



**APRUEBA CONVENIO DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, DEL JEFE DEPARTAMENTO GESTIÓN DE BENEFICIOS, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, DEL PERÍODO QUE INDICA.**

---

**RESOLUCION 245  
EXENTA N°**

**SANTIAGO, 07 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 Exenta RA 954/251/2018, de 20 de marzo de 2018, esta Dirección Nacional, dispuso la renovación del nombramiento en el cargo de Alta Dirección Pública de don **Fernando Javier Arias Contreras**, RUT N° [REDACTED] en Calidad de **Jefe de Departamento** del Instituto de Previsión Social, **Grado 3° E.U.S.**, Escala Única de Sueldos, correspondiente a la Alta Dirección Pública, 2° Nivel de la Planta de Directivos, a contar del **03 de abril de 2018 y hasta el 03 de abril de 2021**.

2.- Que, por Oficio Ordinario DIPLA (CE) N°71/18, de 18 de mayo de 2018, la Jefa (S) de la División Planificación y Desarrollo, remitió para su formalización, el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública del Jefe Departamento Gestión de Beneficios, don **Fernando Javier Arias Contreras**, correspondiente a su periodo de gestión abril 2018 - abril 2021.

## RESUELVO:

1.- Apruébase, el “**Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública correspondiente al periodo abril 2018 - abril 2021**”, del Jefe del Departamento Gestión de Beneficios, don Fernando Javier Arias Contreras, RUT N° [REDACTED] Directivo Grado 3° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico de la Institución, cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, documento que consta de nueve (09) 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 cada periodo, los objetivos esperados, porcentajes de ponderación, indicadores, fórmulas de cálculo, 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 el Departamento Secretaría General y Transparencia, 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 Planificación y Desarrollo
- División Beneficios
- División Canales Atención a Clientes
- Departamento Contraloría Interna
- Departamento de 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
- Jefe Departamento Gestión de Beneficios
- A la Dirección Nacional del Servicio Civil.

**YGE/JMLS/MVBW/MEGA/JFAB/BAC/bac**

Aprueba Convenio Desempeño ADP abril 2018- abril 2021, Jefe Depto. Gestión de Beneficios  
V-. (Folio DSGT 1566-1041)

|   |   |  |                |
|---|---|--|----------------|
|  | <b>CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA</b>       | <b>DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b>                     |                |
|   |   | Fecha: 13/03/2018  | Página: 1 de 9 |
| Elaborado por: Analista de Gestión  | Revisado por: Jefa Subdepartamento Gestión de Indicadores | Aprobado por: Jefa Departamento de Compromisos Institucionales |                |

# CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

**PERIODO 2018 – 2021**

**Jefe Departamento  
Gestión de Beneficios**

**AÑO 2018**

**I. ANTECEDENTES GENERALES**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nombre                          | Fernando Arias Contreras                    |
| Cargo                           | Jefe Departamento Gestión Beneficios        |
| Institución                     | Instituto de Previsión Social               |
| Fecha nombramiento (renovación) | 3 de abril 2018                             |
| Dependencia directa del cargo   | Director Nacional                           |
| Periodo de desempeño del cargo  | Desde el 3 abril 2018 hasta el 3 abril 2021 |

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

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

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

<sup>3</sup> Periodo 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. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

| 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>Objetivo 1:</b> Optimizar los procesos de concesión del sistema de reparto, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios.</p> <p><b>Ponderación:</b> 30%</p> <p>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<sup>4</sup></p> | <p>(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/N° 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</p> | 86%                    | 87%                    | 20%                    | <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- Informe Gestión Institucional emitido por la División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.</p> | <p>- Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, otros que se requiera para el proceso de concesión de estos beneficios.</p>          |
| <p>2) Porcentaje de trámites de Beneficios Previsionales sin error en el cálculo de tiempo y/o renta en el proceso de concesión en el año t<sup>5</sup></p>   | <p>(Número de trámites de Beneficios Previsionales sin error en el cálculo de tiempo y/o renta en el proceso de concesión en el año t / Número total de trámites controlados en el año t)*100</p>   | 99,1%                  | 99,2%                  | 10%                    | <p>- Registro semanal Beneficios con errores de tiempo y/o rentas, 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.</p> <p>- Registro de información Planilla SIG generado por División Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a la División Planificación y Desarrollo.</p>   | <p>- Definición de nuevos lineamientos y prioridades ministeriales que afectan el proceso de concesión de las áreas Particulares, Públicos y SSS, y por tanto, es necesario reformular el compromiso.</p> |

4. Los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art.19 Ley N° 15.386, Reembolsos de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Relliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en la sucursal del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Contraloría General de la República, Ministerios, etc.

5. Se entenderá por trámite de beneficios previsionales a la solicitud que realiza una persona natural en los Centros de Atención Previsional del Instituto con la finalidad de obtener algunos de los beneficios estipulados en la ley. Para la medición de este indicador se considerarán todos los trámites que se conceden.

**Objetivo 2:** Optimizar los procesos de concesión de beneficios no previsionales, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios.

**Ponderación:** 10%

Indicadores

| Nombre del Indicador   | Fórmula de Cálculo  | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación  | Supuestos   |
|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|---|
| 3) Porcentaje de beneficios de Asignación Familiar finiquitados en un plazo máximo de 5 días en el año t 6 | (Sumatoria de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en un plazo máximo de 5 días en el año t / N° total de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en el año t)*100 | 90%                          | 91%                          | 91%                          | <p>- Reporte de tiempo de respuesta Base de Datos Sistema de Asignación Familiar, emitido por el Departamento Gestión de Beneficios, el día 6 de cada mes, y enviado al jefe de la División Beneficios y División Planificación y Desarrollo.</p> <p>- Registro de Información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 6 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.</p> | <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> <p>- 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.</p> |

<sup>6</sup> 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 registren, 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, en días corridos, 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 3: Optimizar los procesos de los beneficiarios de la Reforma Previsional, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios.

