



APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, DEL SUBDIRECTOR SERVICIOS AL CLIENTE, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, DEL PERÍODO QUE INDICA.

RESOLUCIÓN 398
EXENTA N°

SANTIAGO, 09 OCT 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 de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra establecido en 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.- Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra establecido en 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 954/402/2018, de 30 de mayo de 2018, tomada razón por la Contraloría General de la República en igual fecha, esta Dirección Nacional, dispuso la renovación del nombramiento en el cargo de Alta Dirección Pública de don **JUAN JOSÉ CARCAMO HEMMELMANN**, RUT N° [REDACTED], en Calidad de Titular, como **SUBDIRECTOR**, Grado 1°C 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, por un plazo de tres años, a contar del 16 de junio de 2018 hasta el 16 de junio 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 72%.

2.- Que, por Oficio Ordinario N° 266, de 01 de octubre de 2018, la Subdirección de Servicios al Cliente remitió a esta Dirección Nacional, para su formalización, el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública, de don **JUAN JOSÉ CARCAMO HEMMELMANN**, correspondiente a su periodo de gestión junio 2018 a junio de 2021.

RESUELVO:

1.- Apruébase, el “**CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA PERIODO JUNIO 2018 A JUNIO DE 2021**”, del Subdirector Servicios al Cliente, don **JUAN JOSÉ CARCAMO HEMMELMANN**, RUT N° [REDACTED], Directivo Grado 1°C 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 período, 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 su página web “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 Informe del Convenio de Desempeño singularizado en el Resuelto 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 Planificación y Desarrollo
- División Beneficios
- División Atención a Clientes 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
- A la Dirección Nacional del Servicio Civil.

MSG//MVEW/MEGA/JPAB/MRC/RPM/rpm

Aprueba Convenio Desempeño ADP junio 2018-junio 2021, Subdirector Servicios al Cliente

X.- 23 (Folio D.S.G.T. 1566-1066)

 Gobierno de Chile	CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA	DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
		Fecha: 27/09/2018	Página: 1 de 9
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 2018 – 2021

**SUBDIRECTOR
SERVICIOS AL CLIENTE**

AÑO 2018

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Juan José Cárcamo Hemmelmann
Cargo	Subdirector Servicios al Cliente
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	16 de junio 2018
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	Desde el 16 de junio 2018 al 16 de junio 2021

Fecha evaluación 1er año de gestión	junio 2019 ¹
Fecha evaluación 2do año de gestión	junio 2020 ²
Fecha evaluación final	Junio 2021 ³

¹ Período de evaluación desde junio 2018 hasta mayo 2019.

² Período de evaluación desde junio 2019 hasta mayo 2020.

³ Período de evaluación desde junio 2020 hasta mayo 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
1. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio de atención el año t ⁴ .	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio de atención el año t / N° total de clientes encuestados el año t) *100	91,49%	20%	91,49%	20%	91,49%	20%	<ul style="list-style-type: none"> - 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, enviado a la División Planificación y Desarrollo cada año. 	<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.

⁴ 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 del Instituto, la cual se realiza directamente a los usuarios en los Centro de atención Previsional y por teléfono para los canales Call Center y Web. El valor a informar será el resultado alcanzado a nivel nacional, ponderando la representatividad de cada canal. La meta para los años 2 y 3 es referencial, y puede variar de acuerdo con el valor establecido en el formulario H del periodo correspondiente.

2) Tasa de variación de convenios con otras instituciones incorporados a la plataforma ChileAtiende respecto del año 2017 ⁵ .	{(sumatoria de convenios con otras instituciones a la plataforma ChileAtiende en el año t /Cantidad de convenios con otras instituciones vigentes en la plataforma ChileAtiende al año 2017) - 1}*100	8,00% ((27/25)-1)*100	10%	24,00% ((31/25)-1)*100	10%	28,00% ((32/25)-1)*100	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de Plantilla SIG, emitido por la Subdirección de Servicios al Cliente los días 5 del mes definido para informar y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Informe semestral de los convenios atendidos en la plataforma ChileAtiende. 	
--	---	--------------------------	-----	---------------------------	-----	---------------------------	-----	---	--

