales (Call Center y Web), es realizado por una consultoría externa. 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 metodología utilizada es una encuesta de satisfacción aplicada a todos los clientes de la red Instituto, la cual se realiza directamente a los usuarios en las Sucursales y por teléfono para los canales Call Center y Web. El valor para los años 2 y 3 es referencial, y puede variar de acuerdo al valor establecido en el formulario H.

<p>dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> No existencia de contingencias nacionales que afecten los estándares de servicio establecidos para la red de atención IPS, y otros eventos como desastres naturales. 								<p>2. Calidad/Producto de personas atendidas con tiempo de espera menos a 25 minutos en el año t⁷</p>
<ul style="list-style-type: none"> Movimientos sociales que no afecten el cumplimiento del indicador (huelgas de empresas de transporte de valores y paralización de otros servicios públicos que afecten el funcionamiento del IPS). No existencia de contingencias nacionales que afecten los estándares de servicio establecidos para la red de atención IPS, y otros eventos como desastres naturales. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicio no supera las 6.987 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del sistema de atención Chile atiende (SACHI), lo anterior producto del 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de Plantilla SIG, emitido por la Dirección Regional de Arica y Parinacota los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo. Reporte tiempo de espera emitido por la Subdirección de Servicio al Cliente los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo. 	86,72%	15%	86,72%	15%	86,72%	<p>(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</p>	

⁷ Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el sistema de 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 atención. El valor para los años 2 y 3 es referencial, y puede variar de acuerdo al valor establecido en el formulario H para estos períodos

Objetivo 2: Evaluar la implementación regional del modelo de atención institucional, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento.

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
Eficacia/Proceso 3. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t ⁸	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / N° Total de localidades de pago móviles supervisadas en el año t) * 100	100%	100%	100%	15%	15%
Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio en el año t ⁹	(Número de Municipalidades visitadas en convenio en el año t / Número de Municipalidades en convenio en el año t) * 100	100%	100%	100%	15%	15%

⁸ El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, del total de localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.

⁹ El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255.

Objetivo 3: Fortalecer las redes locales y la participación ciudadana en materias previsionales a través de espacios de encuentro con organizaciones de la Sociedad Civil e instancias públicas y privadas.

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	
5. <u>Eficacia/Proceso</u> del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t ¹⁰ .	(Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100%	100%	100%	10%	10%	No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso
					- Registro de plantilla SIG, Regional de Arica y Parinacota los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia, generada por la Dirección Regional de Arica y Parinacota y enviada a la División Planificación y Desarrollo. - Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo, emitido por la Dirección		

¹⁰De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año. De acuerdo a lo establecido en el reglamento del Consejo de la Sociedad Civil del IPS los objetivos del Consejo son: institucionalizar la participación ciudadana en todo el ciclo de las políticas públicas; reforzar las relaciones entre las instituciones públicas y la ciudadanía a través de sus representantes y aportar legitimidad en la toma de decisiones; generar espacios de diálogo y deliberación, que busca incidir en la forma de decisiones sobre generación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, otorgándoles validación legitimidad, eficacia, calidad y sustentabilidad en el tiempo.

										Regional de Arica y Parinacota y enviada a la División Planificación y Desarrollo el día 5 de cada mes.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Objetivo 4 Implementar acciones de coordinación con instancias públicas o privadas, a fin de mejorar el acceso a nuestros usuarios/as en la información, respecto de los diferentes beneficios previsionales.

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 talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t ¹¹ .	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t/ Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100%	100%	100%	- Registro de Plantilla SIG, Regional de Arica y Parinacota los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Matriz de análisis de género ¹² . - Calendario de ejecución de talleres	- La meta se comprometida puede cumplir si no se presenta una Reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.

¹¹ Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DJPRES. Para los años 2 y 3 dependerán del Programa de Trabajo que se elabore anualmente. Los talleres además de abordar los temas relacionados con Género, dan conocer los derechos y deberes previsionales, orientando respecto de los beneficios a que tiene derecho y los requisitos necesarios para ello, así como los beneficios de cotizar cuando cuentan con un trabajo remunerado

¹² La Matriz de análisis de género, es un instrumento que forma parte del plan de implementación del Programa Social, en el que se detalla lo siguiente: región, característica de los talleres, características de la localidad, grupo objetivo y perfil, desarrollo del taller, evaluación y avance en la equidad de género.

Objetivo 5: Elaborar un plan de mejora para optimizar la gestión interna de la Dirección Regional y generar compromiso y adhesión de los integrantes del equipo de trabajo.

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>Eficacia/Proceso</p> <p>7. Porcentaje de actividades cumplidas del plan para el mejoramiento de la gestión interna de la Dirección Regional en el año t¹³</p>	<p>(Sumatoria de actividades cumplidas del plan para el mejoramiento de la gestión interna de la Dirección Regional en el año t/Número total de actividades definidas en el plan para el mejoramiento de la gestión interna de la Dirección Regional en el año t)*100</p>	100%	100%	100%	<p>- Plan de Mejora Regional aprobado por el Depto. Desarrollo y Control de la Subdirección de Servicio al Cliente, que será enviado a la División Planificación y Desarrollo.</p> <p>- Informe de cumplimiento mensual del Plan de Mejora Regional, emitido por la Dirección Regional el cual debe ser enviado a Depto. Desarrollo Control y a la División Planificación y Desarrollo los días 5 de cada mes.</p> <p>- Registro de información Planilla SIG generado por la Dirección Regional el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.</p>	<p>- Cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento del Plan de Mejora Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso.</p> <p>- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.</p> <p>- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar lo planificado u otros eventos como desastres naturales.</p>

RAFAEL ALEJANDRO CARVAJAL PALACIOS
DIRECTOR REGIONAL
REGIÓN ARICA Y PARINACOTA

PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

YGE/MSG/PSD

¹³ El plan de mejora regional se elabora de acuerdo a los resultados anuales del Estudio de Satisfacción de Usuarios en la región complementado eventualmente con elementos de otros estudios relacionados de la Subdirección de Servicios al Cliente en el período (todos hechos por empresas externas)