

**SE APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, PERÍODO  
2016 - 2019, DEL JEFE DEPARTAMENTO  
DESARROLLO Y CONTROL DE LA  
SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CLIENTE  
DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**RESOLUCIÓN 73  
EXENTA N°**

**SANTIAGO, 03 FEB 2017**

**VISTOS:**

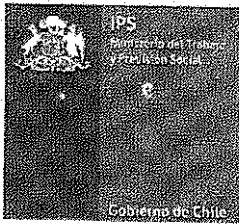
1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social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

4.- 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.

5.- 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.



6.- 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 954/1104/2016, de 14 de septiembre de 2016, tomada razón por la Contraloría General de la República el 05 de octubre de 2016, esta Dirección Nacional, dispuso el nombramiento de don **MARCIO LEOPOLDO SAID TALA LÓPEZ**, RUT N° [REDACTED] en calidad de titular, como **JEFE DE DEPARTAMENTO GRADO 3° 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 agosto de 2016 y hasta el 01 de agosto de 2019, fijando el porcentaje de la asignación que le corresponde, de acuerdo a la Ley N° 19.882 citada en el Vistos N° 3, de la presente Resolución, que asciende a un 35%.

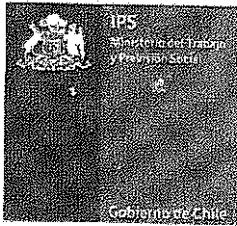
2.- Que, por Oficio Ordinario DIPLA (CE) N° 10/17, de 23 de enero de 2017, el Jefe de la División de Planificación y Desarrollo, remite para su formalización, el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública del período 01 de agosto de 2016 y hasta el 01 de agosto de 2019, suscrito entre esta Dirección Nacional y el Jefe Departamento Desarrollo y Control IPS, Convenio que constituirá el respaldo de la presente Resolución, sin perjuicio de su envío a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al citado Departamento de Planificación y Desarrollo.

#### RESUELVO:

1.- Apruébase, el “**Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública – Período 2016 - 2019**”, suscrito entre esta Dirección Nacional y el Jefe Departamento Desarrollo y Control del Instituto de Previsión Social, don **MARCIO LEOPOLDO SAID TALA LÓPEZ**, RUT N° [REDACTED] Directivo Grado 3° 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 agosto de 2016 y hasta el 01 de agosto de 2019, documento que consta de siete (07) 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.- Remítase a la Dirección Nacional del Servicio Civil, el Convenio de Desempeño singularizado en el Resuelve 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.



**DISTRIBUCION:**

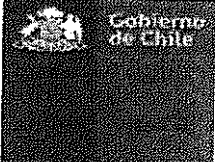
- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- Subdirección Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Planificación y Desarrollo
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Clientes
- Departamento de Personas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

**YGE/MVEW/NCR/MEGA/RPY/rpy**

Conv. Desempeño ADP Jefe Departamento Desarrollo y Control

CP Resoluciones Internas - Conv. Desempeño ADP

F- (Folio DTD 1566-906)

	<b>CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA</b>	<b>DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b>	
		Fecha: 18/01/2017	Página: 1 de 7
Elaborado por: Analista de Gestión(XHG)	Revisado por: Jefa Subdepartamento Gestión Indicadores Institucionales	Aprobado por: Jefa Departamento Compromisos Institucionales	

**CONVENIO DE DESEMPEÑO  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**PERÍODO 2016 – 2019**

**JEFE DE DEPARTAMENTO  
DESARROLLO Y CONTROL**

**AÑO 2016**

**I. ANTECEDENTES GENERALES**

Nombre	Marcio Leopoldo Said Tala López
Cargo	Jefe de Departamento Desarrollo y Control
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	01 de agosto 2016
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	Desde el 01 de agosto 2016 hasta el 01 de agosto 2019

Fecha evaluación 1er año de gestión	agosto - septiembre 2017 <sup>1</sup>
Fecha evaluación 2do año de gestión	agosto - septiembre 2018 <sup>2</sup>
Fecha Informe Preliminar	11 de febrero 2019 <sup>3</sup>
Fecha evaluación final	agosto - septiembre 2019 <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Período de evaluación desde agosto 2016 hasta julio 2017.

<sup>2</sup> Período de evaluación desde agosto 2017 hasta julio 2018.

<sup>3</sup> Período de evaluación desde agosto 2016 hasta enero 2019

<sup>4</sup> Período evaluación desde agosto 2018 a julio 2017, correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión.

