

**SE APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, PERÍODO 2016
– 2019, DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
GESTIÓN DE INFORMACIÓN
PREVISIONAL, DEPENDIENTE DE LA
DIVISIÓN BENEFICIOS, DEL IPS**

**RESOLUCIÓN 74
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 su Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades.

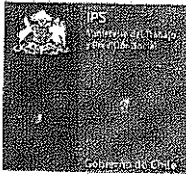
2.- El D.F.L.N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.882, 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, dispone que el Jefe del Departamento de un Servicio, que deba responder directamente ante el Jefe Superior del Servicio, será siempre del segundo Nivel Jerárquico del respectivo organismo, quien responderá por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas y planes definidos por la autoridad, las instrucciones impartidas por sus superiores jerárquicos y los términos del Convenio de Desempeño que suscriban en conformidad a esta ley, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo Cuadragésimo, de este cuerpo legal.

4.- 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.

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 N° 19.882, singularizada en el Vistos N° 3.

6.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el artículo 57°, de la Ley N° 20.255; y lo establecido, en la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón.



CONSIDERANDO:

74

1.- Que, mediante Resolución N° 126, de 28 de febrero de 2013, tomada razón por la Contraloría General de la República, con fecha 17 de mayo de 2013, esta Dirección Nacional, dispuso el nombramiento de don PEDRO JOSÉ GALLARDO ROMERO, RUT N° [REDACTED] en calidad de titular, como JEFE DEPARTAMENTO GESTIÓN DE INFORMACIÓN PREVISIONAL, GRADO 3° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, en los términos que indica.

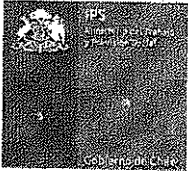
2.- Que, por Resolución TRA 954/242/2016, de 04 de febrero de 2016, tomada razón por la Contraloría General de la República con fecha 09 de febrero de 2016, esta Dirección Nacional, renovó el nombramiento de don PEDRO JOSÉ GALLARDO ROMERO, RUT N° [REDACTED] en calidad de titular, como JEFE DEPARTAMENTO, GRADO 3° 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, a contar del 02 de marzo de 2016 y hasta 02 de marzo 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 30%.

3.- Que, por Oficio Ordinario DIPLA (CE) N° 08/17, 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 02 de marzo de 2016 y hasta 02 de marzo de 2019, suscrito entre esta Dirección Nacional y el Jefe Departamento Gestión de Información Previsional 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:

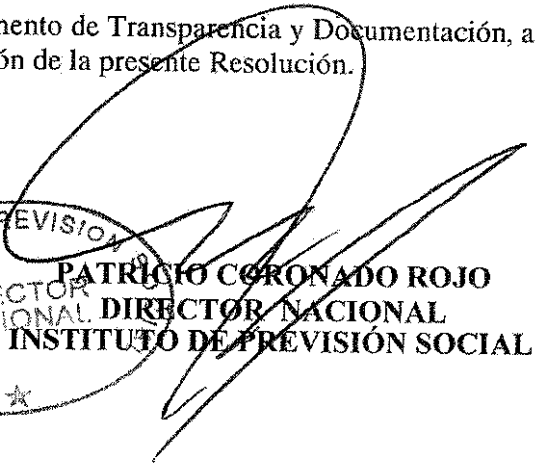
1.- Apruébase, el “**Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública – Periodo 2016 - 2019**”, suscrito entre esta Dirección Nacional y el Jefe Departamento Gestión de Información Previsional del Instituto de Previsión Social, don PEDRO JOSÉ GALLARDO ROMERO, RUT N° [REDACTED] Directivo Grado 3° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública, por un plazo de tres años de desempeño, desde el 02 de marzo de 2016 y hasta 02 de marzo de 2019, documento que consta de ocho (08) 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 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.


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

DISTRIBUCION:


- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Administración y Finanzas
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Contraloría Interna
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Personas
- Departamento de Administración e Inmobiliaria
- Departamento Cobranzas
- Departamento Finanzas
- Departamento Transparencia y Documentación
- Jefe Departamento Gestión de Información Previsional
- Dirección Nacional del Servicio Civil

YGF/MWEW/NCR/MEGA/RPY/ipy

Conv. Desempeño ADP - Jefe Departamento Gestión de Información Previsional

CP Resoluciones Internas - Conv. Desempeño ADP

1- (Folio DTD 1566-904)

	CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA	DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
		Fecha: 09/09/2016	Página: 1 de 8
Elaborado por: Analista Control de Gestión (XHG)	Revisado por: Jefa Subdepartamento Gestión de Indicadores Institucionales	Aprobado por: Jefa Departamento Compromisos Institucionales	

CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

PERIODO 2016 – 2019

**Jefe Departamento
Gestión de Información Previsional**

AÑO 2016

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Pedro José Gallardo Romero
Cargo	Jefe Departamento Gestión de Información Previsional
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	02 de marzo 2016
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	Desde el 02 de marzo 2016 hasta el 02 marzo 2019

Fecha evaluación 1er año de gestión	marzo – abril 2017 ¹
Fecha evaluación 2do año de gestión	marzo – abril 2018 ²
Fecha Informe Preliminar	7 de septiembre 2018 ³
Fecha evaluación final	marzo – abril 2019 ⁴

¹ Período de evaluación desde marzo 2016 hasta febrero 2017.

² Período de evaluación desde marzo 2017 hasta febrero 2018.

³ Período de evaluación desde marzo 2016 hasta agosto 2018.

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

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo 1. Asegurar que la información requerida por las Administradoras de Fondos de Pensiones respecto del Bono de Reconocimiento sea correcta completa y fidedigna conforme a la normativa vigente.

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 1) Porcentaje de solicitudes de Visación de Bonos de Reconocimiento resueltas en el año t ⁵	(Sumatoria de solicitudes de Visación de Bonos de Reconocimiento resueltas en el año t / N° total de solicitudes de Visación de Bono de Reconocimiento recibidas en el año t)*100	96,4%	96,6%	96,8%	15%	15%
					- Informe estadístico de visaciones de Bono de Reconocimiento, generado por el Departamento Gestión de la Información Previsional, el día 5 de cada mes y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Registro de información en Planilla SIG generada por el Departamento Gestión de la Información Previsional el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Informe de Gestión institucional emitido por la División Planificación y Desarrollo el 23 de cada mes, y publicado en Intranet.	- Definición de nuevos lineamientos y prioridades institucionales que afectan el proceso de visación del Bono de Reconocimiento, y por tanto, es necesario reformular el compromiso. - Reducción forzosa en el presupuesto dispuesta por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento. - El cumplimiento de la meta considera un ingreso promedio mensual máximo de 312 solicitudes (3.744 para el período anual).

⁵ La Visación del Bono de Reconocimiento es la revisión de los datos que contiene el documento Bono de Reconocimiento, siendo la última instancia en la cual su valor nominal puede ser corregido, sin necesidad de reclamo, luego de la cual, se devuelve a la AFP con el timbre que indica que el Bono es susceptible de endoso (ceder el Bono), esto se formaliza con la generación de la resolución que autoriza este acto. Lo anterior se realiza de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley 3.500 de 1990 y el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones, documentos que permiten a las AFP optar a una pensión anticipada en el nuevo sistema de pensiones. Al ingreso del primer mes del año t, se suma el stock del mes anterior.

Eficacia/Proceso 2) Porcentaje de solicitudes de Reclamo al Bono de Reconocimiento resueltas en el año t ⁶	(Sumatoria de solicitudes de Reclamo al Bono de Reconocimiento resueltas en el año t / N° total de solicitudes de Reclamo al Bono de Reconocimiento recibidas en el año t)*100	94,2%	15%	94,4%	15%	94,6%	15%	Informe estadístico de reclamos al bono de reconocimiento, generado por el Departamento Gestión de Información Previsional, el día 5 de cada mes y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Registro de información en Planilla SIG generada por el Departamento Gestión de Información Previsional el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Informe de Gestión Institucional emitido por la División Planificación y Desarrollo el 23 de cada mes, y publicado en Intranet.	- Definición de nuevos lineamientos y prioridades institucionales que afectan el proceso de reclamo del Bono de Reconocimiento, y por tanto es necesario reformular el compromiso. - Reducción forzosa en el presupuesto dispuesta por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento. - El cumplimiento de la meta considera un ingreso promedio mensual máximo de 350 solicitudes (4.200 para el periodo anual).
--	--	-------	-----	-------	-----	-------	-----	--	--

⁶ El indicador está referido al análisis y validación de datos para resolver las solicitudes de reclamo al Bono de Reconocimiento (BR) emitido, visado y liquidado, que envían las Administradoras de Fondos de Pensiones al IPS, el cual genera carías de respuestas; para los BR emitidos o visados que procede el reclamo, se genera un nuevo documento valbrado; para los BR liquidados, corregidos a favor, se genera una resolución de reliquidación y se ejecuta el traspaso de fondos a las AFP. Lo anterior se realiza con base al Decreto Ley 3.500 de 1980 y el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones de la Superintendencia de Pensiones. Al ingreso del primer mes del año t, se suma el stock del mes anterior.

