



**SE APRUEBA "CONVENIO DESEMPEÑO
COLECTIVO, AÑO 2017", SUSCRITO
ENTRE EL IPS Y EL MINISTERIO DEL
TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.**

**RESOLUCION 541
EXENTA N°**

SANTIAGO, 28 NOV 2016

VISTOS:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija su Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades.

2.- La Ley N° 19.882, que regula Nueva Política de Personal a los funcionarios públicos que indica.

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

4.- La Ley N° 19.553, que concede la Asignación de Modernización y otros Beneficios a los funcionarios de las entidades indicadas y el Decreto Supremo N° 983(H), de 30 de octubre de 2003, que aprueba el Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del Artículo 7º, de la Ley N° 19.553.

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

CONSIDERANDO:

1.- Que, el artículo 7º, de la Ley N° 19.553, sobre incremento de desempeño colectivo establece que éste deberá ser concedido a los funcionarios que se desempeñen en equipos, unidades o áreas de trabajo, en relación con el grado de cumplimiento de las metas anuales fijadas para cada uno de ellos, según el procedimiento que en detalle define dicho artículo, constituyendo una herramienta de gestión pública, cuyo objetivo es incentivar el cumplimiento de metas relevantes para la Institución, orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.



2.- Que, por Resolución Exenta N° 438, de 14 de septiembre de 2016, esta Dirección Nacional aprueba la definición de los Equipos de Trabajo del Instituto de Previsión Social, para los efectos del cumplimiento del "Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2017", y suscripción entre el Director Nacional del Instituto de Previsión Social y la Ministra del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5°, del Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7°, de la Ley N° 19.553, fijado por el Decreto Supremo N° 983(H), de 2004, citado en Vistos N° 4, del presente instrumento.

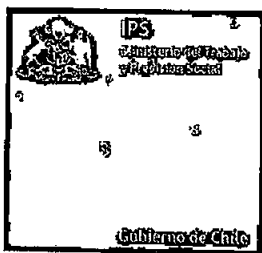
3.- Que, por Oficio Ordinario N° 1444-907, de 26 de octubre de 2016, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17°, del Decreto Supremo N° 983(H), de 2003, esta Dirección Nacional remitió a la Ministra del Trabajo y Previsión Social, la Propuesta del Convenio de Desempeño Colectivo para el Año 2017, con los ajustes que sugiriera el Jefe de Unidad de Auditoría Ministerial dicha cartera ministerial por documento electrónico, de 07 de noviembre de 2016, los cuales fueron acogidos a cabalidad por este Instituto.

4.- Que, con fecha 18 de noviembre de 2016, esta Dirección Nacional suscribió con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, el "Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2017", para los funcionarios y funcionarias del Instituto de Previsión Social, el cual debe ser cumplido durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017, definiéndose en su contexto, los equipos, unidades o áreas de trabajo fijadas, en concordancia con la estructura institucional para estos efectos, los cuales se describen en el documento de fojas 01 a la 113, denominado: "Convenio Desempeño Colectivo, Año 2017".

5.- Que, mediante oficio ordinario AM N° 0605, de 18 de noviembre de 2016, la Ministra del Trabajo y Previsión Social, remite a esta Dirección Nacional, un ejemplar del Convenio de Desempeño Colectivo para el Año 2017, de este Instituto de Previsión Social, suscrito por la Ministra del Trabajo y Previsión Social, para su formalización mediante Resolución, a más tardar dentro de los 10 días siguientes a su suscripción, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la materia.

RESUELVO:

1.- Apruébase el "Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2017", suscrito entre el Director Nacional del Instituto de Previsión Social y la Ministra del Trabajo y Previsión Social, cuyo tenor literal es el siguiente:



**CONVENIO DE DESEMPEÑO PARA LA APLICACIÓN
DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO, AÑO 2017
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
CON EL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

En Santiago, a 18 de Noviembre de 2016, el Instituto de Previsión Social, RUT N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional **don Patricio Coronado Rojo**, RUT: [REDACTED] y la **Ministro del Trabajo y Previsión Social**, señora **Ximena Rincón González**, vienen en suscribir y convenir el presente "**Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo para los funcionarios y funcionarias del Instituto de Previsión Social, correspondiente al año 2017**", en los términos que se indican a continuación:

PRIMERO: La Ley N° 19.882 y el artículo 7°, de la Ley N° 19.553, establecen que el incremento por desempeño colectivo será concedido a los funcionarios y funcionarias que se desempeñen en equipos, unidades o áreas de trabajo, en relación con el grado de cumplimiento de las metas anuales fijadas para cada uno de ellos, según el procedimiento que en detalle define dicho artículo, Incremento por Desempeño Colectivo que constituye una herramienta de gestión pública, cuyo objetivo es incentivar el cumplimiento de metas colectivas relevantes para la Institución, orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

SEGUNDO: Lo dispuesto en la Ley N° 20.255, Título II, Párrafo Primero, artículo 39°, letra e) y Párrafo Sexto, artículo 53° a 59°, que crean el Instituto de Previsión Social y fijan sus funciones y atribuciones y las facultades de su Director Nacional, en los términos que indican; y lo establecido en el D.F.L. N° 4 de 23 de enero de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija la Planta única del Instituto de Previsión Social, particularmente, lo referido en su artículo Primero Transitorio y lo establecido en la Resolución Exenta N° 320, de 19 de julio de 2012, de esta Dirección Nacional que establece la organización interna del Instituto de Previsión Social, denominación de sus unidades y sus funciones.

TERCERO: De conformidad a lo dispuesto por el artículo 18°, del Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553, contenido en el Decreto N° 983, de fecha 30 de octubre de 2003, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial del 12 de enero de 2004, el Instituto de Previsión Social viene en suscribir con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, el presente "**Convenio de Desempeño para la aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2017**", a cumplirse durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2017, estableciéndose los equipos, unidades o áreas de trabajo en los que se ha estructurado la Institución para estos efectos, los cuales se encuentran definidos y singularizados en el documento denominado "**Convenio de Desempeño Colectivo, Año 2017**", que consta de Actas con las Metas de Gestión por Equipos de Trabajo y, la Resolución Exenta N° 438 de



fecha 14 de septiembre 2016, que establece la dotación efectiva de los integrantes de dichos Equipos de Trabajo al 15 de agosto de 2016.

CUARTO: Se deja establecido que el mecanismo de seguimiento y control del presente Convenio de Desempeño Año 2017, será a través de la entrega de dos Informes emitidos por la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en las fechas que se indica a continuación:

- 31 de agosto de 2017: envió al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Informe preliminar de cumplimiento efectivo de objetivos y metas de gestión alcanzados al 30 de junio de 2017.
- 07 de febrero de 2018: envió al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Informe final de cumplimiento de metas año 2017.

QUINTO: El presente "Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo para el año 2017", especificado en la Cláusula Tercera, se otorga en cuatro ejemplares de igual tenor, fecha y validez.

SEXTO: La personería de la señora Ximena Rincón Gonzalez, como Ministra del Trabajo y Previsión Social, consta en el Decreto N° 593 de fecha 11 de mayo 2015, del Ministerio del Interior. La personería de don Patricio Coronado Rojo, para actuar en representación del Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto N° 4, de fecha 9 de febrero 2015 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 79 y 80 de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Previa lectura, ratifican y firman.

XIMENA RINCÓN GONZALEZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



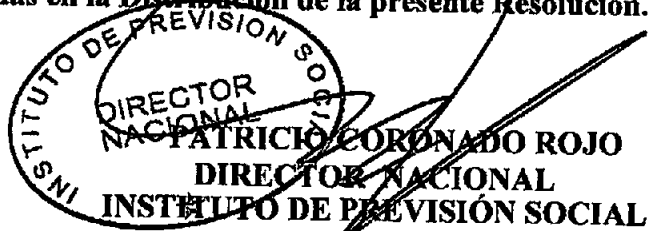
2.- Déjase constancia que forma parte de la presente Resolución el documento "Convenio Desempeño Colectivo Año 2017", que contiene de la hoja 01 a la hoja 113, las Actas del Convenio definidas para cada equipo de trabajo, con indicación de los productos, las notas a alcanzar, los indicadores de desempeño y los ponderadores asignados a cada meta; y el Anexo "Equipos de Trabajo", de hoja 60 a la 113, que se despliega la nómina de los funcionarios que conforman cada equipos de trabajo, todo integrado en un solo documento de 113 páginas.



3.- Impútese el Subtítulo 21, Ítem 01, Asignación 003, Subasignación 002 (Planta) y Subtítulo 21, Ítem 02, Asignación 003, Subasignación 002 (Contrata), del Presupuesto del Instituto de Previsión Social, para el año 2017.

4.- Remítase la presente Resolución para su correspondiente visación a la Subsecretaría de Previsión Social, conforme a lo dispuesto en la letra g), del artículo 7°, de la Ley N° 19.553.

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



SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- Subdirección de Servicios al Cliente
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención
- División Planificación y Desarrollo
- División Informática
- Departamento Finanzas
- Departamento de Personas
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Directores Regionales
- Subdepartamento de Presupuesto

YGF/M/.../CP- Convenio Desempeño Colectivo
Aprueba Convenio Desempeño Colectivo 2017
XI- (Folio DTD 1444-910)

**CONVENIO DE DESEMPEÑO PARA LA APLICACIÓN
DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO, AÑO 2017
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
CON EL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

En Santiago, a **18** de Noviembre de 2016, el Instituto de Previsión Social, RUT N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional **don Patricio Coronado Rojo**, RUT: [REDACTED] y la **Ministra del Trabajo y Previsión Social**, señora **Ximena Rincón Gonzalez**, vienen en suscribir y convenir el presente **"Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo para los funcionarios y funcionarias del Instituto de Previsión Social, correspondiente al año 2017"**, en los términos que se indican a continuación:

PRIMERO: La Ley N° 19.882 y el artículo 7°, de la Ley N° 19.553, establecen que el incremento por desempeño colectivo será concedido a los funcionarios y funcionarias que se desempeñen en equipos, unidades o áreas de trabajo, en relación con el grado de cumplimiento de las metas anuales fijadas para cada uno de ellos, según el procedimiento que en detalle define dicho artículo, Incremento por Desempeño Colectivo que constituye una herramienta de gestión pública, cuyo objetivo es incentivar el cumplimiento de metas colectivas relevantes para la Institución, orientadas a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

SEGUNDO: Lo dispuesto en la Ley N° 20.255, Título II, Párrafo Primero, artículo 39°, letra e) y Párrafo Sexto, artículo 53° a 59°, que crean el Instituto de Previsión Social y fijan sus funciones y atribuciones y las facultades de su Director Nacional, en los términos que indican; y lo establecido en el D.F.L. N° 4 de 23 de enero de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija la Planta única del Instituto de Previsión Social, particularmente, lo referido en su artículo Primero Transitorio y lo establecido en la Resolución Exenta N° 320, de 19 de julio de 2012, de esta Dirección Nacional que establece la organización interna del Instituto de Previsión Social, denominación de sus unidades y sus funciones.

TERCERO: De conformidad a lo dispuesto por el artículo 18°, del Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7° de la Ley N° 19.553, contenido en el Decreto N° 983, de fecha 30 de octubre de 2003, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial del 12 de enero de 2004, el Instituto de Previsión Social viene en suscribir con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, el presente **"Convenio de Desempeño para la aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2017"**, a cumplirse durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2017, estableciéndose los equipos, unidades o áreas de trabajo en los que se ha estructurado la Institución para estos efectos, los cuales se encuentran definidos y singularizados en el documento denominado **"Convenio de Desempeño Colectivo, Año 2017"**, que consta de Actas con las Metas de Gestión por Equipos de Trabajo y, la Resolución Exenta N° 438 de fecha 14 de septiembre 2016, que establece la dotación efectiva de los integrantes de dichos Equipos de Trabajo al 15 de agosto de 2016.



CUARTO: Se deja establecido que el mecanismo de seguimiento y control del presente Convenio de Desempeño Año 2017, será a través de la entrega de dos Informes emitidos por la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en las fechas que se indica a continuación:

- 31 de agosto de 2017: envío al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Informe preliminar de cumplimiento efectivo de objetivos y metas de gestión alcanzados al 30 de junio de 2017.
- 07 de febrero de 2018: envío al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Informe final de cumplimiento de metas año 2017.

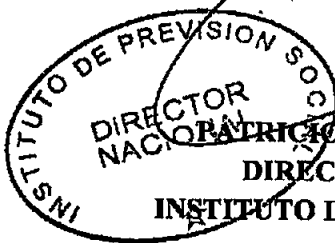
QUINTO: El presente "Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo para el año 2017", especificado en la Cláusula Tercera, se otorga en cuatro ejemplares de igual tenor, fecha y validez.

SEXTO: La personería de la señora Ximena Rincón Gonzalez, como Ministra del Trabajo y Previsión Social, consta en el Decreto N° 593 de fecha 11 de mayo 2015, del Ministerio del Interior. La personería de don Patricio Coronado Rojo, para actuar en representación del Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto N° 4, de fecha 9 de febrero 2015 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 79 y 80 de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Previa lectura, ratifican y firman.

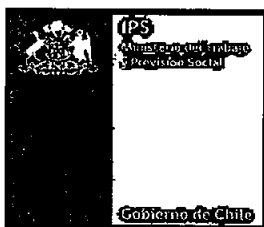


Ximena RINCÓN GONZALEZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



	CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO	DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Departamento Compromisos Institucionales	
		Fecha: 13/10/2016	Página 1 de 113
Elaborado por: Analista de Gestión	Revisado por: Jefe Subdepartamento Gestión de Indicadores Institucionales	Aprobado por: Jefe Departamento Compromisos Institucionales	

Convenio Desempeño Colectivo Año 2017

Octubre 2016

INDICE

N°	PÁGINA
1. TABLA RESUMEN CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO 2017	3
2. ACTAS CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017	4
-División Beneficios	4
-Subdirección de Servicios al Cliente	7
-División Informática	10
-Subdirección de Sistemas de Información y de Administración	13
-División Jurídica	16
-División Planificación y Desarrollo	19
-Departamento Comunicaciones	22
-División Contraloría Interna	25
-Departamento Auditoría Interna	28
-Dirección Regional de Arica y Parinacota	30
-Dirección Regional de Tarapacá	32
-Dirección Regional de Antofagasta	34
-Dirección Regional de Atacama	36
-Dirección Regional de Coquimbo	38
-Dirección Regional de Valparaíso	40
-Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	42
-Dirección Regional del Maule	44
-Dirección Regional del Biobío	46
-Dirección Regional de La Araucanía	48
-Dirección Regional de Los Ríos	50
-Dirección Regional de Los Lagos	52
-Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	54
-Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena	56
-Dirección Regional Área Metropolitana	58
ANEXO: Equipos de Trabajo	60

Tabla Resumen Convenio de Desempeño Colectivo 2017

Nº	Equipos de Trabajo	Número de Personas	Número de Indicadores	Nº Páginas
1	División Beneficios	418	8	4
2	Subdirección de Servicios al Cliente	122	7	7
3	División Informática	87	10	10
4	Subdirección de Sistemas de Información y de Administración	473	10	13
5	División Jurídica	82	9	16
6	División Planificación y Desarrollo	35	10	19
7	Departamento de Comunicaciones	14	9	22
8	División Contraloría Interna	12	8	25
9	Departamento Auditoría Interna	16	7	28
10	Región de Arica y Parinacota	21	7	30
11	Región de Tarapacá	26	7	32
12	Región de Antofagasta	42	7	34
13	Región de Atacama	40	7	36
14	Región de Coquimbo	85	7	38
15	Región de Valparaíso	166	7	40
16	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	84	7	42
17	Región del Maule	97	7	44
18	Región del Biobío	154	7	46
19	Región de La Araucanía	79	7	48
20	Región de Los Ríos	43	7	50
21	Región de Los Lagos	83	7	52
22	Región de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	29	7	54
23	Región de Magallanes y Antártica Chilena	31	7	56
24	Región Metropolitana	381	7	58
TOTAL		2620	183	

Comisión de Servicios	Número de Personas	Nº Páginas
Funcionarios del IPS en Comisión de Servicios	3	113

* Dotación efectiva al 15 de agosto de 2016, de acuerdo a lo informado por el Departamento Personas.