⁵ La incorporación de nuevos convenios con otras instituciones públicas se encuentra dentro de las prioridades y/o directrices del IPS facilitando con ello, el acceso de nuestros clientes a un mayor número de trámites y/o consultas en los Centro de Atención. Para el cumplimiento del compromiso se requiere establecer convenios con nuevas instituciones del estado, ver la factibilidad técnica y operativa de distintos trámites y/o servicios a incorporar a la plataforma de atención, de ser viable, se establecen los acuerdos con las instituciones y se firma el convenio. Durante el periodo de gestión se estima se suscribirán los siguientes convenios AÑO 1, 2018- 2019: 2 convenios; AÑO 2, 2019- 2020: 4 convenios y AÑO 3, 2020-2021: 1 convenios.

Objetivo 2: Desarrollar capacidades adaptativas con foco en la transformación digital, innovación y la inclusión a fin de dar un debido soporte a las competencias requeridas por el modelo de atención Chileatiende.

Ponderación: 20%

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 hitos cumplidos del plan de formación de capacidades técnica en el periodo t ⁶ .	(Sumatoria de cumplimiento de hitos del plan de formación de capacidades técnica comprometidos en el periodo t / N° total de hitos planificadas del plan de formación de capacidades técnicas en el periodo t) *100	100%	10%	100%	10%	100%	10%	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Planilla de registro de actividad de capacitación mensual. - Levantamiento de diagnóstico (situación actual, brechas y definiciones) para la determinación del plan de desarrollo de capacidades del año (t-1). - Plan de desarrollo de capacidades a partir del resultado del diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad presupuestaria. - cambios en los lineamientos gubernamentales o institucionales que produzcan cambios en el plan de trabajo.

⁶El plan de desarrollo de capacidades adaptativas, se elaborará en base a un diagnóstico en el cual se levantará la situación actual (qué está pasando), se establecerán las brechas y contará con una etapa de definiciones para determinar los aspectos a cambiar. En base a esto último se elaborará un plan de desarrollo de capacidades adaptativas. Cabe destacar que en la medición del indicador se realizará considerando los hitos del plan de formación técnica desde junio del año t, hasta los hitos comprometidos en mayo del año t+1 del plan de formación técnica del año t+1.

Objetivo 2: Desarrollar capacidades adaptativas con foco en la transformación digital, innovación y la inclusión a fin de dar un debido soporte a las competencias requeridas por el modelo de atención Chileatiende.

Ponderación: 20%

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores						Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3			
4) Porcentaje de actividades cumplidas del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral el año t ⁷	(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	85%	10%	85%	10%	85%	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Registro Planilla SIG emitida por la Subdirección de Servicios al Cliente enviada el día 5 de cada mes a la División Planificación y Desarrollo. - Plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral. - Medio de verificación de cumplimiento de cada actividad (minuta, publicación en intranet, lista de asistencia, fotografías, invitaciones, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.

⁷ El plan de trabajo se elabora anualmente, de acuerdo a los resultados de la encuesta de clima Laboral. Su objetivo es Instalar prácticas laborales positivas al interior de la Subdirección, potenciando el buen clima, permitiendo con ello conformar equipos de trabajo comprometidos y motivados.

Objetivo 3 Integrar Gestión de Riesgos en los procesos de negocio y soporte, de forma de mitigar las posibles desviaciones en relación al cumplimiento de la estrategia institucional.

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
5. Porcentaje de subprocesos con iniciativas de sensibilización ejecutadas para fortalecer la cultura de gestión de riesgos ⁸	(Sumatoria de subprocesos con iniciativas de sensibilización ejecutadas para fortalecer la cultura de gestión de riesgos a nivel de la Subdirección/ N° total de subprocesos considerados en la matriz de riesgo a nivel de la Subdirección) *100	20% (1/5)	15%	40% (2/5)	15%	60% (3/5)	15%	- Programa de Sensibilización para fortalecer la cultura de gestión de riesgos. - Informe Ejecutivo de Evaluación del Plan de Sensibilización para fortalecer la cultura de riesgos. - Registro de Planilla SIG, emitido por la Subdirección de Servicios al Cliente los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo	
6. Porcentaje de subprocesos con indicadores de riesgo implementados al periodo t ⁹	(N° de subprocesos con indicadores de riesgo implementados al periodo t/ N° total de subprocesos considerados en la matriz de riesgo a nivel de la	20% (1/5)	10%	40% (2/5)	10%	60% (3/5)	10%	- Ficha técnica de indicadores claves de riesgos. - Reporte de seguimiento y control de indicadores claves de riesgos.	