## II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

**Objetivo 1:** Optimizar y dirigir una estrategia de Control y Evaluación de Gestión del Modelo de Atención y Pagos, y el quehacer general de la Subdirección de Servicios al Cliente, que permita medir y reportar el desempeño de los compromisos institucionales, favoreciendo también la mejora continua.

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
1. Calidad/Producto de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t. <sup>5</sup>	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	87%	87%	87%	15%	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 anual enviado a la División Planificación y Desarrollo por la Subdirección de Servicios al Cliente.	- 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). - Movimientos sociales que afecten el cumplimiento del indicador como, huelgas de empresas de transporte de valores, paralización de otros servicios públicos que afecten el funcionamiento del IPS, casos fortuitos y de fuerza mayor. - 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. - No existencia de contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.

<sup>5</sup> 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 a informar será el resultado alcanzado a nivel nacional. Las metas establecidas para este indicador, en los años dos y tres son referenciales y pueden sufrir modificaciones de acuerdo a los compromisos incluidos en el Formulario H de cada periodo.

Calidad/Producto	de					
2. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año	(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	87%	15%	88%	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. - Reporte tiempo de espera enviado por la subdirección de Servicios al Cliente a la División Planificación y Desarrollo. - 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). - Movimientos sociales que afecten el cumplimiento del indicador como, huelgas de empresas de transporte de valores, paralización de otros servicios públicos que afecten el funcionamiento del IPS, casos fortuitos y de fuerza mayor. - No existencia de contingencias nacionales que afecten los estándares de servicio establecidos para la red de atención IPS, y otros eventos como desastres naturales.

<sup>6</sup> Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. Las metas establecidas para este indicador, en los años dos y tres son referenciales y pueden sufrir modificaciones de acuerdo a los compromisos incluidos en el Formulario H de cada periodo.

**Objetivo 2:** Fortalecer el diseño e implementación del sistema para la administración y mantención de los trámites y servicios de la red de multiservicios, a fin que favorezca la calidad y minimice el impacto en los funcionarios.

**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
<b>Calidad/Producto</b> 3. Porcentaje de hitos cumplidos del Programa de Seguimiento del plan de Mejora del Modelo de Atención en el año t <sup>7</sup>	(Sumatoria de los hitos cumplidos del Programa de Mejora del Modelo de Atención en el año t/Número total de hitos definidos en el Programa de Seguimiento del plan de Mejora del modelo de atención en el año t)*100	100%	100%	100%	- Programa de Seguimiento del plan de Mejora del Modelo de Atención elaborado por el Depto. Desarrollo y Control y enviado al Subdirector de Servicio al Cliente. - Informe de seguimiento del Programa de Seguimiento del plan de Mejora del Modelo de Atención, con periodicidad semestral, elaborado por Sub-departamento de Calidad y Desarrollo. - Informe anual de resultados del Programa de Seguimiento del plan de Mejora del Modelo de Atención elaborado por Sub-departamento de Calidad y Desarrollo. - 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.	Lineamientos estratégicos que no implican hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el período. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso, casos fortuitos o de fuerza mayor.

<sup>7</sup> El Programa de Seguimiento del plan de Mejora del Modelo, tiene por objeto llevar el control de la realización del Plan de Mejora, el cual busca reducir las brechas de insatisfacción detectadas en los resultados y recomendaciones que surjan de las investigaciones (estudios de medición de satisfacción usuarios en sus distintas dimensiones: calidad de servicio, infraestructura e imagen). Para esto, las Direcciones Regionales elaborarán anualmente un plan con la información de los estudios en el período anterior, implementando en el año en curso iniciativas de mejora para las brechas detectadas, con el apoyo y monitoreo del departamento de Desarrollo y Control. El programa de seguimiento se confecciona anualmente.



**Objetivo 3:** Fortalecer el diseño e implementación del plan de formación y apoyo en contenidos para los/as funcionarios/as de la línea de atención, en lo referente al modelo de atención y provisión de trámites y servicios, contribuyendo a consolidar los procesos y la entrega de servicios sin errores.

