



APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA, DE LA JEFA DEPARTAMENTO ATENCIÓN PRESENCIAL, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, DEL PERÍODO QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 416

SANTIAGO, 30 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 954/550/2018, de 07 de agosto 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 doña **LENIA SOLANGE PIZARRO SIERRA**, RUT N° [REDACTED] en Calidad de Titular, 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, para desarrollar funciones en Santiago, Región Metropolitana, por un plazo de tres años, a contar del 14 de agosto de 2018 y hasta el 14 de agosto 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 30%.

2.- Que, por Oficio Ordinario N°167, de 26 de octubre de 2018, el Departamento de Atención Presencial de la División Canales de Atención Clientes, remitió a esta Dirección Nacional, para su formalización, el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública, de doña **LENIA PIZARRO SIERRA**, correspondiente a su periodo de gestión del 14 de agosto 2018 al 14 de agosto de 2021.

RESUELVO:

1.- Apruébase, el “**CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**” de la Jefa Departamento de Atención Presencial, doña **LENIA SOLANGE PIZARRO SIERRA**, RUT N° [REDACTED] Directiva 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 (9) hojas y que forma parte integrante de la presente Resolución.

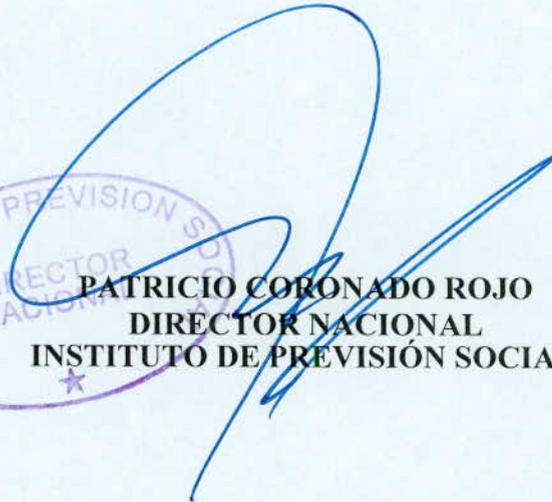
2.- Déjase constancia que, para cada una de las metas definidas en el referido Convenio de Desempeño, se han establecido para cada período, los objetivos esperados, porcentajes de ponderación, indicadores, fórmulas de cálculo, medios de verificación y supuestos básicos, cuyo seguimiento y control se 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 Resuelve 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
- 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

YGF/ASO/MEGA/JPAB/RPM/rpm

Aprueba Convenio Desempeño ADP 14 de agosto 2018 al 14 de agosto de 2021, Jefa Departamento de Atención Presencial

X.- 23 (Folio D.S.G.T. 1566-1065)

 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

**JEFA DE DEPARTAMENTO ATENCIÓN
PRESENCIAL**

AÑO 2018

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Lenia Solange Pizarro Sierra
Cargo	Jefa Departamento Atención Presencial
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	14 de agosto 2018
Dependencia directa del cargo	Director Nacional
Período de desempeño del cargo	14 de agosto 2018 al 14 de agosto 2021

Fecha evaluación 1er año de gestión	Agosto 2019 – septiembre 2019 ¹
Fecha evaluación 2do año de gestión	Agosto 2020 – septiembre 2020 ²
Fecha preevaluación	14 de febrero 2021
Fecha evaluación final	Agosto 2021 – septiembre 2021 ³

¹ Período de evaluación desde agosto 2018 hasta julio 2019.

² Período de evaluación desde agosto 2019 hasta julio 2020.

³ Período de evaluación desde agosto 2020 hasta julio 2021, correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión.

Fecha: 27/09/2018

Página: 3 de 9

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo 1: Consolidar la plataforma Chileatiende y la inclusión social, potenciando la cercanía, amabilidad, eficiencia y rapidez.									
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. 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	91,00 %	15%	91,5%	15%	91,5%	15%	<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.

