



**SE APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, PERÍODO  
2018 - 2021, DE LA JEFA DEPARTAMENTO  
GESTIÓN DE PAGOS.**

---

**RESOLUCIÓN                    240  
EXENTA N°**

**SANTIAGO,                    05 JUN 2018**

**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.- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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.- La Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

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 RA N°954/250/2018, de 20 de marzo de 2018, registrada por la Contraloría General de la República, con igual fecha, esta Dirección Nacional, dispuso el nombramiento de doña María Eugenia Sbarbaro Fuentealba, RUT N° [REDACTED] como Jefa Departamento, Grado 3° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, quien desarrollará funciones por un período de tres años, a contar del 03 de abril de 2018 y hasta el 03 de abril de 2021, 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 35%.

2.- Que, por Oficio Ordinario DIPLA (CE) N° 70/18, de 16 de mayo de 2018, la División de Planificación y Desarrollo, remite para su formalización, el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública del período de gestión 03 de abril de 2018 y hasta el 03 de abril de 2021, suscrito entre esta Dirección Nacional y la Jefa del Departamento Gestión de Pagos, Convenio que constituye el fundamento la presente Resolución, sin perjuicio de su envío a la Dirección Nacional del Servicio Civil y a dicha División.

## RESUELVO:

1.- Apruébase, el “**Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública – Periodo 2018 – 2021**”, suscrito entre esta Dirección Nacional y la Jefa del Departamento Gestión de Pagos, doña María Eugenia Sbarbaro Fuentealba, RUT N° [REDACTED], Grado 3° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, cargo de Alta Dirección Pública, por un período de tres años, a contar del 03 de abril de 2018 y hasta el 03 de abril de 2021, 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.- Publíquese en la sección denominada “Compromisos de Gestión Institucional” del banner IPS Transparente de la web IPS, sección “Formulación y/o renovación convenios referidos a Convenios de Alta Dirección Pública (ADP), nombrados o renovados durante el año 2018”.

4.- Remítase a la Dirección Nacional del Servicio Civil, el Convenio de Desempeño singularizado en el Resuelvo N°1, precedente y a la **División Planificación y Desarrollo**.

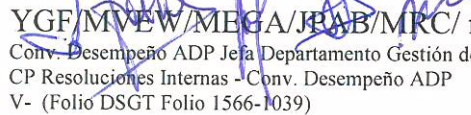



Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento Secretaría General y Transparencia, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

  
  
**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
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Finanzas
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Departamento Auditoría Interna
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica
- Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Jefa Departamento Gestión de Pagos

  
YGF/MVEW/MEGA/JRAB/MRC/ mrc.  
Conv. Desempeño ADP Jefa Departamento Gestión de Pagos  
CP Resoluciones Internas - Conv. Desempeño ADP  
V- (Folio DSGT Folio 1566-1039)

 Gobierno de Chile	<b>CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA</b>	<b>DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b>	
		Fecha: 29/03/2018	Página: 1 de 7
Elaborado por: Analista de Gestión (XHG)	Revisado por: Jefa Subdepartamento Gestión de Indicadores	Aprobado por: Jefe Departamento de Compromisos Institucionales	

# **CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**PERIODO 2018 – 2021**

**Jefa Departamento  
Gestión de Pagos**

**AÑO 2018**

**I. ANTECEDENTES GENERALES**

Nombre	María Eugenia Sbarbaro Fuentealba
Cargo	Jefa Departamento Gestión de Pagos
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento (renovación)	3 de abril 2018
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	Desde el 3 abril 2018 hasta el 3 abril 2021

Fecha evaluación 1er año de gestión	abril 2018 - mayo 2019 <sup>1</sup>
Fecha evaluación 2do año de gestión	abril 2019 – mayo 2020 <sup>2</sup>
Fecha evaluación final	abril 2020 - mayo 2021 <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Período de evaluación desde el 3 de abril 2018 hasta el 3 de abril 2019.

<sup>2</sup> Período de evaluación desde el 3 de abril 2019 hasta el 3 de abril 2020.

<sup>3</sup> Período de evaluación desde el 3 de abril 2020 hasta el 3 de abril 2021, correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión.

**II. COMPROMISOS DE DESEMPEÑO**

**Objetivo 1:** Optimizar el Modelo de Asignación de Fechas de Pago, con el fin de responder a los diferentes requerimientos de nuestros/as beneficiarios/as en relación a su modalidad de pago.

**Ponderación:** 25%

**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 documentos de pago que mantienen su día hábil de pago en el año t <sup>4</sup>	(Sumatoria de Documentos de Pago que mantienen su día hábil de pago / Sumatoria de Documentos de Pago emitidos en el año t) *100	98,0%	98,5%	99,0%	Informes trimestrales de análisis de desviaciones del día hábil de pago, enviados a la División de Planificación y Desarrollo.  Registro de información Planilla SIG generado por el Departamento Gestión de Pagos, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo	Definición de nuevos lineamientos y prioridades gubernamentales que afecten el proceso de pago de beneficios y por lo tanto sea necesario reformular el compromiso.

<sup>4</sup> Se debe tener presente que para lograr el objetivo de garantizar a los beneficiarios su pago el mismo día hábil, cada mes, el Departamento Gestión de Pagos debe efectuar un procedimiento adicional de aseguramiento de la información contenida en la base de datos de la emisión total, en consideración a que los sistemas tienden a generar cambios en las fechas, por cuanto las reglas de negocio respectivas no se encuentran completamente informatizadas y que los software de asignación de fechas de pago se ven afectados por modificaciones que se efectúan a la base de datos. El proceso de aseguramiento consiste en revisar los casos de muestra en el set de prueba o archivos de emisión de instructivos de pago, comparar la fecha de pago de la emisión con la fecha de próximo pago para el mismo beneficio y forma de pago, a fin de detectar las diferencias, efectuar el análisis de cada casuística, la determinación de la corrección y verificación la corrección en la emisión final.  
Para la medición del indicador se consideran los pagos en régimen mensual, exceptuándose las formas de pago rural y pago en el extranjero, que tienen restricciones de rutasy de emisión respectivamente, también se descartan del cálculo los meses de septiembre y diciembre pues en estos meses los beneficios se deben pagar en menos días hábiles.