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN BENEFICIOS

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	14%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de 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% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	13%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de clientes que declaren satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaren satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	87% (4.407/ 5.055)	Porcentaje	12%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 4. Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo 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	95% (56.554/ 59.531)	Porcentaje	12%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Sistema Pilar Solidario.	4	1
Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.	<u>Calidad/Producto</u> 5. Porcentaje de beneficios de Asignación Familiar finiquitados en un plazo máximo de 5 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en un plazo máximo de 5 días hábiles en el año t / N° total de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en el año t)*100	91% (273.000/ 300.000)	Porcentaje	13%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte de tiempo de respuesta Base de Datos Sistema de Asignación Familiar.	5	1
Control de Gestión Institucional.	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Beneficios)	(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% (13,5/ 15)	Porcentaje	12%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	6	3
Auditoría Interna	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t. (División Beneficios)	(N° de compromisos de auditorías pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	70,97% (22/ 31)	Porcentaje	12%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. - Informe de resultados de los compromisos implementados, según formato contenido en "Anexo con Compromisos pendientes de implementar"	7	

Fecha:13/10/2016

Página 5 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Gestión Documental y Transparencia.	Eficacia/Proceso 8. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t) * 100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	12%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio- fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del Indicador al 31 de diciembre del año t.	8	4

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rabeja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el período t. 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 Reintegración 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 las sucursales del Instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- 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, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Invalidez, 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 previsional (PFP) 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 cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, hasta que se dicte 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 PFP 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 dicte 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)
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad 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 de 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 complejidad 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)
- 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 que registren o 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, 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.

6. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se conocerá el denominador de este indicador.
7. Los compromisos que se medirán en el año 2017, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2016, e incluidos en el "Anexo con Compromisos pendientes de implementar" presentados en el PMG 2017.
8. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

1. 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
2. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención Chileatiende (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS Chileatiende mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
3. Lineamientos estratégicos que no impliquen hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el período. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.
4. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.

Funcionario responsable: JOSÉ MIGUEL LAGOS SERRANO.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de 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% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	- 87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
	Calidad/Producto 4. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	88% (4.398.509/ 4.998.533)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	4	3
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (Subdirección de Servicios al Cliente)	(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% (1,8/ 2)	Porcentaje	15%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	5	4
Gestión de Personas.	Calidad/Producto 6. Porcentaje de hitos cumplidos del plan de formación técnica.	(Sumatoria del cumplimiento de hitos del plan de formación técnica comprometidos en el año t / N° total de hitos planificados del plan de formación técnica en el año t) * 100	100% (10/ 10)	Porcentaje	25%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Plan de capacitación a partir del resultado del levantamiento de necesidades. - Planilla de registro de actividad de capacitación mensual. - Levantamiento de necesidades para la elaboración del plan de formación técnica.	6	5
Gestión Documental y Transparencia.	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t) * 100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio-	7	6

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 (OFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. 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 Reliquidación 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 las sucursales del Instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- 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, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Invalidez, 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 previsional (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 cálculo del PPF validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, 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)
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 82 sucursales de un total de 206 lo que equivale a un 39,8%, estas sucursales realizan alrededor del 86,6% del total de las atenciones efectuadas en las 206 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.
- Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos 2017 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se precisará el denominador de este indicador.
- El plan de formación técnica y su contenido, se elabora de acuerdo a perfil y necesidad detectada en levantamiento, esto de acuerdo a metodología en cascada para la elaboración de planes de capacitación. En el desarrollo del plan además de vaciar necesidades detectadas, contiene recursos asignados, equipo, contenidos sistemáticos, destinatarios y diagnóstico levantado en proceso de detección. Para el seguimiento de ejecución del plan se utiliza una planilla de registros con información de la realización de la actividad, asistentes, región y temática.
- Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del Índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.

3. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH), 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 mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
4. Nuevos lineamientos estratégicos que no impliquen hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.
5. La meta comprometida se puede cumplir en la medida que no existan cambios en los lineamientos gubernamentales o cambios en el plan por entrega de nuevos beneficios IPS ordenados por ley, que repercuten en el compromiso de capacitar en determinados ítems.
6. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel Institucional.

Funcionario Responsable: **JUAN JOSÉ CARCAMO HEMMELMANN.**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN INFORMÁTICA

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de 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% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que declaren satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaren satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
	Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de incidentes de seguridad reportados y resueltos en el año.	(N° de incidentes de seguridad resueltos en el año t / N° Total de incidentes de seguridad reportados en el año t) * 100	91% (10,92/ 12)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Planilla registro de incidentes de seguridad.	4	
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de horas disponibles de todos los sitios Web del servicio en el año.	(N° de horas de disponibilidad de sitios Web del servicio en el año t / N° total de horas de disponibilidad requeridas para los sitios Web del servicio en el año t) * 100	97% (8.497/ 8.760)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe de monitoreo que se obtiene del software de IPS y del Ministerio del Interior.	5	3
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Informática)	(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% (13,5/ 15)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	6	4
	Calidad/Producto 7. Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(Número de trámite digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1) * 100	11,11% (15/ 135)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte en plataforma dispuesta por SEGPRES. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t. Base Datos/Software - URL del trámite operativa.	7	

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
	Calidad/Producto 8. Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh -ISO 27001, al año t.	(Número de controles de seguridad de la Norma NCh - ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / Número total de controles establecidos en la Norma NCh -ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información)*100	37,72% (43/ 114)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Informe de cumplimiento de controles de seguridad de la información que fundamenta y respalda aquellos implementados y las razones de aquellos no implementados, aprobado por el Jefe de Servicio al 31 de diciembre del año t.	8	
Auditoría Interna	Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t. (División Informática)	(N° de compromisos de auditorías pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	70,27% (26/ 37)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. - Informe de resultados de los compromisos implementados, según formato contenido en "Anexo con Compromisos pendientes de implementar".	9	
Gestión Documental y Transparencia.	Eficacia/Proceso 10. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t)*100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio-fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	10	5

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

1. Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.726), 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) y que se hayan solicitado durante el período t. 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 Reliquidación 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 las sucursales del Instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.

2. 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, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Invalidez, 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 previsional (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 cálculo del PPF validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, 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 firma 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)
3. Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
4. El indicador actúa en base a incidentes de seguridad provocados por entidades externas e internas. Entendiendo por Incidente de Seguridad como un hecho o amenaza que atenta contra la confidencialidad, integridad o disponibilidad de un sistema de seguridad de información. Se puede definir también como accesos indebidos (por personal no autorizado o terceros), divulgación, modificación o destrucción no autorizada de la información, discontinuidad en las operaciones (mallas de procesos, sistemas, redes) y cualquier actividad que vaya en contra de las Políticas de Seguridad de la Información actualmente vigentes en nuestro Instituto.
- No es posible predecir un número exacto de incidentes y dependen de la complejidad del incidente la solución requerida y el tiempo de respuesta para solucionar el problema. La medición de este indicador considera todos aquellos incidentes que son factibles de resolver con recursos internos del instituto. Cada incidente debe ser registrado en una planilla para tal efecto. Los campos a registrar para cada incidente son: fecha del incidente; categoría del incidente; quien reporta el incidente; descripción breve del incidente; estado (abierto, cerrado) y fecha de cierre del incidente.
5. Disponibilidad se refiere a que el sitio Web IPS este on line (www.ips.gob.cl) y las aplicaciones Asignación Familiar y Reforma sean accesibles. La medición de este indicador considera horas promedio disponibles de los sitios Web IPS.
6. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se conocerá el denominador de este indicador.
7. Trámite digitalizado es aquel disponible para que el usuario pueda realizarlo por internet (nivel 3 y 4, según lo especificado en Guía Metodológica Indicador Gobierno Electrónico). Los trámites identificados en el "Catastro de Trámites 2016" son 135. El resultado de este indicador contempla 14 trámites digitalizados el año 2015 y 2016."
8. Controles de seguridad de la información, corresponde a un conjunto de medidas de seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos diagnosticados y que están establecidos en la Norma NCh-ISO 27001. De acuerdo a esta norma los controles establecidos son 114.
9. Los compromisos que se medirán en el año 2017, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2016, e incluidos en el "Anexo con Compromisos pendientes de implementar" presentados en el PMG 2017.
10. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda personas tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

1. 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
2. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
3. Que la empresa externa, encargada del servicio, pueda seguir prestando el servicio contratado.
4. Lineamientos estratégicos que no impliquen hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.
5. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.

Funcionario responsable: **ARNOLDO CARRILLANCA ANTILEF.**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
Compras y Logística.	<u>Eficacia/Producto</u> 3. Porcentaje de Resoluciones por compras a través de Licitaciones Pública, y Tratos Directo emitidas en un plazo máximo de 7 días desde su ingreso a la Unidad de Apoyo Legal del DAI en el año t.	(Sumatoria de Resoluciones por compras a través de Licitaciones Pública, y Tratos Directo emitidas en un plazo máximo de 7 días desde su ingreso a la Unidad de Apoyo Legal del DAI en el año t / N° total de Resoluciones por compras a través de Licitaciones Pública, y Tratos Directo requeridas para su emisión en el año t) * 100	94% (329/ 350)	Porcentaje	10%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de gestión Institucional. - Informe mensual de Apoyo Legal. (Cuadro de Control)	3	
Gestión Documental y Transparencia.	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de resoluciones de la Dirección Nacional anuales elaboradas en un periodo menor o igual a 7 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de resoluciones de la Dirección Nacional anuales elaboradas en un periodo menor o igual a 7 días hábiles en el año t / Sumatoria total de resoluciones ingresadas válidamente para su elaboración durante el año t) * 100	88,65% (625/ 705)	Porcentaje	10%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SiG. Reportes/Informes - Informe de gestión Institucional. Base Datos/Software - Base de datos Registro de Ingreso de resoluciones.	4	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondida en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en el año t) * 100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio- fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del Indicador al 31 de diciembre del año t.	5	3
Programación y Control Presupuestario.	<u>Economía/Proceso</u> 6. Porcentaje de hitos cumplidos de ejecución presupuestaria a nivel de los Subtítulos 21, 22, y 29, dentro de los plazos establecidos.	(Sumatoria de hitos cumplidos de ejecución presupuestaria a nivel de los Subtítulos 21, 22, y 29, dentro de los plazos establecidos / N° total de hitos comprometidos de ejecución presupuestaria a nivel de los Subtítulos 21, 22 y 29) * 100	100% (3/ 3)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Informe de control de ejecución presupuestaria emitido por el Departamento de Finanzas.	6	4

Fecha: 13/10/2016

Página 14 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Gestión de Personas.	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de cumplimiento de reuniones de trabajo de CPHyS en el año t.	(Número de reuniones de trabajo de CPHyS realizadas en el año t / Número de reuniones de trabajo de CPHyS programada en el año t) * 100	85,23% (225/264)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Planilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Informe Trimestral de Gestión de Cumplimiento CPHyS.	7	
Control de Gestión Institucional.	<u>Eficacia/Proceso</u> 8. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t (Subdirección de Administración y Finanzas)	(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% (8,1/9)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	8	5
Capacitación.	<u>Calidad/Producto</u> 9. Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	(Número de actividades/es el Plan anual de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t / Número de actividades/es del Plan anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t) * 100	100% (3/3)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Planilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Plan de capacitación registrado en el portal www.sispubli.cl . - Informe de gestión por cada actividad comprometida y evaluada en transferencia - Formulario de sistematización de actividades comprometidas.	9	
Auditoría Interna	<u>Eficacia/Proceso</u> 10. Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t (Subdirección de Administración y Finanzas)	(N° de compromisos de auditorías pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) * 100	60% (51/85)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Planilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. - Informe de resultados de los compromisos implementados, según formato contenido en "Anexo con Compromisos pendientes de implementar"	10	

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Censuempu), Rebaja de Imposiciones (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. 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 Reliquidación 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 las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este indicador aplica para aquellos casos de resoluciones derivadas de contratación de servicios menores o iguales a 1.000 UTM. La medición de este indicador no considera aquellos requerimientos de contratación respecto de los cuales no se acompañe el documento de autorización presupuestaria, que permite asegurar que la contratación que se derive del requerimiento tiene financiamiento.
- Este indicador mide el grado de eficacia en la elaboración de resoluciones en el Subdepartamento de Gestión de Resoluciones, desde que son recepcionados los requerimientos válidos hasta la elaboración del acto administrativo. La medición del indicador no considera aquellos requerimientos que son devueltos a su unidad de origen por falta de documentación sustentadora o firmas respectivas.

5. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda personas tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.
6. El Programa de Ejecución Presupuestaria 2017, a nivel de los Subtítulos 21, 22 y 29, considera que la Subdirección Administración y Finanzas deberá cumplir con los siguientes hitos de control: plazos 30 de abril (10%), 31 de agosto (52%) y 31 de diciembre (98%). Respecto del Subtítulo 21:Gasto en Personal, las remuneraciones por conceptos de Premio a la Excelencia y Modernización, los cuales se contabilizan trimestralmente (Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre), se considerarán, para el cálculo del gasto operacional, como remuneraciones pagadas en los 2 meses anteriores a su ejecución efectiva.
7. Este indicador mida el cumplimiento establecido por el Decreto N° 54, el cual indica que los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHyS) deben reunirse una vez al mes como mínimo. Cabe destacar que estos se deben conformar en los lugares en que la cantidad de funcionarios IPS superan los 26. Para el año 2017 se estima realizar un total de 225 reuniones.
8. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos 2017 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se precisará el denominador de este indicador.
9. Las actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo, deben quedar establecidas en el Plan Anual de Capacitación del año t, aprobado por resolución exenta del Jefe superior del Servicio a más tardar en diciembre del año t-1, el que será revisado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, quien emitirá una opinión técnica. Para el año 2017, se realizarán 3 actividades de capacitación con compromisos de evaluaciones de transferencia.
10. Los compromisos que se medirán en el año 2017, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2016, e incluidos en el "Anexo con Compromisos pendientes de implementar" presentados en el PMG 2017.

Supuestos:

1. 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSES, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
2. La meta comprometida se pueda cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
3. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.
4. La meta comprometida se pueda cumplir si la planificación del gasto asignado a los Subtítulo 21, 22, y 29 no se altera por nuevas directrices o por factores externos que imposibiliten la tramitación de los pagos y/o no permitan contabilizarlos oportunamente (tales como Resoluciones en la CGR, aspectos laborales que afecten al proveedor, facturas con no conformidad).
5. Nuevos lineamientos estratégicos que no impliquen hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.