Fecha: 27/09/2018

Página: 4 de 9

2. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menos a 25 minutos en el año t ⁵	(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	91,00%	15%	91,24%	15%	91,24%	15%	- Registro de Plantilla SIG, emitido por la Subdirección Servicios de Atención al Cliente los días 5 de cada mes y enviado a la División Planificación y Desarrollo. - Reporte tiempo de espera emitido por el Depto. Canal Atención Presencial elaborado al término de cada periodo de evaluación.	La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicio no supera las 479.850 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del sistema de atención Chile atiende (SACH), lo anterior producto del otorgamiento de otros beneficios de la Red Multiservicios. Se excluirán de esta medición aquellas contingencias nacionales que no permitan a IPS Chile Atiende mantener sus estándares de atención, tales como Bonos especiales, pagos de subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como cambio de plataforma, aumento en el alcance de sucursales con gestor de filas, alteración de la franja horaria de atención presencial, casos fortuitos y fuerza mayor.
--	---	--------	-----	--------	-----	--------	-----	--	--

⁵ Este compromiso es aplicable en aquellas sucursales que tienen implementado el sistema de administrador de fila, esto es, 82 sucursales de un total de 192, lo que equivale a un 42,71%, estas sucursales realizan el 87,09% del total de las atenciones efectuadas en las 192 sucursales. Cabe señalar que el tiempo de espera se cuenta desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de atención, momento en el cual se registra el inicio de atención.

Fecha: 27/09/2018

Página: 5 de 9

Objetivo 2: Agregar valor público a través de mejoras cocreadas con el usuario, de acuerdo a sus necesidades y experiencias.

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. Porcentaje de proyectos de mejora en la atención de usuarios de la plataforma ChileAtiende finalizados en el año t ⁶	(Sumatoria de proyectos de mejora en la atención de usuarios de la plataforma ChileAtiende finalizados en el año t / Número total de proyectos de mejora en la atención de usuarios de la plataforma ChileAtiende planificados en el periodo) *100	100%	15%	100%	15%	100%	15%	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de información Planilla SIG generado por el Depto. Canal de Atención Presencial el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Plan de proyectos de mejoras en la atención de usuarios de la plataforma ChileAtiende para el periodo, emitido por el Depto. Atención Presencial aprobado por el SSC y enviado a la División Planificación y Desarrollo cada período de gestión. - Informe de cumplimiento semestral del plan de proyectos de mejoras, emitido por el Depto Atención Presencial y enviado a la División Planificación y Desarrollo el día 5 del mes correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad presupuestaria. - Cambios de lineamiento institucionales que afecten el cumplimiento del plan de los proyectos de mejoras y por tanto es necesario reformular el compromiso. - Casos fortuitos o de fuerza mayor.

⁶ El plan de Proyectos de mejora en la atención de usuarios de la plataforma ChileAtiende tiene por objeto perfeccionar al modelo de atención del IPS en el componente presencial, identificando oportunidades de mejoras e incorporando nuevas prácticas al modelo, en caso de proceder, enfatizando los pilares establecidos en la estrategia: consolidación de la inclusión, transformación digital y gobierno abierto. Lo anterior a partir de visitas a terreno, supervisión del modelo actual, monitoreo diario del funcionamiento del canal presencial; encuentro de jefes de sucursal, plataforma y ejecutivos de sala, técnicas de detección de oportunidades con los clientes mediante el uso de herramientas de innovación; fortaleciendo otras formas de atención presencial, tales como atención de oficinas móviles y/o atención en terreno, incorporación de elementos de inclusión en las sucursales con el fin de asegurar el acceso universal a la información a personas en situación de discapacidad, entre otras. Para tal efecto anualmente se confeccionará el plan de proyectos de mejora en la atención de usuarios a implementar durante el periodo.