Objetivo 2: Asegurar la calidad, legalidad y transparencia de los informes requeridos para la concesión de beneficios previsionales, a través de la generación oportuna y eficiente de los referidos informes.

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	
3) <u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de Historiales Previsional, certificados en el año t ⁷	(Sumatoria de Historiales Previsionales por grupo etario validados en el año t / N° total de Historiales Previsionales programados por grupo etario para validar en el año t) * 100	97,5%	97,7%	97,9%	30%	- Informe estadístico de historiales previsionales certificados, generado por el Departamento Gestión de Información Previsional, el día 5 de cada mes y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Registro de información en Planilla SIG, generada por el Departamento Gestión de Información Previsional 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 23 de cada mes, y publicado en Intranet.	- Definición de nuevos lineamientos y prioridades institucionales que afectan el proceso de Certificación del Historial Previsional, y por tanto, es necesario reformular el compromiso. - Reducción forzosa en el presupuesto dispuesta por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento.

⁷ El indicador mide el porcentaje de Certificaciones efectuadas al Historial Previsional de las personas que tienen derecho a una pensión por causal vejez, estos casos se trabajan con dos meses de anticipación a la fecha de cumplimiento de requisito para jubilarse, por grupos etarios y densidad de tiempo para otorgar el beneficio. Por Certificación se entiende la validación que se realiza a cada historial previsional por un funcionario analista, se excluye de la validación las ex Cajas Capremer, Tronar y Camuval.

Objetivo 3. Proporcionar información fidedigna y en el tiempo requerido, de desafilaciones y leyes especiales, para asegurar la calidad de la concesión de los beneficios previsionales.

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	
4) <u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de solicitudes de información de Desafilación y Leyes Especiales, correspondiente a expedientes de beneficios, resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles en el año t. 8	(Sumatoria de solicitudes de revisión de información de Desafilación y Leyes Especiales, correspondiente a expedientes de beneficios, resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles en el año t / N° total de solicitudes de información de Desafilación y Leyes Especiales, correspondiente a expedientes de beneficios, recibidas en el año t)*100	96,2%	96,4%	96,6%	20%	20%	Definición de nuevos lineamientos y prioridades institucionales que afectan el proceso de revisión de información, de desafilación y leyes especiales, correspondiente a expedientes de beneficios, y por tanto, es necesario reformular el compromiso. - Reducción forzosa en el presupuesto dispuesta por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento. - El cumplimiento de la meta considera un ingreso promedio mensual máximo de 205 solicitudes (2,460 anual).

8 Este indicador se refiere a las respuestas del Departamento Gestión de Información Previsional, a las solicitudes del Departamento Gestión de Beneficios, que requiere como insumo un informe que contenga el estado de la deuda; regularización de periodos traspasados desde la AFP al IPS; cambio de la Caja de Previsión de retiro de imponentes desafilados por Ley 18.225 o por consultas de Leyes Especiales (Subrogación, retrospectiva, Abogado libre ejercicio, Receptores y Procuradores Judiciales), de trámites inicitados por el Departamento Gestión de Información Previsional. Dicho informe es requiendo para conceder en forma correcta un beneficio (Pensión del Antiguo Sistema, Desahucio o Indemnización). Dichas solicitudes deben ser resueltas en un plazo máximo de tres días hábiles.

Objetivo 4. Optimizar la gestión del Departamento Gestión de información, a través de un proceso de mejora continua con altos estándares de calidad apoyados por herramientas de control y seguimiento de sus procesos con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros clientes en la entrega de productos y servicios.

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) Calidad/Producto que declaran satisfacción con el servicio el año t ⁹	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	87%	88%	88%	20%	20%
					Informe evaluación de encuestas emitido por la División Planificación y Desarrollo, en diciembre de 2016, 2017 y 2018. Registro de información Planilla SIG generado por la subdirección Servicio al cliente y enviado a la División Planificación y Desarrollo, el día 5 de cada mes. Informe Gestión Institucional emitido por la 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 desastre naturales.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
 DEPTO. DE INFORMACION PREVISIONAL
 JEFE DE DEPARTAMENTO DE PREVISIONAL
 PEDRO JOSE GALLARDO ROMERO

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
 DIRECTOR NACIONAL
 PATRICIO GONZALEZ ROJO

⁹ Está contemplada la contratación de consultoría externa 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).