Funcionario responsable: MARIA EUGENIA ELIZALDE SOTO

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN JURÍDICA

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las Áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de 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% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
Asesoría y Control Jurídico	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de Convenios, Bases de Licitación y Contrataciones aprobados y emisión de Informes y pronunciamientos en estas materias emitidos con un plazo máximo de 12 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Convenios, Bases de Licitación y Contrataciones aprobados y emisión de Informes y pronunciamientos en estas materias emitidos con un plazo máximo de 12 días hábiles en el año t / N° total de Convenios, Bases de Licitación, Contrataciones, Informes y pronunciamientos en estas materias emitidos en el año t)*100	80% (684/ 854)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe de Gestión Institucional.	4	3 y 6
	Eficacia/Producto 5. Porcentaje de inicio de acciones judiciales, Informes y demás acciones emitidas con un plazo máximo de 15 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de inicio de acciones judiciales, Informes y demás acciones emitidas con un plazo máximo de 15 días hábiles en el año t / N° total de inicio de acciones judiciales, Informes y demás acciones emitidos en el año t)*100	80% (1.244/ 1.554)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe Gestión Institucional.	5	4 y 6
	Eficacia/Producto 6. Porcentaje de Informes en materias estatutarias y disciplinarias emitidos con un plazo máximo de 14 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Informes en materias estatutarias y disciplinarias con un plazo máximo de 14 días hábiles en el año t / N° total de Informes en materias estatutarias y disciplinarias emitidos en el año t)*100	80% (399/ 498)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe Gestión Institucional.	6	5 y 6
	Eficacia/Producto 7. Porcentaje de informes en materias previsionales emitidos con un plazo máximo de 13 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Informes en materias previsionales emitidos con un plazo máximo de 13 días hábiles en el año t / N° total de Informes en materias previsionales emitidos en el año t)*100	70% (1.147/ 1.638)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe Gestión Institucional.	7	6

Fecha:13/10/2016

Página 17 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Control de Gestión Institucional.	<u>Eficacia/Proceso</u> 8. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Jurídica)	(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% (0.9/ 1)	Porcentaje	10%	Reportes/informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	8	7
Gestión Documental y Transparencia.	<u>Eficacia/Proceso</u> 9. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t)*100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: foto-fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	9	8

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. 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 Re liquidación 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 las sucursales del Instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- 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, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Invalidez, 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 previsional (PFP) 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 cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, 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 PFP 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 el 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)
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- El indicador incluye bases de licitación y contratos por montos igual o superior a 1000 UTM, convenios de colaboración, e informes jurídicos y pronunciamientos en materia de contrataciones institucionales.
- La medición de este indicador incluye el inicio de acciones judiciales dispuestas, los informes sobre causas y demás acciones.
- El indicador incluye la medición de pronunciamientos en materias de transparencia; materias disciplinarias; y derechos y obligaciones funcionarias.

7. Los Informes medidos a través de este indicador son pronunciamientos jurídicos emitidos en materia de beneficios previsionales (proyectos de ley, resoluciones, dictámenes, beneficios, reliquidaciones, instructivos etc.), que responden a consultas o requerimientos de otras áreas del IPS o de ciudadanos u otros organismos (SUSESO, SP, CGR).
8. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos 2017 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se precisará el denominador de este indicador.
9. Solicitudes de acceso a la Información pública, corresponde a una solicitud de información que toda personas tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

1. Cambios 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
2. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del Índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
3. Modificación de la Ley y/o Reglamento de Contrataciones Públicas y/o de la jurisprudencia de la Contraloría General de la República.
4. Cambios legislativos y de jurisprudencia administrativa de los organismos supervisores, que afecten el cumplimiento de este compromiso.
5. Complejidad en la materia del Proceso Disciplinario, como por ejemplo: diligencias que deban ser ejecutadas por otras áreas de la institución u otros organismos externos, necesidad de citar más de una vez a los declarantes, no concurrencia de los declarantes citados por diversos motivos, etc.
6. Definición de nuevos lineamientos estratégicos que produzcan redireccionamiento y/o modificaciones orgánicas, y se mantenga el flujo constantes de solicitudes.
7. Nuevo lineamientos estratégicos que no impliquen hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.
8. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.

Funcionario responsable: **MARIA SOLEDAD RAMÍREZ HERRERA**

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	1	1
Control de Gestión Institucional. Normativa.	<u>Eficacia/Proceso</u> 2. Porcentaje de hitos cumplidos del plan anual de acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional en el año t	(Sumatoria de hitos cumplidos del plan anual de acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional en el año t / N° total de hitos cumplidos del plan de acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional en el año t) * 100	75% (3/ 4)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan anual de acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional.	2	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 3. Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en el Programa de Trabajo) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Programa de Trabajo Año t aprobado por el Jefe Superior del Servicio a más tardar el diciembre del año t-1. - Certificado de revisión de Programa de Trabajo año t emitido por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género. - Informe de Cumplimiento del Plan de Trabajo año t aprobado por el Jefe Superior del Servicio.	3	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 4. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Planificación y Desarrollo)	(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% (1,8/ 2)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	4	2
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de informes de seguimiento de la cartera de Proyectos Estratégicos emitidos y publicados en Intranet en el año t.	(Sumatoria de informes de seguimiento de la cartera de Proyectos Estratégicos emitidos y publicados en Intranet en el año t / Número total de informes de seguimiento de la cartera de Proyectos Estratégicos definidos en el año t) * 100	100% (8/ 8)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Publicación en Intranet, en el Portal PMO, presentación que informa del estatus de la cartera de Proyectos Estratégicos. Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG	5	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de hitos cumplidos del plan anual sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales.	(N° de hitos del plan anual de sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales en el año t / N° de hitos del plan anual sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales planificados en el año t) * 100	100% (3/ 3)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Plan anual sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales. - Medios de verificación de las etapas comprometidas en el plan. Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG.	6	

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Control de Gestión Institucional. Normativa.	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de hitos cumplidos del plan anual de fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos.	(N° de hitos cumplidos del plan anual de fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos en el año t / N° de hitos del plan anual de fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos en el año t) * 100	85,71% (18/ 21)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan anual de fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos. - Presentación del plan de fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos.	7	
Gestión Documental y Transparencia.	<u>Eficacia/Proceso</u> 8. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondida en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en el año t) * 100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuenta con, al menos, los siguientes campos: folio- fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informe entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	8	3
Innovación	<u>Eficacia/Proceso</u> 9. Porcentaje de hitos cumplidos del plan anual de instalación de una cultura y prácticas de innovación realizadas en el año t.	(N° de hitos cumplidos del plan anual de instalación de una cultura y prácticas de innovación en el año t / N° de hitos del plan anual de instalación de una cultura y prácticas de innovación planificados en el año t) * 100	66,67% (4/ 6)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan anual de instalación de una cultura y prácticas de innovación. - Informe de cumplimiento del plan de anual de instalación de una cultura y prácticas de innovación.	9	4
Estudios	<u>Eficacia/Proceso</u> 10. Porcentaje de hitos cumplidos del plan anual de trabajo de la estrategia migratoria laboral, en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del plan anual de trabajo de la estrategia migratoria laboral en el año t / N° total de hitos planificados del plan de trabajo de la estrategia migratoria laboral en el año t) * 100	100% (4/ 4)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan anual de trabajo de la estrategia migratoria laboral. - Informe de cumplimiento de resultados de los hitos implementados del plan de trabajo de la estrategia migratoria laboral.	10	5

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

1. Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
2. El plan de acción se elaborará anualmente y se incluirán en él los aspectos relevantes de la gestión que deben ser mejorados, de acuerdo al desempeño del año anterior o según los lineamientos de la Institución, acorde a los recursos disponibles. El objetivo es abordar las debilidades detectadas de sistema durante la ejecución del año anterior, para evitar su nueva ocurrencia.

3. Iniciativas por la igualdad de género: son todas aquellas acciones, programas y/o líneas de trabajo que se implementan para abordar alguna inequidad y/o brecha de género, correspondiente al ámbito de acción de su servicio. Se entenderá por iniciativas por la igualdad de género implementadas, cuando el servicio cumpla con la realización del 100% de las actividades planificadas para cada una de las acciones, programas y/o líneas de trabajo. Las iniciativas por la igualdad de género se deben programar respecto de los productos estratégicos institucionales que incorporan género. Las iniciativas para la igualdad de género quedan establecidas en un Plan de Trabajo Año 1 aprobado por el Jefe Superior del Servicio mediante resolución a más tardar en abril del año.
4. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se conocerá el denominador de este indicador.
5. Se realizará una publicación del estado de los Proyectos Estratégico, en función del seguimiento que se les hace a estos proyectos. Se estima que para el año 2017, se elaborarán 8 Informes.
6. El plan de sistematización de las definiciones estratégicas consiste en mantener y mejorar al interior de la Institución la revisión de la estrategia institucional y su vinculación con los distintos instrumentos de gestión. El plan se elaborará anualmente y se incluirán en él los aspectos relevantes de la gestión que deben ser mejorados, de acuerdo al desempeño del año anterior acorde a los recursos disponibles.
7. El plan de fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos se elabora anualmente y se incluyen en él los aspectos relevantes que se abordarán, de acuerdo al desempeño del año anterior o según los lineamientos de la Institución, acorde a los recursos disponibles. Su objetivo es contribuir a aumentar el nivel de madurez de la Institución en gestión de riesgos.
8. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.
9. El plan para la instalación de una cultura y prácticas de innovación se elaborará anualmente y se incluirán en él los aspectos relevantes de la gestión que deben ser abordados, de acuerdo al desempeño del año anterior o según los lineamientos de la Institución, acorde a los recursos disponibles. Su objetivo es fortalecer la instalación en la institución de la innovación en los equipos de trabajo.
10. El indicador propuesto incluye la medición de hitos (conjunto de actividades) de un plan de trabajo, consistente en el desarrollo de: a) Actualización del Diagnóstico; b) Revisión y Actualización, si corresponde, del plan de trabajo; c) Ejecución del plan de trabajo; y d) Elaboración de un informe de resultados de los hitos implementados. En el hito a) Actualización del Diagnóstico, estará incluido la "Identificación del usuario/a migrante", dependiendo de la materialización del convenio de colaboración con el Servicio de Registro Civil e Identificación, que tiene como finalidad obtener la identificación (RUN) de los/as extranjeros/as residentes en Chile, que se está terminando de elaborar y se estima estará totalmente tramitado hacia fines del año 2016, presumiendo que la información estará en poder de la institución durante el año 2017. Si se cuenta con este insumo, se podrá realizar el pareo de bases de datos y se visibilizará la población migrante que está haciendo uso de beneficios previsionales y de seguridad social, y su distribución por país de acuerdo a los criterios de frecuencia y vulnerabilidad definidos. Por otra parte dentro del hito c) Ejecución del plan de trabajo, estará incluida la actividad, "Derribar las barreras administrativas", mediante la constitución de una Mesa de Trabajo Inclusiva, que abordará temáticas en materia migratoria y cuya misión es implementar acciones positivas que permitan a funcionarios y funcionarias que efectúan la Atención a Público, prestar un mejor servicio a la población migrante, de acuerdo a los recursos presupuestarios disponibles.

Supuestos:

1. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
2. Lineamientos estratégicos que no impliquen hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el período. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.
3. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.
4. Mantención de los lineamientos gubernamentales e institucionales en esta materia.
5. Mantención de los lineamientos ministeriales e institucionales en esta materia.

Funcionario responsable: YURI GRICA FERNÁNDEZ.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DEPARTAMENTO COMUNICACIONES**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informa del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de solicitudes de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de 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% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
	<u>Calidad/Producto</u> 4. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	88% (4.398.509/ 4.998.533)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	4	3
Comunicaciones.	<u>Economía/Proceso</u> 5. Porcentaje del Presupuesto Subtítulo 22 Comunicaciones ejecutado respecto del total del Presupuesto asignado.	(Ejecución efectiva del Presupuesto Subtítulo 22 Comunicaciones / Total del Presupuesto asignado)*100	98% (476.280.000/ 486.000.000)	Porcentaje	10%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Informe de control de ejecución presupuestaria emitido por el Departamento de Finanzas.	5	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de publicaciones realizadas internamente vinculadas a 3 ámbitos de gestión del IPS.	(Sumatoria de publicaciones realizadas internamente vinculadas a 3 ámbitos de gestión del IPS / N° total publicaciones internas programadas vinculadas a 3 ámbitos de gestión del IPS)*100	100% (72/ 72)	Porcentaje	15%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Reporte mensual del Departamento Comunicaciones.	6	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de planes de comunicación externa ejecutados, vinculados con 2 ámbitos de gestión del IPS.	(Sumatoria de planes de comunicación externa ejecutados, vinculados con 2 ámbitos de gestión del IPS / N° total de planes de comunicación externa programados vinculados con ámbitos de gestión del IPS)*100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Reporte estadístico mensual Departamento Comunicaciones.	7	6
Control de Gestión Institucional.	<u>Eficacia/Proceso</u> 8. Porcentaje de Indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (Departamento Comunicaciones)	(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% (0,9/ 1)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	8	7

Fecha:13/10/2016

Página 23 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Gestión Documental y Transparencia.	<u>Eficacia/Proceso</u> 9. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t) * 100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuenta con, al menos, los siguientes campos: folio- fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	9	8

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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) y que se hayan solicitado durante el periodo t. 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 Reriquidación 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 las sucursales del Instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- 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, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Invalidez, 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 cálculo del PPF validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, 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")
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 68% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.
- Se entiende por ejecución efectiva, lo efectivamente gastado en el Subtítulo 22 (Ítems de Publicidad, y Difusión y el ítem de servicios de Impresión como una sola cuenta), al 31.12.2017 respecto del presupuesto vigente a la fecha. Sólo considera el presupuesto asignado a nivel central, no incluyendo los fondos asignados a regiones.
- Este indicador considera al menos 2 publicaciones mensuales en el Diario Intranet Institucional por cada uno de los siguientes ámbitos: Red de atención institucional, Beneficios Previsionales, Personas. Se entenderá por "Red de Atención Institucional" la información relacionada con la entrega de servicios a través de los canales de atención del Instituto. Se entenderá por "Beneficios Previsionales" aquellos relativos a las prestaciones del IPS, como las vinculadas al Sistema de Pensiones Solidarias, Subsidios al Trabajador Joven, orientaciones y servicios relacionados con el DL 3.500, Sistema de Reparto y Bonos Especiales. Se entenderá por "Desarrollo de las Personas" la información sobre las materias propias del personal del IPS, como Bienestar, concursos internos, capacitaciones y otros.
- Se entenderá por Plan de Comunicación un conjunto de acciones comunicacionales durante el año, referidas a los servicios y prestaciones de la Institución.

8. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos 2017 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se precisará el denominador de este indicador.
9. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

1. 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
2. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
3. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH), 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 mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
4. Que la planificación del gasto en el Subtítulo 22 Comunicaciones no sufra modificaciones por nuevas directrices y/o contingencias institucionales.
5. Cambios de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de las publicaciones internas programadas.
6. Cambio de lineamientos Ministeriales que afecten el cumplimiento de los planes de comunicación externa programados.
7. Nuevos lineamientos estratégicos que no impliquen hacer modificaciones parciales o cambios en lo planificado durante el periodo. En caso contrario, los nuevos lineamientos de gestión serán una argumentación que justifique modificaciones parciales o cambios en el compromiso.
8. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.