**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
<p><b>Calidad/Product</b>                      4. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t<sup>8</sup></p>	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	100%	100%	10%	- 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. - Plan de tratamiento de riesgos aprobado por la Subdirección de Servicios al Cliente antes de su implementación y enviado a la División Planificación y Desarrollo en noviembre o diciembre de cada año.	- Lineamientos estratégicos que no implican modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el período. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.
<p><b>Calidad/Product</b>                      5. Porcentaje de hitos cumplidos del plan de formación técnica<sup>9</sup>.</p>	(Sumatoria del cumplimiento de hitos del plan de formación técnica comprometidas en el año t / N° total de hitos planificados del plan de formación técnica en el año t)*100	100%	100%	20%	- Plantilla SIG emitida por la Subdirección de Servicios al Cliente y enviada a la División Planificación y Desarrollo los primeros 5 días de cada mes. - Plan de capacitación a partir del resultado del levantamiento de necesidades. - Planilla de registro de actividad de capacitación mensual. - Levantamiento de necesidades para la elaboración del plan de formación técnica.	- La meta comprometida se puede cumplir en la medida que no existan cambios en los lineamientos gubernamentales o cambios en el plan por entrega de nuevos beneficios ordenados por ley, que repercuten en el compromiso de capacitar en determinados items.

<sup>8</sup> Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Los riesgos relevantes que se espera estén controlado el año 3 son aquellos que impidan mantener los estándares de atención en los distintos canales de atención (presencial, Call center y web)

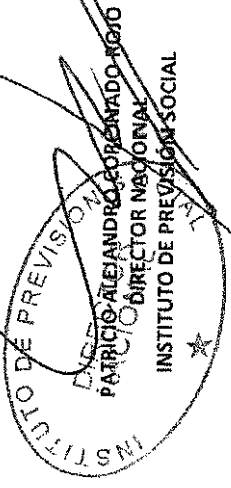
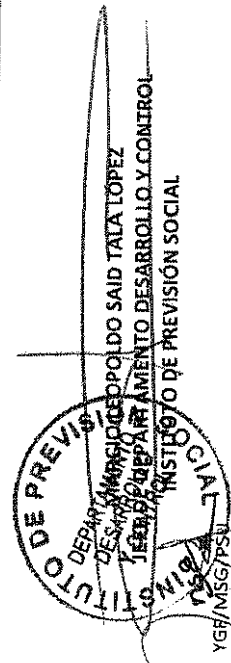
<sup>9</sup> El plan de formación técnica y su contenido, se elabora de acuerdo a perfil y necesidad detectada en levantamiento, esto de acuerdo a metodología en cascada para la elaboración de planes de capacitación. En el desarrollo del plan además de vaciar necesidades detectadas, contiene recursos asignados, equipo, contenidos sistemáticos, destinatarios y diagnóstico levantado en proceso de detección. Para el seguimiento de ejecución del plan se utiliza una planilla de registros con información de la realización de la actividad, asistentes, región y temática.

Objetivo 4: Potenciar el correcto desarrollo de los proyectos con foco en la innovación y calidad en la atención generados en la Subdirección de Servicios al Cliente.

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><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>6. Porcentaje de actividades cumplidas del Programa de Seguimiento de Proyectos Priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente en el año t<sup>10</sup></p>	<p>(Sumatoria de actividades cumplidas del Programa de Seguimiento de Proyectos Priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente en el año t/Número total de actividades definidas en el Programa de Seguimiento de Proyectos Priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente en el año t)*100</p>	100%	100%	100%	<p>Programa de seguimiento de los proyectos priorizados indicando los proyectos priorizados elaborado por el Departamento de Desarrollo y Control, y enviado al Subdirector de Servicio al Cliente</p> <p>- Informe de avance semestral del Programa de Seguimiento de Proyectos Priorizados, elaborado por el Departamento de Desarrollo y Control y enviado a la División de Planificación y Desarrollo.</p> <p>- Registro de información Planilla SIG generado por el Depto. Desarrollo y Control 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 presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar lo planificado u otros eventos como desastres naturales.</p>



<sup>10</sup> El Programa de Seguimiento de Proyectos Priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente, tiene por objeto llevar el control de las actividades de los proyectos definidos como prioritarios para la Subdirección de Servicios al Cliente, buscando la generación de mejoras al modelo de atención del IPS en sus distintos componentes, canales y capas, alineándolo a la estrategia institucional, a partir de una revisión participativa del set de proyectos. Para el seguimiento de los distintos proyectos ya definidos de corto, mediano y largo plazo se utilizará la metodología PMO (PS). El programa de seguimiento se confeccionará anualmente, definiéndose el alcance de los proyectos a incluir, aquellos que conforman el set priorizado aprobados por la Subdirección de Servicios al Cliente (actualmente para el año 2016, son 11 los proyectos priorizados por la SSAC).