Fecha: 27/09/2018

Página: 6 de 9

<p>4. Porcentaje de proyectos o iniciativas de mejoras finalizadas del plan anual de trabajo hacia los extranjeros que se atienden en la plataforma ChileAtiende en el año t⁷</p>	<p>(Sumatoria de proyectos o iniciativas de mejora finalizadas del plan anual de trabajo hacia los extranjeros que se atienden en la plataforma ChileAtiende en el año t / Número total de proyectos o iniciativas de mejora planificados del plan anual de trabajo hacia los extranjeros que se atienden en la plataforma ChileAtiende año t) *100</p>	100%	15%	100%	15%	100%	15%	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de información Planilla SIG generado por el Depto. Canal de Atención Presencial el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Plan de proyectos o iniciativas de mejoras hacia los extranjeros que se atienden en la plataforma ChileAtiende para el periodo, emitido por el Depto. Canal Atención Presencial aprobado por el SSC y enviado a la División de Planificación y Desarrollo cada periodo de gestión. - Informe de cumplimiento semestral del plan de las iniciativas de mejoras hacia usuarios extranjeros, emitido por el Depto. Canal de Atención Presencial y enviado a la División Planificación y Desarrollo el día 5 del mes correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad presupuestaria. - Cambios de lineamiento institucionales que afecten el cumplimiento del plan de los proyectos o iniciativas de mejoras hacia usuarios extranjeros y por tanto es necesario reformular el compromiso. - Casos fortuitos o de fuerza mayor.
--	---	------	-----	------	-----	------	-----	---	---

⁷ El plan de proyectos o iniciativas de mejoras hacia los extranjeros que se atienden en la plataforma ChileAtiende contemplará durante el primer año la elaboración de un diagnóstico teniendo en consideración los insumos de demanda e informe de extranjeros elaborado por la División Planificación y Desarrollo, para el segundo año el plan tendrá como objetivo la identificación de iniciativas de mejoras hacia este grupo de usuarios y por último, durante el tercer año se realizará el despliegue en la red presencial de las iniciativas seleccionadas para su implementación.

Fecha: 27/09/2018

Página: 7 de 9

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: 10%

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 actividades cumplidas del Plan de Actualización de la Matriz de Riesgos en el año t ⁸	(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%	10%	100%	10%	100%	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de información Planilla SIG generado por el Depto. Canal de Atención Presencial el día 5 de cada mes, y enviado a División Planificación y Desarrollo. - Plan de actualización de la matriz de riesgos emitido por el Depto. Canal Atención Presencial aprobado por el SSC y enviado a la División de Planificación y Desarrollo cada período de gestión. - Informe de cumplimiento del Plan de actualización de la matriz de riesgos (semestral) emitido por el Depto. Canal de Atención Presencial y enviado a la División Planificación y Desarrollo el día 5 del mes correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de los lineamientos estratégicos que no implican hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el período.

⁸ 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.

Fecha: 27/09/2018

Página: 8 de 9

Objetivo 4: Desarrollar capacidades adaptativas con foco en la innovación e inclusión a fin de dar un debido soporte a las competencias requeridas por el modelo de atención ChileAtiende.

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
6. Porcentaje de actividades cumplidas del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral el año t ⁹	(Sumatoria de actividades cumplidas del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral en el año t / Nº total de actividades planificadas del plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral en el año t) *100	100%	30%	100%	30%	100%	30%	<ul style="list-style-type: none"> - Registro Planilla SIG emitida por el Depto. Canal Atención Presencial enviada el día 5 de cada mes a la División Planificación y Desarrollo. - Plan de trabajo anual para mejorar el clima laboral emitido por el Depto. Canal Atención Presencial aprobado por el SSC y enviado a la División de Planificación y Desarrollo cada periodo de gestión. - 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.

⁹ 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 del Departamento Canal Atención Presencial, potenciando el buen clima, permitiendo con ello conformar equipos de trabajo comprometidos y motivados.

Fecha: 27/09/2018

Página: 9 de 9



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DEPARTAMENTO DE ATENCION PRESENCIAL
PRELENIA SOLANGE PIZARRO SIERRA
JEFA DEPARTAMENTO ATENCION PRESENCIAL
SUBDIRECCION DE SERVICIOS AL CLIENTE
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL



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

YGF/MSG/PSU