Funcionario Responsable: **PEDRO VALLETTE BARRIA.**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN CONTRALORIA INTERNA

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	1	1
Contraloría Interna	<u>Eficacia/Proceso</u> 2. Porcentaje de hitos cumplidos del Programa de Certificación del Proceso de Distribución de Recaudación y Deuda, en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del Programa de Certificación de Recaudación y Deuda, en el año t / N° total de hitos del Programa de Certificación del Proceso de Distribución de Recaudación y Deuda, en el año t)*100	100% (365/ 365)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivo mensual con los Certificados formales emitidos por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	2	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 3. Porcentaje de revisiones efectuadas a los procesos de emisión de pagos de Bonos, generados en la División Beneficios en el año t.	(Sumatoria de revisiones efectuadas a los procesos de emisión de pagos de Bonos, generados en la División Beneficios en el año t / N° total de procesos de emisión de pagos de Bonos generados en la División Beneficios, en el año t)*100	100% (480/ 480)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe mensual del resultado de la validación emitido por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	3	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 4. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de certificación del proceso de pago de pensiones en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del programa de certificación del proceso de pago de pensiones en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, en el año t / N° total de hitos del programa de certificación del proceso de pago de pensiones en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, en el año t)*100	100% (12/ 12)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivo mensual con los Certificados formales emitidos por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	4	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de aprobación de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones (las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario), en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del programa de aprobación de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones (las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario), en el año t / N° total de hitos del programa de aprobación de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones (las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario)*100	100% (204/ 204)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivos formales de aprobación. - Informe mensual de aprobaciones. - Informe de Gestión Institucional.	5	
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de Pago de Terceros, por el descuento en remuneraciones de los trabajadores del IPS en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del programa de Pagos a Terceros por el descuento en remuneraciones de los trabajadores del IPS en el año t / N° total de hitos del programa de Pagos de Terceros en el año t)*100	100% (12/ 12)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivo mensual con los Certificados formales emitidos por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	6	

Fecha:13/10/2016

Página 26 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de Certificaciones de las remuneraciones de los trabajadores del IPS en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del programa de de Certificaciones de remuneraciones de los trabajadores del IPS en el año t / N° total de hitos del programa de Remuneraciones en el año t) * 100	100% (12/ 12)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivo mensual con los Certificados formales emitidos por Contratoría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	7	
Gestión Documental y Transparencia.	<u>Eficacia/Proceso</u> 8. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t) * 100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio- fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	8	2

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el Índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- El Programa de Certificación del Proceso de Distribución de Recaudación y Deuda, considera la revisión y emisión de certificados diarios de estos procesos con sus respectivos registros contables. Cabe señalar, que los certificados se confeccionan con un desfase de 5 días, respecto a la fecha de movimiento, debido a los procesos operativos/contables que se deben ejecutar previamente, con el fin de disponibilizar la información necesaria para la certificación. Por lo anterior, se estima un total de 365 hitos que contendrá el programa.
- La revisión consiste en detectar posibles pagos duplicados de Bonos, cada vez que el área de Beneficios genere un archivo de emisión. Esto implica que la División Contratoría Interna debe efectuar tantas revisiones como procesos de emisión de pagos de Bonos sean generados en el área de Beneficios, es decir, se validará el 100% del total de emisiones generadas. Se emitirá un Informe mensual con el resultado final de la revisión.
- El Programa de Certificación del Proceso de Pago de Pensiones en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, considera la revisión y emisión de certificados mensuales de estos procesos con sus respectivos registros contables. Cabe señalar, que los certificados se confeccionan con desfase de dos meses, respecto a la fecha de movimiento, debido a los procesos operativos/contables que se deben ejecutar previamente, con el fin de disponibilizar la información necesaria para la certificación. Por lo anterior, la revisión y la emisión de certificados en enero 2017, corresponderá al proceso de noviembre 2016, se estima un total de 12 hitos que contendrá el programa.
- El programa de aprobaciones de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones, en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, considera realizar la autorización a todos los procesos que el área de negocio genere, lo que implica que la cantidad de procesos que deben aprobarse, no depende de la División de Contratoría Interna. Se emitirá un Informe mensual con el resultado final de la revisión. Por lo anterior, se estima un total de 204 hitos que contendrá el programa.
- El Programa de Pagos a Terceros generado por los descuentos de las remuneraciones de los trabajadores IPS, consistirá en verificar que dicho descuento se haya pagado correctamente a la institución señalada en la liquidación y realizado correctamente el pago. Cabe señalar, que los certificados se confeccionan con desfase, respecto a la fecha de movimiento, debido a los procesos operativos/contables que se deben ejecutar previamente, con el fin de disponibilizar la información necesaria para la certificación.
- El programa de certificación operacional/contable de las remuneraciones pagadas a los funcionarios del IPS, consistirá en verificar que los archivos operacionales estén correctamente contabilizados a nivel de totales. Se estima un total de 12 hitos que contendrá este programa. Cabe señalar que los certificados se confeccionan con desfase, respecto a la fecha de movimiento, debido a los procesos operativos/contables que se deben ejecutar previamente, con el fin de disponibilizar la información necesaria para la certificación.
- Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

1. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros 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 desastre naturales.
2. La meta comprometida se puede cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.

Funcionario responsable: **BORIS ALFREDO PERALTA JARA.**

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DEPARTAMENTO AUDITORIA INTERNA**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	87% (4.407/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	1	1
Auditoría Interna	Eficacia/Proceso 2. Porcentaje de auditorías ejecutadas del Plan Anual de Auditoría 2017, Objetivos Institucional.	(Sumatoria de auditorías ejecutadas del Plan Anual de Auditoría 2017, Objetivos Institucional / N° total de auditorías comprometidas en el Plan Anual de Auditoría 2017, Objetivos Institucional)* 100	97,37% (37/ 38)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Oficios dirigidos al Director Nacional remitiendo los Informes de Auditoría.	2	
	Eficacia/Proceso 3. Porcentaje de informes emitidos al Director Nacional, sobre los resultados del nivel de implementación de compromisos derivados de los informes de CGR.	(Sumatoria de informes emitidos al Director Nacional, sobre los resultados del nivel de implementación de compromisos derivados de los informes de CGR / N° total de informes comprometidos)*100	100% (3/ 3)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Oficios dirigidos al Director Nacional remitiendo los informes de seguimiento a los compromisos.	3	
	Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de capacitaciones realizadas a los Auditores Internos en el año t.	(Sumatoria de capacitaciones realizadas a los Auditores Internos en el año t / N° total de capacitaciones programadas para los Auditores Internos en el año t)*100	100% (4/ 4)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Listas de asistencia con los participantes de la capacitación. - Presentaciones con los contenidos de las capacitaciones.	4	
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditorías pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	85,39% (152/ 178)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. - Informe de resultados de los compromisos implementados, según formato contenido en "Anexo con Compromisos pendientes de implementar".	5	
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas, emitidos en plazo en el año t.	(Sumatoria de Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas, emitidos en plazo en el año t / Número total de Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas comprometidos en el año t)*100	100% (3/ 3)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Informe de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas.	6	

Fecha: 13/10/2016

Página 29 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Gestión Documental y Transparencia.	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t) * 100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Planilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio-fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	7	2

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

1. Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
2. Este indicador medirá el cumplimiento de las auditorías programadas en el Plan Anual de Auditoría 2017, correspondiente a los objetivos institucionales de los apartados "Trabajos de Auditoría" y "Trabajos Dirección", las cuales se estima en 38.
3. Los informes darán cuenta del cumplimiento real de los compromisos asumidos por las distintas áreas, respecto a lo observado por la Contraloría General de La República. Para el año 2017, se estima la elaboración de tres informes, dependiendo de la existencia de informes emitidos por esta organismo y de los compromisos por implementar.
4. La medición de este indicador contempla capacitaciones internas, cuya realización no requiere asignación de presupuesto, dado que se utilizarán monitores del Departamento de Auditoría Interna o de otras áreas de la Institución. Se estima la realización de cuatro capacitaciones en el año 2017.
5. Los compromisos que se medirán en el año 2017, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2016, e incluidos en el "Anexo con Compromisos pendientes de implementar" presentados en el PMG 2017.
6. Durante el año 2017, la emisión de los Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas, se realizarán en los meses de mayo, septiembre y diciembre.
7. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

1. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
2. La meta comprometida se pueda cumplir siempre que el número de solicitudes de acceso a la información pública anuales, no excedan de 1.897 requerimientos a nivel nacional, dada la capacidad máxima instalada a nivel institucional.

Funcionario responsable: ANA CAROLINA GODOY BADILLA

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN ARICA Y PARINACOTA**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	85% (39.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	86,95% (40/ 46)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	86,72% (73.047/ 84.236)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t) * 100	100% (30/ 30)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (4/ 4)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha:13/10/2016

Página 31 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.726), 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 Reliquidación 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 las sucursales 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.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 30 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%. Sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 4, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 6.987 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 6.987 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario Responsable: ANTONELLA MUÑOZ ARAYA.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE TARAPACÁ**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	87,88% (58/ 66)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t.	(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	91,30% (111.712/ 122.382)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t) * 100	100% (45/ 45)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (7/ 7)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha: 13/10/2016

Página 33 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Cenaempu), 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 Reliquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total 45 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 7, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de los interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 10.574 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 10.574 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionaria responsable: LUIS MAURICIO GIBERT GALASSI.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE ANTOFAGASTA**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	85% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	89,13% (82/ 92)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t.	(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	89,18% (172.621/ 193.555)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t) * 100	100% (17/ 17)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	88,89% (8/ 9)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha:13/10/2016

Página 35 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 Re liquidación 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 las sucursales 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.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el Índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total 17 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 9, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 16.929 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del Índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 16.929 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: LENKA SOLEDAD MARANGUNIC HINOJOSA.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE ATACAMA**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	86,36% (114/ 132)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	92,13% (99.045/ 107.501)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (39/ 39)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (9/ 9)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 Re liquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 39 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 9, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 10.210 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del Índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 10.210 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: **CRISTIÁN LUCIANO MARTÍNEZ GONZÁLEZ.**

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE COQUIMBO**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	88% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	89,45% (246/ 275)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	88,37% (250.252/ 283.181)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t) * 100	100% (288/ 288)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (13/ 13)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha: 13/10/2016

Página 39 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse el 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Cenaempu), 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 cheques 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 Re liquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a los participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 288 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 13, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 23.317 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 23.317 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastre naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: GALO ANTONIO LUNA PENNA.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE VALPARAÍSO**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88,68% (415/ 468)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	88,76% (598.299/ 674.045)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (31/ 31)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (38/ 38)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha:13/10/2016

Página 41 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. 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 Re liquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el Índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 31 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 38, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 56.345 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del Índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 56.345 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: JUAN CARLOS TAPIA ESPINOZA.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,31% (259/ 290)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	90,28% (289.027/ 320.162)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en el año t)*100	100% (66/ 66)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (33/ 33)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha: 13/10/2016

Página 43 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						<ul style="list-style-type: none"> - Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo. 		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

1. Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. 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 Re liquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
2. Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
3. Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
4. Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
5. El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 66 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
6. El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 33, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
7. De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

1. 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
2. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 26.737 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidían directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
3. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 26.737 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
4. La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar items relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
5. La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
6. La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
7. No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso.

Funcionario responsable: NORMA TATIANA RAMIREZ ALVAREZ.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DEL MAULE**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (39.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	89,54% (214/ 239)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	91,23% (392.823/ 430.579)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en el año t) * 100	100% (299/ 299)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	83,33% (25/ 30)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha: 13/10/2016

Página 45 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Cansaempu), 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 Re liquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 66% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 299 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 30, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 35.177 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 35.177 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: WALDO ANDRES QUEVEDO ARAYA.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DEL BIOBIO**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo intimo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	86,32% (448/ 519)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t. / Total de personas atendidas en el año t.	(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	87,48% (497.046/ 568.181)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t) * 100	100% (135/ 135)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (54/ 54)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha:13/10/2016

Página 47 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. 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 Reafiliación 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 las sucursales 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.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 135 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 54, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 46.724 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del Índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 46.724 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: PATRICIA WALEWESKA SALDIAS CARREÑO.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	87,16% (319/ 366)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	89,07% (172.086/ 193.196)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total de localidades de pago móviles vigentes en el año t) * 100	100% (76/ 76)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (31/ 31)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha: 13/10/2016

Página 49 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						<ul style="list-style-type: none"> - Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo. 		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

1. Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 Reliquidación 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 las sucursales 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 exista 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
2. Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
3. Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 61 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
4. Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
5. El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 76 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de readición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
6. El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual esta y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 31, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
7. De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

1. 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
2. La meta comprometida se pueda cumplir si la demanda por servicios no supera las 15.554 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
3. La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 15.554 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
4. La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
5. La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
6. La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
7. No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: JULIO CÉSAR CONTRERAS BARATELLA.

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE LOS RÍOS

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	88% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	88,38% (175/ 198)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	92,17% (72.345/ 78.491)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t) * 100	100% (50/ 50)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha:13/10/2016

Página 51 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.366 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° 15.366, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebeja de Imposiciones (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. 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 Reliquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 50 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 5, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 6.511 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 6.511 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: EDUARDO JORGE MUÑOZ CONTRERAS.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE LOS LAGOS**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo intemo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros brámenes.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,86% (242/ 269)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t.	(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	90,90% (220.987/ 243.120)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (248/ 248)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (30/ 30)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 Reliquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el Índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a los participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 248 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 30, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 19.931 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del Índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 19.931 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionaria responsable: MICHELLE CAROLINE PARTARRIEU VISTOSO.

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE AISEN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,53% (77/ 86)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	96,22% (28.996/ 30.135)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (29/ 29)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (9/ 9)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha: 13/10/2016

Página 55 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse el 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. 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 Re liquidación 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 cuantifica desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales 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.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el Índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a los participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 29 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 9, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 2.804 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 2.804 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario Responsable: VERÓNICA MELO VALENZUELA

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	<u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	90,70% (78/ 86)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	<u>Calidad/Producto</u> 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	90,36% (51.305/ 56.779)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	<u>Eficacia/Proceso</u> 5. Porcentaje de supervisiones efectuadas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región en el año t.	(Sumatoria de supervisiones efectuadas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras vigentes en la región en el año t / Número total supervisiones comprometidas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región en el año t) * 100	100% (36/ 36)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	<u>Eficacia/Proceso</u> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (8/ 8)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	<u>Eficacia/Proceso</u> 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región	7	7

Fecha:13/10/2016

Página 57 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Lista de Asistencia. - Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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, Reembolso 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 (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. 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 Re liquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: Insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de las sucursales de pago de las entidades pagadoras, definidas en el contrato con estas empresas. Para ello, durante el año 2017 del total de 36 supervisiones distribuidas en 3 sucursales vigentes en la región, se debe realizar el 100%.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual esta y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 8, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 4.820 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 4.820 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a sucursales de pago de las entidades pagadoras planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con esta Municipalidad se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: VERÓNICA FABIOLA LEIVA SEGUEL.

**ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN ÁREA METROPOLITANA**

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) * 100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. - Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	86,91% (724/ 833)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t.	(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	84,87% (1.368.918/ 1.613.008)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t) * 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de supervisiones efectuadas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región en el año t.	(Sumatoria de supervisiones efectuadas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras vigentes en la región en el año t / Número total supervisiones comprometidas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región en el año t) * 100	100% (46/ 46)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio) * 100	100% (49/ 49)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t) * 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

Fecha:13/10/2016

Página 59 de 113

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
						- Informe anual de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Calendario de ejecución de sesiones del Consejo.		

Notas: Se entenderá que las metas de gestión son de cumplimiento anual y su evaluación definitiva deberá realizarse al 31 de diciembre de 2017.