Ponderación: 30%

| Nombre del Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Indicadores                  |                              |                              | Medios de Verificación | Supuestos |  |   |
|---|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------|-----------|--|---|
|   |   | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 |                        |           |  |   |
| 4) Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t 7 | (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%                          | 97%                          | 15%                          | 97%                    | 15%       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes Plataforma de Atención y Concesión Interfaz de Ingreso Única Sistema de Atención y Concesión PBS y APS emitido por División de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.</li> <li>- Registro de información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.</li> <li>- Informe Gestión Institucional emitido por División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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 resolución de los beneficios.</li> <li>- Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, otros que se requiera para el proceso de concesión de este beneficio.</li> </ul> |
| 5) Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo   | (Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo  | 96%                          | 15%                          | 97%                          | 15%                    | 15%       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte Sistema Pilar Solidario, emitido por el Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de nuevos lineamientos y prioridades ministeriales que afectan el proceso de concesión del Bono por Hijo</li> </ul>   |

7) 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 Previsional Solidario de Vejez, 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 beneficios 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 (PPF) 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 la última actualización del cálculo del PPF en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PPF hasta la fecha de 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 consideran 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. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)



|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>plazo establecido de 17 días hábiles en el año t</p> | <p>establecido de 17 días hábiles en el año t/ Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t)*100</p> | <p>cada mes, y enviado a la División Planificación y Desarrollo.<br/>- Registro Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.<br/>- Informe Gestión Institucional emitido por División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.</p> | <p>Nacido Vivo, y por tanto, es necesario reformular el compromiso.<br/>- 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 resolución de los beneficios.<br/>- Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, otros que se requiera para el proceso de concesión de este beneficio.</p> |
|---|---|---|---|

8 La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles se acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución de la Bonificación por Hijo Nacido Vivo. 2.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCel, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.- Para Solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V Sistema Solidario de Pensiones y VII Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)

**Objetivo 4:** Promover y mantener la calidad de vida laboral y el desarrollo de los funcionarios/as, facilitando, a través de ellas el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Ponderación:** 10%

| Indicadores   |   |                              |                              |                              |   |   |
|---|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|---|
| Nombre del Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Meta/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación  | Supuestos   |
| 6) Porcentaje de actividades cumplidos del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral el año t 9 | (Sumatoria de actividades cumplidos del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral en el año t / N° total de actividades planificados del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral en el año t)*100 | 100%                         | 100 %                        | 100 %                        | - Registro Planilla SIG emitida por la Depto Gestión Beneficios y enviada el día 5 de cada mes a la División Planificación y Desarrollo.<br>- Plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral.<br>- Medio de verificación de cumplimiento de cada actividad definida en el plan (minuta, publicación en intranet, lista de asistencia, etc.). | -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 repercuten en el compromiso de realizar las actividades definidas en el plan de trabajo.<br>- Meta comprometida se puede cumplir en la medida que exista la autorización y los recursos disponibles para la implementación del plan de trabajo anual. |

9 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.

**Objetivo 5:** Optimizar la gestión del Departamento Gestión de Beneficios, 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/<br>Ponderador<br>año 1 | Meta/<br>Ponderador<br>año 2 | Meta/<br>Ponderador<br>año 3 | Medios de Verificación   | Supuestos   |
|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|---|
| 7) Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) *100 | (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%                       | 10%                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe evaluación de encuestas emitido por la División Planificación y Desarrollo, en diciembre de cada año.</li> <li>Registro de información Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.</li> <li>Informe de Gestión Institucional emitido por División Planificación y Desarrollo, el día 23 de cada mes, y publicado en Intranet.</li> </ul> | 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. |
| 8) Porcentaje de actividades cumplidas del plan de actualización de la matriz de riesgos en el año t 11                        | (Sumatoria de actividades cumplidas del plan de actualización de la matriz de riesgos en el año t / N° total de actividades definidas en el plan en el año t) *100            | 100%                         | 100%                         | 10%                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de actualización de la matriz de riesgos.</li> <li>Informe de actividades cumplidas del Plan de actualización de la matriz de riesgos (trimestral)</li> <li>Registro plantilla SIG</li> </ul>  | Mantenimiento de los lineamientos estratégicos que no implican hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo.   |
| 9) Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t   | (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 |                              |                              | 90%                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Tratamiento de Riesgos.</li> <li>Informe de monitoreo actualizado del plan de tratamiento de riesgos</li> <li>Registro Planilla SIG generado por Departamento Gestión de Beneficios, el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo.</li> </ul>  | Mantenimiento de los lineamientos estratégicos que no implican hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo.   |

<sup>10</sup> Está contemplada la contratación de una 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). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red de atención del Instituto de Previsión Social y el valor a informar será el resultado alcanzado a nivel nacional. para este indicador incluido en el Formulario H, por lo que el valor de la meta puede variar anualmente, según la presentación en dicho instrumento.

Fecha: 11/06/2015 Página: 9 de 9

  
**INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**  
 DEPARTAMENTO  
**FERNANDO ARIAS CONTRERAS**  
 JEFE DEPARTAMENTO  
 GESTION DE BENEFICIOS

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

  
 YGF/MSG/PSU

<sup>11</sup> 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 considerara con corte a diciembre de cada año.