⁸ Las **iniciativas de sensibilización** que pueden emprenderse son charlas y/o talleres, mensajes o boletines vía correo electrónico, notas en intranet, distribuir sistemáticamente material informativo u otros mecanismos que permita fortalecer la cultura de gestión de riesgos al interior de la Subdirección. Es importante tener en cuenta que una gestión de riesgos eficaz requiere una cultura organizacional que reconoce los riesgos; que impulsa la transparencia, hace visibles para todas/os las primeras señales de problemas; y asigna relevancia a los controles internos. Las iniciativas de sensibilización para el periodo serán definidas anualmente y reflejadas en un programa para el periodo.

⁹ Se entiende por **Indicador Clave de Riesgo (ICR)** a la herramienta que se emplea para monitorear y mitigar los impactos de posibles amenazas, y en consecuencia, entrega una alarma sobre el comportamiento del riesgo. El diseño e implementación de los ICR para el periodo se realizará de acuerdo con lo siguiente: año 1: 1 ICR; año 2: 1 ICR; año 3: 1 ICR. Se entenderá por diseño a la identificación del nombre y objetivo del subproceso, definición del indicador que incluya el nombre, fórmula de cálculo, meta, semaforización, nota técnica, medios de verificación; mientras que la implementación corresponderá a la medición de la métrica. Por último, para el cumplimiento del compromiso se requerirán mediciones durante al menos cuatro meses en el año.

	Subdirección) *100									- Registro de Planilla SIG, emitido por la Subdirección de Servicios al Cliente los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo	
--	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

Objetivo 4: Aumentar la oferta de servicios digitales conforme a las necesidades de la ciudadanía a fin de acercar el Estado a las personas.

Ponderación: 25%

Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores						Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1		Meta/ Ponderador año 2		Meta/ Ponderador año 3			
7. Porcentaje de proyectos priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente finalizados en el año t ¹⁰	(Sumatoria de proyectos priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente finalizados en el año t / Número total de proyectos priorizados por la Subdirección de Servicios planificados en el periodo) *100	33,3%	15%	66,6 %	15%	100%	15%	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Listado de proyectos priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente, emitido por esa Subdirección y enviado a la División de Planificación y Desarrollo. - Documento de inicio del proyecto emitido por la PMO de la Subdirección de Servicios al Cliente, enviado al Departamento de 	- Disponibilidad presupuestaria.

¹⁰ El listado de Proyectos Priorizados por la Subdirección de Servicios al Cliente tiene por objeto generar 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 se utilizará la metodología PMO IPS. De acuerdo a lo planificado, en el año 2018 finalizan 1 proyectos, 1 en el 2019 y en el 2020 1 proyectos.

Estado de Personas al Servicio de Personas

								Compromisos Institucionales - Documento de cierre del proyecto emitido por la PMO de la Subdirección de Servicios al Cliente, enviado al Departamento de Compromisos Institucionales.	
8) Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1 ¹¹ .	(Número de trámite digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	12,32 % (17/139)	10%	13,67% (19/139)	10%	14,39 % (20/139)	10%	- Registro Plantilla SIG. generado por el Depto. Desarrollo y Control el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Informe con las capturas de pantalla, que indica URL del trámite operativa y la explicación de todos los pasos del proceso para realizar el trámite en línea, informado en la plataforma dispuesta por la SEGPRES. - Catastro de Trámites del Estado año t-1	- Disponibilidad presupuestaria.

JUAN JOSÉ CÁRCAMO HEMMELMANN
SUBDIRECTOR SERVICIOS AL CLIENTE
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

YGF/MSG/PSU

¹¹ La cantidad de trámites comprometida es referencial y dependerá del compromiso establecido en el proceso de formulación de programa de mejoramiento de la gestión de cada periodo. Al mismo tiempo es conveniente señalar que el número de trámites del catastro puede sufrir variaciones de año en año (denominador).

Estado de Personas al Servicio de Personas