- Se considerarán para la medición de este indicador, 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: Dasahuco (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, Reembolso 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 (D.F.L. N° 1.340, de 1930 y D.L. 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 Re liquidación 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 las sucursales 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 Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 46 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 49, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

- 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. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 134.148 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros producto que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 134.148 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (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 la Red Multiservicios IPS, mantener sus estándares de atención, tales como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios, otros beneficios extraordinarios y otros eventos como desastre naturales.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presenta una reducción forzosa de presupuesto dispuesto por la autoridad financiera, destinada a financiar ítems relevantes para su cumplimiento, siendo necesario reformular el compromiso.
- La meta comprometida se puede cumplir si no se presentan contingencias nacionales o locales que impidan realizar las supervisiones a los pagos móviles planificados u otros eventos como desastres naturales.
- La meta se cumplirá siempre y cuando los municipios estén dispuestos a trabajar de acuerdo al convenio actualmente vigente. En caso de no estarlo, el cumplimiento con este Municipio se verificará a través del registro correspondiente de la negativa municipal.
- No exista un cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la Planificación del Consejo de Sociedad Civil Regional y por tanto, es necesario reformular el compromiso

Funcionario responsable: **JUAN JUVENAL GODOY FARIAS**

ANEXO

Equipos de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
1	ACEVEDO GALAZ MARIELA ENRIQUETA	
2	ACOSTA BURGOS SANDRA VALENTINA	
3	ACUNA CAMUS RAUL ARMANDO	
4	AGUILERA ALBORNOZ ROBERTO ENRIQUE	
5	AGUILERA ASTUDILLO PAMELA ALEJANDRA	
6	AGUILERA FERNANDEZ CLAUDIO PATRICIO	
7	AGUILERA LOPEZ LEONILDA DEL CARMEN	
8	AGUILERA RODRIGUEZ JOSE DANIEL	
9	AGUIRRE ALVAREZ YESSICA DE LOURDES	
10	AGUIRRE AVILA ELIANA DEL CARMEN	
11	AGUIRRE BURGOS MANUELA VIRGINIA	
12	AGUIRRE HENRIQUEZ SILVANA LORENA	
13	AHUMADA LOYOLA PATRICIO EMILIO	
14	ALCAINO AMIGO REGINA GUACOLDA	
15	ALFARO CONTRERAS ELENA DEL CARMEN	
16	ALLENDES ESPINOZA MARCELA ALEJANDRA	
17	ALLENDES SOTO PATRICIA GEORGINA	
18	ALMONACID MORAGA JUAN JOSUE	
19	ALVARADO ORELLANA PATRICIA ISABEL	
20	ALZAGA GUTIERREZ MARIA ANGELICA	
21	AMIGO SANCHEZ SOLANGE LUCIA	
22	ANDREWS FAZZI HAROLD ALEXIS	
23	APARIZ NUNEZ SUSANA SOLEDAD	
24	ARANEDA SILVA SANDRA XIMENA	
25	ARANEDA VARAS MARIA ANGELICA	
26	ARAVENA ALVARADO RODRIGO EDGARDO	
27	ARAVENA ORMAZABAL ROSALIA SUSANA	
28	ARAYA GUTIERREZ MARIA CRISTINA	
29	ARAYA NEIRA NANCY PAMELA	
30	ARAYA PIZARRO LUIS EDUARDO	
31	ARCOS VIVEROS MARIA ELENA	
32	ARELLANO ARRIAGADA HERNAN	
33	ARENAS ARAVENA GLORIA JEANNETTE	
34	ARIAS CASSAIGNE CAROLINA DEL PILAR	
35	ARIAS CONTRERAS FERNANDO JAVIER	
36	ARRIAGADA LEAL GLORIA DEL CARMEN	
37	ARRIAZA CISTERNAS PAOLA PATRICIA	
38	ARROYO DONOSO CLAUDIA ALEJANDRA	
39	ARTHUR PARADA MARIA LEYLA	
40	ASTORGA ABARCA SILVANA ANDREA	
41	AVILES NUNEZ NIVIA RUTH	
42	AYALA SEPULVEDA CARMEN PATRICIA	
43	BADILLA CARBULLANCA RODRIGO JACOBO	
44	BAEZ VIVANCO MARISOL DE LAS MERCE	
45	BAHAMONDES FERNANDEZ JOSE MIGUEL	
46	BALBOA ZUNIGA MARCELA FABIOLA	
47	BARRA MORA LINDA VERONICA	
48	BEAS CAVADA AIDA DEL CARMEN	
49	BECERRA ALEGRIA ALEX RICARDO	
50	BENAVIDES CONTRERAS ALICIA DEL CARMEN	
51	BENAVIDES QUEZADA JOSE RUPERTO	
52	BERMUDEZ ROMERO NILZA ANDREA	
53	BORQUEZ GUEVARA GABRIEL SANTIAGO	
54	BRAVO AVILA CLAUDIA ELIZABETH	
55	BRAVO PINTO PABLO ALEXIS	
56	BRIONES GUTIERREZ GLORIA ISABEL	
57	BRIONES HURTADO LUIS ENRIQUE	
58	BRITO MUNOZ CARLOS EDUARDO	
59	BURGOS LLEUFO NISILVA ASCENCION	
60	BURGOS MONDACA MARIA ISABEL	
61	BUSTAMANTE ZAMORANO GABRIEL EDUARDO	
62	BUSTOS MELLA LETICIA BEATRIZ	
63	BUSTOS MIRANDA PAULA TATIANA	
64	CABELLO ZUAZAGOITIA IGNACIO	
65	CACERES DIAZ VERONICA ADRIANA	
66	CALDERON PEREZ PATRICIA VERONICA	
67	CAMPOS ARANCIBIA ESTER FANY	
68	CAMPOS CARRASCO PATRICIA LUISA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
69	CAMPOS CASTRO JAVIER EUGENIO	
70	CAMPOS ESPINOSA JACQUELINE ESTRELLA	
71	CAMPOS MORA CARLA FRESIA IVETTE	
72	CANCINO CARTES MARIA ANJELICA	
73	CANCINO FUENTEALBA LAURA MYRIAM	
74	CANCINO FUENTEALBA NELSON EDGARDO	
75	CARDEMIL CRISTI MARIA LORETO NOEMI	
76	CARDENAS CONCHA ANA MARIA	
77	CARRASCO CACERES JESSICA REBECA	
78	CARRASCO MANSILLA MAYALEN DEL CARMEN	
79	CARRASCO URIBE GLADIS IRENE	
80	CARVAJAL VALDERRAMA CLERIA DEL CARMEN	
81	CEA ALMENDRA EVELYN DE LAS NIEVES	
82	CEA ALMENDRA GABRIEL FERNANDO	
83	CEA CASTILLO PAOLA JACQUELINE	
84	CEA FLORES JOSE LEONARDO	
85	CERECEDA SALINAS HECTOR ENRIQUE	
86	CHARLIN VIDAL SANDRA ISABEL	
87	CHARLIN VIDAL VERONICA PATRICIA	
88	CHAVEZ TORO PAULINA MAGDALENA	
89	CIFUENTES REYES EMA DEL CARMEN	
90	CISTERNA ROCO LIDUVINA DEL CARMEN	
91	CONCHA CARVAJAL SANDRA DEL CARMEN	
92	CONTRERAS CARRASCO MARCELA DEL CARMEN	
93	CONTRERAS TOLEDO CLAUDIA ALEJANDRA	
94	CORDOVA BAEZA FABIOLA VERONICA	
95	CORNEJO BELTRAN MARIO CHRISTIAN	
96	CORNEJO VALDIVIA VIVIANA ELIZABETH	
97	CORREA LAGOS CARLOS JOSE LUIS	
98	CORTES CARMONA RAMON EDUARDO	
99	CORTES GUAITRO HUGO RENE	
100	CORTES IRAIRA MARIA VERONICA	
101	CORTES SOLIS VERONICA ISABEL	
102	CORTEZ LOPEZ GABRIELA ALEJANDRA	
103	CRISOSTOMO DIAZ GINA DE LAS MERCEDES	
104	CRUCES GUTIERREZ XIMENA MARIELIZ	
105	CUBILLOS SEPULVEDA ANA ROSA	
106	CUEVAS JARA PEDRO SEGUNDO	
107	DE LA FUENTE MOLINA MIGUEL ANGEL	
108	DE LA MAZA ASQUET EDUARDO ANTONIO	
109	DELLA ROSA LETELIER DOMINGO ALBERTO	
110	DIAZ GONZALEZ VERONICA MARCELA	
111	DIAZ LORCA MANUEL FERNANDO	
112	DIAZ RIQUELME CECILIA DEL CARMEN	
113	DURAN NUNEZ CRISTIAN PABLO	
114	EGUILUZ ORREGO NELSON HERMINIO	
115	ERAZO BRAVO PAULA ANDREA	
116	ESCAMILLA ESCAMILLA MYRIAM CRISTINA	
117	ESCAMILLA ESPINOZA EDITA DEL ROSARIO	
118	ESCOBAR GUERRA JUAN MANUEL	
119	ESCOBAR LOPEZ FELIPE ANDRES	
120	ESPINOSA ROBLES IRENE MARIA DEL P.	
121	ESPINOSA VILLAGRA ROSA LIDIA	
122	ESPINOSA ANDIA LUIS HERNAN	
123	ESPINOSA MEJIAS MARTA ISABEL	
124	ESPINOSA OLMEDO ELISEO OSVALDO	
125	ESPINOSA ZUNIGA SANDRA FABIOLA	
126	ESTAY PEREZ KARLA ANDREA	
127	ESTRADA GONZALEZ KARINA ANDREA	
128	FARIAS CAMPOS TATIANA IDA	
129	FARINA BERRIOS MAGALY SONIA	
130	FAUNDES MERINO SERGIO EDUARDO	
131	FERNANDEZ NORAMBUENA CARLOS CHRISTIAN	
132	FERNANDEZ PEREZ GUADALUPE ISABEL	
133	FERNANDEZ PEREZ PATRICIO RAUL	
134	FERRAGUT RIFFO JAIME ANTONIO	
135	FIGUEROA DIAZ ANDREA ROXANA	
136	FLORES CALDERON CECILIA MARGARITA	
137	FREDES ALVAREZ LUIS ALBERTO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
138	FREIRE CORTES MARGARITA JEANNETTE	
139	FUENTEALBA ORELLANA MAGALY DEL CARMEN	
140	FUENTES ALARCON FABIOLA HAIDEE	
141	FUENTES CAAMANO PAULINA MYRIAM EMILI	
142	FUENTES GONZALEZ LORETO DEL CARMEN	
143	GAHONA ABALOS SANDRA LIDIA	
144	GALAZ PASTRAN RUBY PATRICIA	
145	GALLARDO MORALES RUTH CLOTILDE	
146	GALLARDO ROMERO PEDRO JOSE	
147	GALLEGOS PASTEN GLORIA ISABEL	
148	GALLO ROSALES ANTONIO ARTURO	
149	GARAY ROJAS SERGIO ANDRES	
150	GARCIA MILLA LUCY ANDREA	
151	GARRIDO ESTUARDO GUILLERMO ABRAHAM	
152	GARRIDO LOPEZ PABLO ERNESTO	
153	GATICA GATICA EDUARDO ERNESTO	
154	GATICA GATICA SANDRA XIMENA	
155	GATICA VARGAS VIVIANA DE LOS ANGEL	
156	GOMEZ AYALA VERONICA ISABEL	
157	GOMEZ OLGUIN PATRICIA ELENA	
158	GOMEZ RIFFO PLACIDO NICOLAS	
159	GOMEZ SEPULVEDA SANDRA LORENA	
160	GONZALEZ ARABIA CARLOS ANDRES	
161	GONZALEZ CARRASCO JOSE ANTONIO	
162	GONZALEZ GONZALEZ ANGELA MARIA	
163	GONZALEZ HERRERA MARIA LORETO	
164	GONZALEZ MASSON MARIA PATRICIA	
165	GONZALEZ MESA JOSE VICTOR	
166	GONZALEZ MEZA ALEJANDRO MARIANO	
167	GONZALEZ MONDACA RODRIGO ANTONIO	
168	GONZALEZ OSORIO MARIA ROSA	
169	GONZALEZ TORO SUSANA DEL CARMEN	
170	GOYCOLEA ZUNIGA KARLA EUGENIA	
171	GUTIERREZ CONTRERAS CARLOS ENRIQUE	
172	GUTIERREZ GONZALEZ IRMA ROSA	
173	GUTIERREZ VALDERAS OMAR ALEJANDRO	
174	GUZMAN FIGUEROA DANIEL RAUL	
175	GUZMAN POBLETE OLGA FILOMENA	
176	GUZMAN PUAS JEANNETTE DEL CARMEN	
177	GUZMAN SILVA CLAUDIA PAULINA	
178	GYLLEN CORREA LAWRENCE IGNACIO	
179	HENRIQUEZ AMIGO ANGELINA PATRICIA	
180	HENRIQUEZ CONTADOR SALVADOR ARTURO	
181	HENRIQUEZ ONATE ADAN GUILLERMO	
182	HENRIQUEZ ONATE GUILLERMO ADAN	
183	HERNANDEZ ALLENDE CLAUDINA GEMA	
184	HERNANDEZ CASTILLO JULIO RONANDO	
185	HERNANDEZ GODOY KATERINE ELIZABETH	
186	HERNANDEZ SILVA CECILIA DE LAS M.	
187	HERNANDEZ TORRES ANA DELIA	
188	HERNANDEZ VICENCIO JULIAN EDUARDO	
189	HERRERA PINTO MAURICIO ANIBAL	
190	HIDALGO MARTINEZ CARMEN VIOLETA	
191	HUENULLAN MOLINA INGRID BELGICA	
192	HUICHAQUEO QUINILEF MARGARITA DEL CARMEN	
193	IBARRA BRAVO MIGUEL ANTONIO	
194	IBARRA MARQUEZ EDUARDO ANDRES	
195	IMBARACK MONTERO NICOLE HERNAN	
196	INOSTROZA VASQUEZ GABRIELA ANDREA	
197	IRAGORRI BRIONES ROSA BEATRIZ	
198	ITURRA VERA KEVIN ALEJANDRO	
199	JACQUE CONTRERAS LUIS HECTOR	
200	JARA VALENZUELA PEDRO LUIS	
201	JERIA GONZALEZ MONICA ANDREA	
202	JERIA ULLOA MAURICIO ANDRES	
203	JORQUERA ZELADA ELVIRA DEL CARMEN	
204	LABRA MORI HILDA ESTER	
205	LAGOS ROCHEFORT ALEJANDRA	
206	LAGOS SERRANO JOSE MIGUEL	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
207	LEÓN GALVEZ MARIA CLOTILDE	
208	LEYTÓN SEPULVEDA FELICITAS HAYDEE DEL CARMEN	
209	LIGENA INZUNZA ANA CRISTINA	
210	LIZAMA DIAZ CECILIA ERINA	
211	LOPEZ ARANCIBIA CARMEN XIMENA	
212	LOPEZ GANORA VERÓNICA ELEONORA	
213	LOPEZ LAGOS EDITA MARIA	
214	LOPEZ MONCADA MARCELA DEL PILAR	
215	LOYOLA CATALDO MIRTA ELENA	
216	LUCERO AGUILERA MARIA ISABEL	
217	LUNA CAMPILAY ALEJANDRA JESSICA	
218	LUNA IBARRA MARGARITA MAGDALENA	
219	MACHUCA VALERIA NOELIA ANDREA	
220	MAIRA ESCOBAR ELENA ANGELICA	
221	MALGUE RODRIGUEZ JEANET DEL CARMEN	
222	MARQUELO BASCOUR LORNA SYLVIA	
223	MARDONES FLORES MARIA TERESA	
224	MARIN ALVAREZ INGRID CAROLA	
225	MARIN MUNOZ CARLOS ALBERTO	
226	MARTINEZ GUZMAN ISABEL DEL CARMEN	
227	MARTINEZ JARA MARIA CLAUDIA	
228	MARTINEZ ORREGO RODRIGO ANDRES	
229	MARTIAS PARAZO GLADYS EUGENIA	
230	MATELUNA AMESTICA JUAN FERNANDO	
231	MATEU SILVA MARIA EUGENIA	
232	MATUS CORREA TERESA DE JESUS	
233	MELLENDEZ RAMIREZ MARIA EUGENIA	
234	MELIVILU TROPA SANDRA ELIANA	
235	MELLADO BRUNA VOSTOK ALEJANDRO	
236	MENA MONTECINO ISABEL DEL CARMEN	
237	MENDEZ CABELLO JUAN FRANCISCO	
238	MENDEZ LABRIN AIDA DE LA ROSA	
239	MENDEZ VILLA JUAN PABLO	
240	MENDOZA PRADO JULIO ENRIQUE	
241	MILLANAQ SILVA TERESA FELICINDA	
242	MIRANDA DEL CANTO IVÓNNE ELIZABETH	
243	MIRANDA DUARTE JOSE LUIS	
244	MIRANDA MELLA ANA DEL CARMEN	
245	MIRANDA ROSAS CRISTINA	
246	MOLINA HUERTA CESAR ENRIQUE	
247	MOLINA PEREZ ELBA ROSA	
248	MONSALVE MUNOZ ANA VERÓNICA	
249	MONTENEGRO OSORIO MARIELA ANDREA	
250	MORAGA CISTERNA JORGE ELEODORO	
251	MORALES ACOSTA ELIAS PATRICIO	
252	MORALES GUTIERREZ LAURA BELEN	
253	MORALES PAVEZ JACQUELINE XIMENA	
254	MORALES TAPIA CAROLINA ALEJANDRA	
255	MORENO ORTIZ JULIA DEL CARMEN	
256	MOYA GONZALEZ ISRAEL ISAAC	
257	MOYA RODRIGUEZ GRETA ANDREA	
258	MOYA VENEGAS JORGE ALEJANDRO	
259	MUNOZ ASENSIO SANDRA DE LAS MERCED	
260	MUNOZ CASTRO PAMELA DEL CARMEN	
261	MUNOZ SEQUEL ALICIA	
262	MUNOZ SILVA PATRICIO ANTONIO	
263	NAVARRETE HOFER FRANCIA MARIA HELVEC	
264	NAVARRO ALVAREZ PAOLA CAROLINA	
265	NAVARRO ESPINOZA CRISTINA DEL CARMEN	
266	NAVARRO MIRANDA JEANNETTE DE LA PAZ	
267	NIRIPIL PULIDO VIVIANA EDITH	
268	OBREQUE URRUTIA JAIME MANUEL	
269	OLGUIN JERIA SANDRA SOLEDAD	
270	OLIVA BERRIOS CARLOS JOSE	
271	OLIVARES SEGURA JESSICA ALEJANDRA	
272	OPAZO ORELLANA MARCO ANTONIO	
273	ORELLANA VENEGAS PATRICIA DE LAS MERC	
274	ORELLANA VERDEJO PATRICIA DE LAS MERC	
275	ORMENO CABRA SOLANGE CAROLA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
276	OYANEDER LOPEZ PAULA	
277	OYARCE GUAJARDO ISABEL MARGARITA	
278	PADILLA LICANCURA ERNA PAMELA	
279	PADILLA TOBAR NELLY DEL CARMEN	
280	PANTOJA FUENTES PATRICIA JOSEFINA	
281	PARDO JARA ELVIRA DEL CARMEN	
282	PARDO JEREZ MARIA ISABEL	
283	PAREDES TOLEDO LUZ EDITH	
284	PARRA GONZALEZ MARIO ANDRES	
285	PARRA GONZALEZ VIVIANA TERESA	
286	PASTENE LEYTON TULIO EUGENIO	
287	PASTENES RIVEROS JEANNETTE CAROLA	
288	PAVEZ ALVINA JAVIER ANTONIO	
289	PEDREROS GONZALEZ OSCAR VICTOR	
290	PENA NAVARRO PEDRO ANTONIO	
291	PENA VEGA EVELYN ELIZABETH	
292	PEREZ FUENTES EDITH PATRICIA	
293	PEREZ LEDESMA JAVIER ANTONIO	
294	PEREZ MALDONADO SANDRA CECILIA	
295	PEREZ MATUS BERNARDO ANDRES	
296	PEREZ MEDINA SEGUNDO JOSE	
297	PEREZ SOBARZO CECILIA DEL CARMEN	
298	PICHICONA RETULEN MARIA CRISTINA	
299	PINOCHET CARDENAS ERWIN CARLOS	
300	PLAZA CASTILLO ANA MARIA	
301	POBLETE MONTENEGRO SONIA DEL CARMEN	
302	POBLETE OSSES KARINA JOHANNA	
303	QUEVEDO ALVAREZ GLORIA MARTA	
304	QUEZADA ARELLANO CESAR ALFREDO	
305	QUEZADA LAZO JIMMY EMERSON	
306	QUEZADA NUNEZ MARCELA DEL CARMEN	
307	QUIDEL GONZALEZ SYLVIA XIMENA	
308	QUILODRAN BRAVO CECILIA ISABEL	
309	QUINTANILLA MENAS PARIS ALEXIS	
310	QUIROGA JIMENEZ FLORENCIO EUDALIO	
311	RADDATZ RIVERA CLAUDIA ANDREA	
312	RAMIREZ CAMPOS HERNAN PATRICIO	
313	RAMIREZ CONTRERAS PAOLA VIVIANA	
314	RAMIREZ FARIAS PAMELA PATRICIA	
315	RAMIREZ HERNANDEZ MARITZA BEATRIZ	
316	RAMIREZ LEIVA ARIELA OLIVIA	
317	RAMIREZ MAURIN PATRICIA CAROLINA	
318	RAMIREZ RAIMIL CATALINA PAZ	
319	REBOLLEDO LETELIER MONICA ALEJANDRA	
320	REBOLLEDO PAVEZ VERONICA SOLEDAD	
321	RECASENS PENA Y LILLO CECILIA DEL PILAR	
322	RETAMAL ELTIT ANA DANISA	
323	RETAMAL ESPINOZA ELIZABETH JEANNETTE	
324	RETAMAL SERRANO LUIS ALEJANDRO	
325	RETAMALES RIFFO MIGUEL ANGEL	
326	REVECO MOSCOSO HERNAN	
327	REYES COTERA JAIME ALFONSO	
328	REYES MENDEZ ERIKA DEL CARMEN	
329	RIOS RIOS ALEJANDRO ESTEBAN	
330	RIQUELME ALTAMIRANO EDITH ISABEL	
331	RIQUELME VILLALON RODOLFO CLAUDIO	
332	RIQUELME VILLALON ZAIDA XIMENA	
333	RIVERA ESPINOSA EVELYN ANDREA	
334	RIVERA MOYA CARLOS ENRIQUE	
335	RODRIGUEZ ARGOMEDO MANUEL	
336	RODRIGUEZ FARIAS FRESIA ALEJANDRA	
337	RODRIGUEZ IRARRAZABAL JESSICA DEL CARMEN	
338	RODRIGUEZ RETAMAL CARLOS ALEXIS	
339	RODRIGUEZ VALENZUELA NANCY ELVIRA	
340	ROJAS GONZALEZ EDWIN LUIS	
341	ROMAN RIVERA JUAN IGNACIO	
342	ROSAS ARIAS WILSON FERNANDO	
343	ROSAS DIAZ HELVIA DEL CARMEN	
344	ROSAS VARAS JUANITA YOLANDA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
345	RUIZ ACEVEDO CARLOS ALBERTO	
346	SALAMANCA MORALES FANNY PLUVIA	
347	SALAS PENA MIRZA ANDREA	
348	SALINAS GOMEZ ROLANDO WASHINGTON	
349	SAN CRISTOBAL SCHOTT ENRIQUE EDUARDO	
350	SANCHEZ BOBADILLA LUZ MARIA	
351	SANCHEZ CASTELLON PATRICIA IVETTE	
352	SANCHEZ PAVEZ ELIANA GLADYS	
353	SANDOVAL TOLEDO MAGGI CAROLA	
354	SANDOVAL VASQUEZ ROBERTO RODRIGO	
355	SANTANDER LOPEZ NANCY RAQUEL	
356	SANZANA ZUNIGA RAQUEL DEL CARMEN	
357	SBARBARO FUENTEALBA MARIA EUGENIA	
358	SEGOVIA CABRERA MONICA KENIA	
359	SEGUEL FLORES ISABEL MARGARITA	
360	SEGURA JOHNSON AMELIA DEANA	
361	SEPULVEDA CABEZAS RUBI DEL CARMEN	
362	SEPULVEDA DONOSO CLAUDIA ANDREA	
363	SEPULVEDA TORO ANIBAL ANGEL BENITO	
364	SEPULVEDA VELASQUEZ HUGO WALDEMAR	
365	SEPULVEDA ZUNIGA HECTOR ENRIQUE	
366	SILVA DURAN CAROLINA ANDREA	
367	SILVA GOMEZ ESTEFANIA NICOLE	
368	SILVA ROJAS JOSE FRANCISCO	
369	SILVA SILVA MARIA ALICIA	
370	SOTO AZAGRA MARIO EDMUNDO	
371	SOTO GONZALEZ MIRTA INES	
372	SOTO GORDILLO MARGARITA AURORA	
373	SOTO MIRANDA MABEL DEL CARMEN	
374	SOTO MUNOZ MAURICIO OSVALDO	
375	SOTO PARRA PABLO ANDRES	
376	SOTO VEGA OLGA FABIOLA	
377	SOTOMAYOR TRONCOSO PAMELA DEL CARMEN	
378	TAMAYO CUEVAS SANDRA MARGARITA	
379	TAPIA LOPEZ NORKA JEANNETTE	
380	TEJO SOLIS CLARA RIOLA DE LA CR	
381	TOBAR NUNEZ VICTOR MANUEL	
382	TOLEDO RETAMALES EBELYN DEL CARMEN	
383	TOLEDO RETAMALES MARIA ANGELICA	
384	TOLEDO SOLIS DANIA SUGEY	
385	TOLOSA TOLOSA MARIA SOLEDAD	
386	TOLOZA NAVARRO JUAN ROBERTO	
387	TORO PEÑAILLO JOSE LUIS	
388	TORRES AGUILERA FELIPE GUSTAVO	
389	TORRES MIRANDA MARIA DE LAS MERCEDE	
390	TRONCOSO HERNANDEZ SONIA ERMELINDA	
391	URDANIVIA ESPINOZA WALTER EDUARDO	
392	URETA SALAS KATHERINE TATIANA	
393	VALDERAS CHAMORRO MANUEL HERNAN	
394	VALDERAS PERALTA LORENA ISABEL	
395	VALDES VUSKOVIC DRINA DANAE	
396	VALENCIA CARDENAS ANA ELIZABETH	
397	VALENZUELA GUERRERO MARIA ESTER	
398	VALENZUELA TORRES MAGALY DE LAS M.	
399	VALLADARES NUNEZ NANCY ROSA	
400	VALLEJOS MUJICA RAUL EDUARDO	
401	VARGAS MARIN NORMA HERMINIA	
402	VARGAS MORALES VERONICA DE LAS MERC	
403	VASQUEZ GONZALEZ JUAN ANTONIO	
404	VEGA CONTRERA VERONICA ANDREA	
405	VELARDE SILVA JUAN RAMON	
406	VICIOSO BRIONES MARIANO ALEJANDRO	
407	VIDAL OYARZUN FRESIA DE LOURDES	
408	VILLAGRA MOYA HUMBERTO MIGUEL	
409	VILLALOBOS CIFUENTES ROSA JEANNETTE DEL C	
410	VILLARROEL RIOS ATILIO ENRIQUE	
411	VILLAZON PEREZ CECILIA	
412	VILLEGAS TAPIA JUAN OSVALDO	
413	ZANNI LEON CATHERINE SUSAN	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
414	ZARATE GONZALEZ MARIA INES	
415	ZIEM GODOY CECILIA JEANETTE	
416	ZUMARAN REYES VIRGINIA PATRICIA	
417	ZUNIGA ESCOBAR WILLIAM ENRIQUE	
418	ZUNIGA SANDOVAL BRENDA ANDREA	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