**Objetivo 2:** Gestionar oportunamente la información de beneficiarios fallecidos, para evitar el pago indebido de los respectivos documentos de pago.

**Ponderación:** 25%

**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 documentos de pago de beneficiarios fallecidos cobrados en el año t <sup>5</sup>	(Sumatoria de documentos de pagos de beneficiarios fallecidos cobrados en el año t / Sumatoria de documentos de pago de beneficiarios fallecidos por los cuales se solicitó el bloqueo a las entidades pagadoras en el año t)*100	1,7%	1,7%	25%	Informe mensual de documentos de pago de beneficiarios fallecidos cobrados y archivo de respaldo, enviado a División Planificación y Desarrollo.  Registro planilla SIG generado por Departamento Gestión de Pagos, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.	Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), envíe oportunamente el archivo de fallecidos en los plazos establecidos.  Contar con el funcionamiento correcto de los servicios tecnológicos de cada entidad pagadora, para que se efectúe el bloqueo.  Disponer oportunamente del apoyo informático que se requiere para efectuar los procesos tendientes a materializar los bloqueos de los documentos de pago.

5 El objetivo de la gestión de fallecidos es evitar el cobro indebido de documentos de pago; para ello, el Departamento de Gestión de Pagos realiza diversas acciones tendientes a lograrlo, principalmente lo que dice relación con la detección temprana de fallecidos, que implica una revisión diaria de obituarios en los distintos medios de comunicación del país y en los sitios web de Cementerios, pareos con diversas fuentes de datos - como por ejemplo de asignación por muerte- y otros selectivos de beneficiarios que presentan un mayor riesgo de cobro indebido por fallecimiento, dependiendo de las distintas modalidades de pago. Ahora bien, con la acción del bloqueo a tiempo del documento de pago se elimina la posibilidad de que el respectivo documento sea cobrado y, en consecuencia, se evita la generación de deudas y acciones de cobranza por esta causa, tarea que involucra a distintas áreas de la Institución.

**Objetivo 3:** Optimizar la gestión del Departamento Gestión de Pagos, 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: 30%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t6	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	91,49%	91,49%	15%	Informe evaluación de encuestas emitido por la División Planificación y Desarrollo, en diciembre de cada año. Registro Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Pagos, 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.	Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros productos 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.
4. Porcentaje de actividades cumplidas del Plan de Actualización de la Matriz de Riesgos en el año t7	(Sumatoria de actividades cumplidas del Plan de Actualización de la Matriz de Riesgos en el año t / Sumatoria de actividades definidas en el plan en el año t)*100	100%	100%	15%	Plan de actualización de la matriz de riesgos. Informe de cumplimiento del Plan de actualización de la matriz de riesgos (trimestral) Registro plantilla SIG	Mantenimiento de los lineamientos estratégicos que no implican hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo.
5. Porcentaje de Planes de Tratamiento de	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de	--	--	90%	Plan de Tratamiento de Riesgos.	Mantenimiento de los lineamientos estratégicos que no implican hacer

6. 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. Las metas comprometidas están formuladas de acuerdo al Formulario H.

7. El Plan de trabajo será elaborado anualmente, sujeto a los lineamientos definidos por el Instituto en esta temática. El objetivo es actualizar la matriz de riesgos, teniendo en cuenta información interna (auditorías) y de organismos externos (SUPEN), fortaleciendo con ello la cultura de la gestión de riesgos al interior del Departamento. La medición de este indicador es año calendario, por lo que el resultado de la métrica se considerará con corte a diciembre de cada año.



Fecha: 29/03/2018

Página: 6 de 7

Riesgos cumplidos en el año t	riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t) *100				Informe de monitoreo actualizado del plan de tratamiento de riesgos Registro Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Pagos, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.	modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo.

Objetivo 4: 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: 20%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos	
		Metal/ Ponderador año 1	Metal/ Ponderador año 2	Metal/ Ponderador año 3			
6. Porcentaje de actividades cumplidas del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral el año t <sup>8</sup>	(Sumatoria de actividades cumplidas del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral en el año t / N° total de actividades planificadas del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral en el año t) *100	100%	20%	100%	20%	20%	<p>Registro Planilla SIG emitida por el Depto. Gestión de Pagos y enviada el día 5 de cada mes a la División Planificación y Desarrollo.</p> <p>Plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral.</p> <p>Medio de verificación de cumplimiento de cada actividad (minuta, publicación en intranet, lista de asistencia, fotografías, invitaciones, etc.).</p> <p>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 repercutan en el compromiso de realizar las actividades definidas en el plan de trabajo.</p> <p>La meta comprometida se puede cumplir en la medida que existan la autorización y los recursos disponibles para la implementación del plan de trabajo anual.</p>

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL  
 DEPTO. GESTIÓN DE PAGOS  
 JEF. EUGENIA SBARBARO FUENTEALBA  
 JEFA DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PAGOS

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

YGF/MSG/PSU

<sup>8</sup> El plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral tiene como objetivo Instalar prácticas laborales positivas al interior del departamento, potenciando el buen clima, permitiendo con ello conformar equipos de trabajo comprometidos y motivados.