Nº	NOMBRE	RUN
1	ACUNA RAMIREZ PEDRO ALFONSO	
2	AGUILERA DELGADO JULIO MIGUEL	
3	AGUILERA MOLINA SANDRA DE LOURDES	
4	AGUIRRE VEGA TERESA DE JESUS	
5	ALLENDE ESPINOZA CECILIA DEL CARMEN	
6	ALTAMIRANO ESPINOZA CLAUDIO	
7	ALVAREZ FIGUEROA CATHERINE CYNTHIA	
8	ALVAREZ ROJO MIRIAM ROXANA	
9	ARAVENA VELOSO LILIAN DEL ROSARIO	
10	ARELLANO VIVANCO CESAR IVAN	
11	ASENCIO NUÑEZ DANIELA KATALINA	
12	AYALA VERGARA JORGE HORACIO	
13	AYAR LOPEZ ROMMY KARINA	
14	AZORIN PEREZ GABRIEL ANDRES	
15	BARRA MOLINA ALDA MARILEN	
16	BASUALTO BUSTOS PATRICIA DEL CARMEN	
17	BRIONES GUTIERREZ DANAE PAOLA	
18	CABEZA RIQUEROS MABEL ELIZABETH	
19	CACERES LUENGO JACQUELINE DEL CARMEN	
20	CAMPOS CONCHA ALEJANDRA ISABEL	
21	CAMPOS CONCHA CAROLINA ANDREA	
22	CARCAMO ALVAREZ ROSA MIRNA	
23	CARCAMO HEMMELMANN JUAN JOSE	
24	CARRASCO QUIROZ JENICE DEL PILAR	
25	CARTES CASTILLO FABIOLA MARIA	
26	CASONI CASONI MAGNOLIA JAZMIN	
27	CASTAÑEDA CAÑAS ARMENGOL	
28	CASTILLO BRUNA JESSICA ROMINA	
29	CASTILLO MERA CINTHYA INES	
30	CASTILLO YANEZ ARELI BETZABE	
31	CERDA CANDIA AIDA DEL PILAR	
32	CHAMAS LOPEZ MICHEL ALVAR	
33	CHAPARRO LAZCANO JUAN OCTAVIO	
34	CID VALENZUELA SOLANGE	
35	CID VIZCAY PABLO FERNANDO	
36	CORNEJO PARDO CARMEN ROSA	
37	COSSIO KNUST ERIKA IVONNE ANTONIA	
38	DE LA MAZA PALMA JOSE MANUEL	
39	DELCORTO OSORIO MARCIAL DARIO	
40	DIAZ HAUYON LUCY ALEXANDRA	
41	DIAZ SANCHEZ CAROLINA PAZ	
42	DONOSO JARA EVELYN DEL CARMEN	
43	DONOSO OJEDA PAOLA NOEMI	
44	ESPINOZA SALFATE PAMELA VIVIANA	
45	FARAH OJEDA JORGE ANTONIO	
46	FERREIRA PINELA CLAUDIA ANDREA	
47	FUENTES BAZAN ANGEL DAVID	
48	FUENTES NOVOA SYLVIA LIDIA	
49	GALDAMES SANTIBANEZ TATIANA NATALIA	
50	GALLEGUILLOS MORALES PILAR DE LOS ANGELES	
51	GARAY SILVA GABY EUGENIA	
52	GARCIA VASQUEZ JOANNA PAOLA	
53	GOMEZ VALENZUELA ELBA SUSANA	
54	GONZALEZ MARTINEZ FERNANDO FRANCISCO	
55	GONZALEZ PAVEZ GLADYS PATRICIA	
56	GONZALEZ VERGARA XIMENA PASCUALA	
57	GUTIERREZ AEDO MARLENE CARMEN	
58	GUTIERREZ FAUNDEZ MARCO ANTONIO	
59	GUTIERREZ RAMIREZ ANA MARIA	
60	HENRIQUEZ ORTEGA ROSA MICAELA	
61	HERRERA CASTRO CARLOS GREGORIO	
62	IMABLE QUILODRAN DAVID JUAN	
63	ITUARTE VALDERRAMA VIVIANA LORENA	
64	JUGER SANHUEZA FERNANDO ESTEBAN	
65	LABRANA PASCUAL CATHERINNE MERIELLE	
66	LEIVA VALLEJOS VICTOR MANUEL	
67	LOPEZ HUERTA NELDA KAREN KATIUSKA	
68	MAURO HUN MARIA LOURDES	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

Nº	NOMBRE	RUN
69	MENESES RIVAS LORENA DE LOURDES	
70	MIRANDA DEL CANTO GRACIELA DEL PILAR	
71	MORAGA GONZALEZ CLAUDIA ALEJANDRA	
72	MORALES BALTRA ROMANINA RUTH	
73	MORAN PINCHEIRA BERNARDA DEL CARMEN	
74	MORENO DURAN LUIS ALFONSO	
75	NAVARRO AGUILERA JESSICA DEL PILAR	
76	NAVARRO DONOSO PEDRO AFRODISO	
77	NEIRA CONTRERAS LUIS ALBERTO	
78	NÚÑEZ ABARCA PAULINA YANETT	
79	OLAVARRIA GARRIDO CAROLINA MARIA	
80	ORELLANA GONZALEZ MARGARITA DEL CARMEN	
81	PARRA AEDO CLAUDIA ALEJANDRA	
82	PEREZ FAILLA JUAN PABLO	
83	PEREZ MANRIQUEZ JENNY DEL CARMEN	
84	PILGRIN CONCHA EULALIA TERESA	
85	PINTO BLANCO ESMERALDA DEL CARMEN	
86	PIZARRO SIERRA LENIA SOLANGE	
87	POBLETE CACERES MARCELA ELIZABETH	
88	PUNOLEF COLINANCO VANESSA MARLENE	
89	QUEZADA GÁTICA MYRIAM ALEJANDRA	
90	RAMIREZ CARU AIDA LIDIA	
91	REVECO RIVAS MARIA PAZ	
92	REYES ALFARO ELIZABETH ANDREA	
93	REYES ALVAREZ VALERIA DEL CARMEN	
94	REYES RETAMAL MARITZA ISABEL	
95	RODRIGUEZ VERGARA MONICA LUISA	
96	ROJAS OLGUIN SUSANA MARITZA	
97	ROSAS TORRES MARIA ESTER	
98	SAAVEDRA ESPINACE MARIA PAZ	
99	SAEZ SAEZ JACQUELINE JOSETTE	
100	SALAS DIAZ OMAR ALEXANDER	
101	SANTIBANEZ PARRAGUEZ INGRID DEL CARMEN	
102	SEEMANN FIGUEROA EDUARDO HUMBERTO	
103	SEPULVEDA VALDES MARLENE DEL ROSARIO	
104	SILVA URRUTIA PAULINA FERNANDA	
105	SORIA GALVARRO CARPENTIER MARTA SUSANA	
106	SOTO PICHUANTE VANESSA OLIVIA	
107	TALA LOPEZ MARCIO LEOPOLDO SAID	
108	TORTELLA GONZALEZ LORENA MARGARITA	
109	ULLOA ORELLANA MAURICIO ALEJANDRO	
110	URRA VASQUEZ ROSSANA ELIZABETH	
111	VALENZUELA MARIN MARIA JOSE	
112	VALLEJOS MUNOZ JUAN RAMON	
113	VARGAS ARRIETA DIEGO ANDRES	
114	VASQUEZ MEJIAS SAUL FERNANDO	
115	VEGAS ALTAMIRANO LISETTE MONICA	
116	VENEGAS ALBORNOZ VIVIANA DEL CARMEN	
117	VENTURA CASTRO JOSE ANTONIO	
118	VERA SANDOVAL CRISTIAN ROLANDO	
119	VILCHES GUTIERREZ DANIEL ESTEBAN	
120	VILLALOBOS URTUBIA KAREN MARJORIE DEL CARMEN	
121	VILLEGAS VIDELA NICOLE VALERIA	
122	VILLENA LOPEZ FERNANDO DAVID	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN INFORMÁTICA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABARCA VILLANUEVA CRISTIAN ARTURO	
2	AGUIRRE BRUNI RODRIGO ANDRES	
3	ALMENDRA GONZALEZ SERGIO ALEJANDRO	
4	ALVARADO FRANCO ANGELINA ANDREA	
5	BAHAMONDE PEREZ CARLOS ALBERTO	
6	BALBONTIN SCHULIN-ZEUTHEN CLAUDIO ERNEST	
7	BEIZA PARDO MARIO EDUARDO	
8	BLUHM BRANDT EDUARDO JOHN	
9	BRIONES FUENTES RICARDO ENRIQUE	
10	BRIONES RAMIREZ ANA MARIA	
11	BURGOS GROSOLI ALBERTO CARLOS	
12	BUSTAMANTE MARTINEZ PAOLA ANDREA	
13	BUSTOS TORREBLANCA SONIA	
14	CALIXTO CARDENAS CARLOS GUSTAVO	
15	CARRILLANCA ANTILEF ARNOLDO RIGOBERTO	
16	CAUL MALDONADO MARCELINO ISMAEL	
17	CEPEDIAS PAVEZ ROBERTO ORLANDO	
18	CORTES SOLIS ROBERTO ENRIQUE	
19	CRUCES AGUILERA JOSE RODRIGO	
20	DE LA BARRERA RIVEROS RODRIGO ANTONIO	
21	DEL CASTILLO CARRASCO CARLOS ALBERTO	
22	ESCARATE SILVA PAOLA ALEJANDRA	
23	ESPINOZA RIVERA CLAUDIO ENRIQUE	
24	FRANCO SALINAS WILLIAMS LAURENCIO	
25	FUENTES VILLALOBOS NELSON AUGUSTO	
26	GALVEZ CALDERON CARLOS ANTONIO	
27	GARCIA SOTO GERMAN SEGUNDO	
28	GODOY GODOY MILDY EDGARDO	
29	GONZALEZ SOTO MANUEL LEONARDO	
30	GONZALEZ TOBAR JULIO CESAR	
31	GUTIERREZ MALDONADO CLAUDIA ANDREA	
32	GUTIERREZ MUÑOZ ALLISON MARCORY	
33	GUTIERREZ SAAVEDRA JUAN ALVARO	
34	HERNANDEZ BARRA CARLOS MARCELO	
35	HERNANDEZ CORREA JOSE LUIS	
36	HERNANDEZ SEPULVEDA MARTA ISABEL	
37	HUENCHILLAN SAGRISTA MANUEL ESTEBAN	
38	IRIBARNE CONSTANCIO FELIPE ADRIAN	
39	ITURBE OLMOS DE AGUILERA PATRICIA ANDREA	
40	LADOUCH LILLO LUIS GUILLERMO PATRICIO	
41	LEINS GUZMAN CARLOS JOSE	
42	LILLO AZUA PAOLA KAROLINA	
43	LOPEZ OYARZO VERONICA MARCELA	
44	LORCA ABRIGO JOEL ALEXIS	
45	LORCA TOBAR HECTOR MAURICIO	
46	LOZANO MORGADO SEBASTIAN RAMON	
47	MELLA CAÑAS CARMEN GLORIA	
48	MOLINA APABLAZA NATALY CRISTHIE	
49	MORALES FAUNDEZ HERNAN ALEJANDRO	
50	MORENO BARRIOS MABEL CAROLA	
51	MOSSO ALARCON VICENTE GABRIEL	
52	NÚÑEZ ARANGUIZ JONATHAN ALEXANDER	
53	OLGUIN JORQUERA LUIS ALBERTO	
54	PARRA PAREDES ISIDRO DE LA CRUZ	
55	POBLETE LE FEUVRE MARCELA ARGELIA	
56	POLICRONI GALVEZ PAOLA VALESKA	
57	RAMOS PEREIRA LUIS ALBERTO	
58	RIQUELME REYES RICHARD FERNANDO	
59	RISCO MARTINEZ ALFONSO ARIEL	
60	ROJAS VILLARROEL CHRISTIAN EDUARDO	
61	RUBILAR HUERTA JOSE SEGUNDO	
62	RUIZ ITURRIAGA JOSE MIGUEL	
63	RUIZ-TAGLE GUTIERREZ ANDRES MONSERRAT	
64	SAAVEDRA CARRASCO ROBERTO VICTOR	
65	SAEZ SAEZ AIDA CANDELARIA	
66	SALINAS OLAVE SERGIO PATRICIO	
67	SAN MARTIN RODRIGUEZ CATHERINE JENNIFER	
68	SAN MARTIN SAN MARTIN JUAN PABLO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN INFORMÁTICA

Nº	NOMBRE	RUN
69	SANCHEZ TRIVIÑO MAURICIO FERNANDO	
70	SANDOVAL GONZALEZ IANN	
71	SEPULVEDA GONZALEZ GONZALO ANTONIO	
72	SILVA ANABALON OSCAR ORLANDO	
73	SOTO DUPIY ANDRES RAFAEL	
74	SOTO FUENTES JUAN CARLOS	
75	SOTOMAYOR CASTRO PATRICIO FERNANDO	
76	TOLEDO GUTIERREZ MARIA TERESA	
77	TOLEDO ORTEGA CARLOS ALBERTO	
78	TOLOSA TOLOSA CAROLA DEL CARMEN	
79	TORO RODRIGUEZ DANIEL DAVID	
80	TRIVINO BELLO LUIS ALFREDO	
81	URRIAGA SALINAS FELIPE ALVARO	
82	VALENZUELA ESPARZA PRISCILLA GRACE	
83	VARAS MUÑOZ LUIS FELIPE	
84	VARGAS CACERES FRANCISCO JAVIER	
85	VERA BECERRA ARMIN ANDRES	
86	WELSCH OPORTO ALEXANDER DANIEL	
87	YANEZ GUTIERREZ FERNANDA ANDREA	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABARCA PINO MIGUEL ESTEBAN	
2	ABUFHELE BANDAK PAULETTE GISELLE	
3	ACUNA URRUTIA MARIA CRISTINA	
4	AGUILA CASTILLO MANUEL ARNOLDO	
5	AGUILAR CONTRERAS JUANA ROSA	
6	ALARCON CARVAJAL ORLANDO WILSON	
7	ALARCON CORTEZ ANDREA SOLANGE	
8	ALARCON DOMINGUEZ JUANA CONSUELO	
9	ALVARADO CAMPOS BERNARDITA DEL CARMEN	
10	ALVAREZ ARRIAGADA JUVENAL GONZALO	
11	ALVAREZ PEREZ CLAUDIA JEANNETTE	
12	ARACENA MEZA MARGARITA ISABEL	
13	ARANGUIZ ALCAYAGA SANDRA IVONNE	
14	ARAVENA SOTO NATALIA SOLEDAD	
15	ARAYA CASTILLO LYSETTE ALEJANDRA	
16	ARAYA FIGUEROA GLORIA DE LOURDES	
17	ARAYA GONZALEZ ANA MARIA	
18	ARAYA MILLAPAN RUTH MAGDALENA	
19	ARAYA OLATE VICTORIA DE LAS MERC	
20	ARCE TOBAR GABRIEL EMILIO	
21	ARELLANO CERRO ALEJANDRO ALBERTO	
22	ARQUEROS ORTIZ RAYEN DEL CARMEN	
23	ARREDONDO JONES GONZALO ERNESTO	
24	ASCENCIO MANSILLA MARIA CRISTINA	
25	ASSICIE AMAR ALFREDO BORIS	
26	ASTORGA VILLAGRA GLORIA ALEJANDRA	
27	ASTUDILLO LEAL PATRICIA ALEJANDRA	
28	AVALOS PAEZ JUAN ALBERTO	
29	AVILA ACEVEDO JOSE ANDRES	
30	AVILA SEPULVEDA SONIA DEL CARMEN	
31	AYALA BRITO ELENA DEL CARMEN	
32	AZOCAR CUEVAS JAIME ANDRES	
33	BARAHONA SCHMIDT EDUARDO RICARDO ERNESTO	
34	BARRALES RAMIREZ HECTOR MANUEL	
35	BARRAZA DELGADO JACQUELINE DEL CARME	
36	BASTIAS RAMIREZ LUIS ALBERTO	
37	BECERRA CASTANEDA VERONICA DEL CARMEN	
38	BECERRA LINCHEO MATIAS NICOLAS	
39	BERMUDEZ JIMENEZ RODOLFO ANDRES	
40	BETANCOURT FRIZ ISABEL DEL ROSARIO	
41	BOMBARDIERE MEIER PAULETTE DESIREE	
42	BRAVO CAIMI FERNANDO ANDRES	
43	BRAVO DIAZ MARIBEL CECILIA	
44	BRAVO ESPINOZA FELIPE IVAN	
45	BRAVO GUAJARDO ANA OFELIA	
46	BRAVO SANDOVAL SONIA MÓNICA	
47	BURGOS BOBADILLA CLAUDIO JUVENAL	
48	BURGOS LOPEZ EDWIN GERARDO	
49	BUSTAMANTE LAGOS ANA DE LAS MERCEDES	
50	BUSTAMANTE PARRA ANTONIO AMERICO	
51	CABRALES GOMEZ VICTORIA VIOLETA	
52	CABRERA JAMETT JORGE ARTURO	
53	CABRERA TAPIA MARIA LETICIA	
54	CACERES ASTUDILLO FRANCISCO JAVIER	
55	CALDERON BALCAZAR SOLANGE DE LAS M.	
56	CALDERON CALDERON CLARA MAGDALENA	
57	CAMUS JAQUE MARIA TERESA	
58	CANALES TORRES JORGE RICARDO	
59	CANTILLANA MADARIAGA ROLANDO ENRIQUE	
60	CANETE RIVERA SERGIO DAVID	
61	CARDENAS BECERRA LUIS ANTONIO	
62	CARIS ZAPATA MYRIAM DEL CARMEN	
63	CARMONA SAGREDO CLAUDIO ANDRES	
64	CARO CARO PAULINA ROSARIO	
65	CARRASCO BRAVO MARIA ELENA	
66	CARRASCO VIDAL LUIS ARTURO	
67	CARRILLO SANDROCK JAVIER FELIPE	
68	CARRION FARIAS FANNY DEL CARMEN	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Nº	NOMBRE	RUN
69	CARVAJAL HARRIS LILIAN GRACIELA	
70	CARVAJAL ROJAS LUIS EDUARDO	
71	CASTILLO MARAMBIO LUIS HUMBERTO	
72	CASTILLO MUNOZ CARLOS ALBERTO	
73	CASTILLO VALENZUELA ROMINA ANDREA	
74	CASTRO GOMEZ RODRIGO AMERICO	
75	CASTRO NIETO JUAN JESUS	
76	CAVIERES DONOSO LUIS FERNANDO	
77	CEA HERNANDEZ NORMA ANGELICA	
78	CHAMORRO ILLESCA GUILLERMO ALEJANDRO	
79	CHAPARRO URIBE PABLO RODOLFO	
80	CHAVEZ ARANCIBIA CRISTINA DE LAS MERC	
81	CISTERNA DIAZ ANDREA ANTONIA	
82	CISTERNAS MATE EVELYN CAROLINA	
83	CONCHA RIVERA GUACOLDA ROXANA	
84	CONTADOR PEREZ PABLO ANDRES	
85	CONTRERAS ESPINOZA ALFREDO ITALO	
86	CONTRERAS ROMO JESUS PEDRO HUGO	
87	COPANO FRACEI ANTONIO ANDRES	
88	CORNEJO MOLINA MERCEDES CRISTINA	
89	CORREA MENESES JORGE GABRIEL	
90	CORREA RUIZ RAUL ERASMO	
91	CORTES QUIROGA MARIA ANGELICA	
92	CRUZ GODOY ESTEBAN ALBERTO	
93	CRUZ ROJAS NANCY AMERICA	
94	DARÓCH SALAZAR HUGO IVAN	
95	DEL SOLAR CADIZ GASTON ERNESTO FCO.	
96	DIAZ LOPEZ PAULINA ESTER	
97	DIAZ MUNOZ GEORGINA	
98	DIAZ RAMIREZ CRISTIAN ALBERTO	
99	DONOSO MORENO ESTEBAN ANDRES	
100	DRUST NACARINO WANDA CONSUELO	
101	DUJISIN IBANEZ JUAN IGNACIO	
102	ECKHOLT WILLIAMSON MARIA VERONICA	
103	EGAS MUNOZ MAURICIO	
104	ELIASH O'SHEE PAZ	
105	ELIZALDE SOTO MARIA EUGENIA	
106	ELIZONDO SALGADO ROSA ELIANA	
107	ELIZONDO SUAZO LUIS DIONISIO	
108	ENCALADA ORMENO OMAR RODRIGO	
109	ESPINOSA DURAN LORENA PAMELA	
110	ESPINOZA ALVEAL MARIA DE LOS ANGELES	
111	ESPINOZA ASTORGA JOSE MANUEL	
112	ESPINOZA TORRES MIGUEL ANGEL	
113	FAJARDO ESTRADA ISABEL DE LAS MERCED	
114	FARIAS CASTILLO MARCELA ELIZABETH	
115	FARIAS MALDONADO WENCESLAO ENRIQUE	
116	FARIAS SANDOVAL JEANNETTE DEL CARMEN	
117	FERNANDEZ ABDALA NICOLAS LEONARDO	
118	FERNANDEZ RODRIGUES CARLOS EDUARDO	
119	FERRADA PRIETO MARIA REBECA	
120	FERRANDO VERGARA MARCELO LUIS	
121	FIGUEROA FIGUEROA RAFAEL ANTONIO	
122	FIGUEROA LAGOS MARISA DEL CARMEN	
123	FIGUEROA MOLINA DOLORES DEL CARMEN	
124	FLORES CONCHA HECTOR ALONSO	
125	FLORES CONTRERAS JORGE OMAR	
126	FLORES LOPEZ RAUL BERNARDO	
127	FRANCO TOLEDO GIANNINA TAMARA	
128	FREIRE JORQUERA MANUEL JULIO	
129	FUENTEALBA ROJAS LUIS ARTURO	
130	FUENTES PADILLA MONICA JEANNETTE	
131	FUENTES SPULER CLAUDIO JAVIER	
132	FUJICA REBOLLEDO HERTA ROSA	
133	GAJARDO DIAZ MARIA VIRGINIA	
134	GAJARDO NUNEZ EDUARDO ANTONIO	
135	GALAZ AHUMADA EUGENIA DE LAS M.	
136	GALAZ BUTKOVICK RUTH ELIZABETH	
137	GALAZ IBARRA PIEDAD MILLARAY	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Nº	NOMBRE	RUN
138	GALLARDO GALLEGOS BARBARA DEL CARMEN	
139	GALVEZ GONZALEZ MARIA EUGENIA	
140	GALVEZ MOLINA JUAN CARLOS	
141	GARCIA ARAYA VIVIANA NANCY	
142	GARCIA GARCIA SUSANA ANDREA	
143	GARCIA VASQUEZ RAUL ALBERTO	
144	GIRON PINTO JORGE ALFREDO	
145	GODOY AGUILERA FLORENCIO PATRICIO	
146	GOICOVICH GAMBOA GLORIA DEL CARMEN	
147	GOMEZ CASTRO CECILIA PALMERINA	
148	GOMEZ CESPEDES LUIS ERNESTO	
149	GOMEZ CORDOVA ELIZABETH HELEN	
150	GOMEZ GALLARDO CINTHYA CATHERINE	
151	GOMEZ PEREZ SANDRA ISABEL	
152	GOMEZ RETAMAL RAQUEL DEL PILAR	
153	GONZALEZ ALARCON NELSON RAMON	
154	GONZALEZ BARRERA JOSE HERNAN	
155	GONZALEZ CANDIA HECTOR PABLO	
156	GONZALEZ DIAZ JENIFER PAOLA	
157	GONZALEZ HERRERA VERONICA CECILIA	
158	GONZALEZ KARIN GLORIA TERESA	
159	GONZALEZ LARA MARIA ANGELICA	
160	GONZALEZ MARQUEZ HUMBERTO CUPERTINO	
161	GONZALEZ MEZA ROSA CRISTINA	
162	GONZALEZ SAAVEDRA JUAN LUIS	
163	GONZALEZ VARGAS CONSTANZA CAROLINA	
164	GONZALEZ VARGAS XIMENA PAZ	
165	GONZALEZ VELIZ PAOLA ANDREA	
166	GRANDON JEREZ MARIA INELIA	
167	GUAMPARITO DONOSO ERICA DEL CARMEN	
168	GUERRA ORTIZ SALVADOR REINERIO	
169	GUTIERREZ FLORES MARIA CECILIA	
170	GUTIERREZ GONZALEZ SERGIO OSVALDO	
171	GUTIERREZ MALDONADO CRISTINA ELVIRA	
172	GUTIERREZ MARTINEZ NORA DEL CARMEN	
173	HENRIQUEZ GUZMAN MATIAS IVAN	
174	HEPULEO FUENTES GLORIA DEL CARMEN	
175	HERNANDEZ CARVALLO ALDO ALEXIS	
176	HERNANDEZ GOMEZ LEONARDO ALFREDO	
177	HEROLD ARENAS ERWIN LUDWIG	
178	HIDALGO SOTO PAULA ELVIRA	
179	HONTAVILLA JIMENEZ GUILLERMO ANTONIO	
180	HOOD GROSSER KATHERINE PAMELA	
181	HORMAZABAL RIQUELME ENRIQUE EDUARDO	
182	IBACACHE ORREGO CLAUDIO ENRIQUE	
183	IBANEZ ORTEGA GLENDA BERNARDITA	
184	JAJUE RAMIREZ YAMILET OLAYA	
185	JARA CAMSUY JUAN ROBERTO	
186	JARAMILLO AROS FABIOLA ANDREA	
187	JELDES BRANTI BERNARDA DE LAS MERC	
188	JORQUERA PINO ALEJANDRA ANDREA	
189	KORNER LOBOS JULIO ANDRES	
190	LAGOS SEPULVEDA GLORIA ANDREA	
191	LAMBERG SOTO CHRISTIAN	
192	LARA ROJAS EDUARDO BENJAMIN	
193	LARENAS ZEPEDA CRISTIAN MATIAS	
194	LATRILLE ANDRADE LUIS EMILIO	
195	LEAL BETANCUR LUIS ALBERTO	
196	LEAL MUNOZ SALOMON CRISOLOGO	
197	LEAL VALDEBENITO PAMELA ALEJANDRA	
198	LEIVA OSSES RUBEN ENRIQUE	
199	LEIVA SOTELO IVAN HERIBERTO	
200	LEIVA VARAS CARLA EUGENIA	
201	LEIVA VARAS MARIA VICTORIA	
202	LEVICHE MULATO JUAN AGUSTIN	
203	LEYTON SANDOVAL LESLIE KARIN	
204	LILLO BELMAR MARIA CONCEPCION	
205	LILLO VARGAS ADRIANA	
206	LIMARI VENEGAS GLORIA ANGELICA	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Nº	NOMBRE	RUN
207	LIZANA VEGA MACARENA DEL ROSARIO	
208	LLANÓS VALLEJOS EUGENIA VANIA	
209	LOAYZA BENAVIDES WALDO ANTONIO	
210	LOBOS SANCHEZ CARLOS DAVID	
211	LOPEZ ARAYA BETTYS DENISSE	
212	LOPEZ MOLINA ULISES MANUEL	
213	LOPEZ RAMIREZ JULIO HERNAN	
214	MACAN ORTEGA SERGIO ALEXANDRO	
215	MADRID VASQUEZ NANCY LORETO	
216	MALINARICH MORENO LENKA ALEJANDRA	
217	MANQUE GONZALEZ MARIA ANTONIETA	
218	MANRIQUEZ MOYA CLAUDIO AMANDO	
219	MANRIQUEZ PARDO YASNA XIMENA	
220	MARAMBIO MORALES LUIS CESAR	
221	MARCHANT GONZALEZ FRANCISCO ANDRES	
222	MARTINEZ BUSTOS XIMENA DEL CARMEN	
223	MARTINEZ MONDACA JUAN ERNESTO	
224	MARTINEZ MORGADO FRANCISCA JAVIERA	
225	MARTINEZ RONDA MARIA ANTONIA	
226	MARTINEZ RUBILAR YOLANDA ANGELICA	
227	MARTINEZ TORRES CARLOS ENRIQUE	
228	MATAMALA DOMINGUEZ VERONICA DE LAS MERCEDES	
229	MAUREIRA GONZALEZ BEATRIZ MARCELA	
230	MEDINA BOLBARAN JORGE ANDRES	
231	MEDINA RIQUELME NELLY DE LAS MERCEDE	
232	MELENDEZ MELENDEZ CLAUDIO ANDRES	
233	MELLADO BRUNA FROILAN DANIEL	
234	MELLADO PINO XIMENA DE LAS MERCED	
235	MENA ZAPATA JORGE LUIS	
236	MENDEZ ALVAREZ FLORA LUZ	
237	MENDEZ GONZALEZ LUIS ALBERTO	
238	MENDOZA RAMOS ELIZABETH	
239	MENESES ANDRADE JANSON WLADIMIR	
240	MEZA LORCA GUILLERMO ENRIQUE	
241	MEZA TUDELA CRISTOPHER WILLIAM	
242	MILLA VALENZUELA MARITZA NATALIA	
243	MIRANDA GAETE MANUEL ANTONIO	
244	MONDACA GOMEZ SUSANA DEL CARMEN	
245	MONSALVE HERNANDEZ MARCELO ARNALDO	
246	MONTALVA FERNANDEZ JORGE ARMANDO	
247	MONTECINOS OJEDA PAOLA MARCELA	
248	MONTES CARMONA PAMELA DE LAS M.	
249	MONTESINO GOMEZ MARY CARMEN	
250	MORALES GONZALEZ MARIA VERONICA	
251	MORALES PINO EUGENIO JUAN	
252	MORALES VILCHES VERONICA IVONNE	
253	MOREIRA SALVO JAIME JAVIER	
254	MOSCOSO SANGUINETTI JENNIFER ARLETTE	
255	MOYA GOMEZ JUAN DE DIOS	
256	MUNOZ GARATE VILMA JESSICA	
257	MUNOZ JOHNSTON PATRICIA MONICA	
258	MUNOZ OGAZ EDUARDO ULISES	
259	MUNOZ ORMENO CECILIA ANDREA	
260	MUNOZ ESPINOZA PAULA PATRICIA	
261	NAVARRETE GONZALEZ HENRY CRISTOBAL	
262	NAVARRETE NEIRA GLORIA MARGARITA	
263	NAVARRO NUNEZ JORGE LUIS	
264	NAVARRO ORREGO FERNANDA FRANCISCA	
265	NAVARRO VELASQUEZ CARLOS ALBERTO	
266	NAVARRO VERDUGO CRISTIAN PATRICIO	
267	NAVIA NIETO ANA ISABEL	
268	NEGRETE MARTINEZ GERARDO MICHEL	
269	NORAMBUENA HERNANDEZ EXEQUIEL PATRICIO	
270	NORAMBUENA MARDONES ANA MARIA	
271	NOVOA CASTILLO SYLVIA HORTENSIA	
272	NUNEZ PACHECO MARIA ELOISA	
273	NUNEZ VARGAS ROSA DEL CARMEN	
274	NUR GOMEZ LUIS ALBERTO	
275	OCARES ORTIZ MANUEL JESUS	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Nº	NOMBRE	RUN
276	OLGUIN MELLA ALEJANDRA ANDREA	
277	ORELLANA PINTO ARAN JESUS	
278	ORELLANA ULLOA MARIA PATRICIA	
279	ORELLANA VILLA JULIO CESAR	
280	ORREGO MADRID LORETO CECILIA	
281	ORTEGA ALABARCE CAROLINA ELIANA	
282	ORTEGA SAEZ JUAN JOSE	
283	ORTIZ ALVARADO CLAUDIA BEATRIZ	
284	ORTIZ PAILAMILLA GENOVEVA TERESA	
285	ORTIZ UBILLA ORIETTA DEL PILAR	
286	OSORIO SANDOVAL MARTA DEL TRANSITO	
287	OSSES GANGAS JAVIER ALEJANDRO	
288	OYARCE PEREZ MONICA ALEJANDRA	
289	OYARZUN CABEZAS MARIA EUGENIA	
290	PADILLA TOLOSA CARLOS PATRICIO	
291	PALMA BRAVO MANUEL ESTEBAN	
292	PALOMINOS GONZALEZ WILMA ANGELA	
293	PARRAO ARAUCO BENEDICTO ANTONIO	
294	PASSI GONZALEZ MONICA PATRICIA	
295	PAVEZ URRRA CLAUDIA ANDREA	
296	PAZ BOBADILLA JOSE OSVALDO	
297	PAZ CIFUENTES CECILIA VERONICA	
298	PENA VEGA MAURICIO ARMANDO	
299	PENAILLO NUÑEZ MARIA GABRIELA	
300	PEREZ AGURTO MARIA INES	
301	PEREZ CHAVEZ EDUVIJIS DEL CARMEN	
302	PEREZ DONOSO MARIA FILOMENA	
303	PEREZ FARIAS MARCELO GABRIEL	
304	PEREZ GODOY CLAUDIA MARIELA	
305	PEREZ MALDONADO RAFAEL IGNACIO DE JESUS	
306	PEREZ PARRA CECILIA LILIANA	
307	PEREZ YUNGE RENATO IVAN	
308	PINO MATURANA MARIO ROGELIO	
309	PIZARRO MONDACA CARLOS ANDRES	
310	PIZARRO NUNEZ JUAN ENRIQUE	
311	PIZARRO PELFORT MARIANELA DEL CARMEN	
312	PIZARRO VALENZUELA VICTOR GABRIEL	
313	PLAZA CASTILLO GABRIEL ANTONIO	
314	POBLETE SANHUEZA OSCAR ALEJANDRO	
315	PONCE CARES BETTY SOLEDAD	
316	PORTUGAL TRONCOSO MONICA JACQUELINE	
317	POZO GOMEZ ROSA ELENA	
318	PRAMBS BOVER JAIME EDUARDO	
319	PUAS DIAZ ANGELICA DEL PILAR	
320	PUEBLA MORA ROMINA BELEN	
321	QUEZADA ROJAS GLADYS DEL CARMEN	
322	QUINTANA DIAZ MAURICIO HERNAN	
323	QUINTRIQUEO CONTRERAS SOFIA DEL CARMEN	
324	QUITRAL REYES SONIA ALEJANDRA	
325	RAMIREZ CARU JENNY PAOLA	
326	RAMIREZ CONTRERAS EDITH ZULEMA	
327	RAMIREZ LABRA KATHERINE GRACE	
328	RAMIREZ UBERUAGA ANDREA XIMENA	
329	RAMOS QUIROZ MARIA EUGENIA	
330	RANCUSI VAGANAY KARIME TATIANA	
331	REYES BRAVO GUILLERMO PATRICIO	
332	RIQUELME BUNSTER PATRICIA EUGENIA	
333	RIQUELME VIDAL SILVANA ANDREA	
334	RIVERA CASTILLO RENATO HERNAN	
335	RIVERA LEIVA PEDRO PASCUAL	
336	RIVERA PINCHULEF CLAUDIA DEL CARMEN	
337	RIVERA ROJAS BLANCA SOLEDAD	
338	RIVEROS VASQUEZ ARTURO ALEJANDRO	
339	ROA CARTAGENA CECILIA DEL PILAR	
340	RODRIGUEZ GONZALEZ MARIA ISABEL	
341	RODRIGUEZ GROPPAS PAULINA FRANCISCA	
342	RODRIGUEZ ORREGO JESSICA ANA	
343	RODRIGUEZ PIZARRO GUSTAVO MAURICIO	
344	RODRIGUEZ ROJAS AMANDA DEL CARMEN	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Nº	NOMBRE	RUN
345	RODRIGUEZ ROJAS MARIA CECILIA	
346	RODRIGUEZ SAAVEDRA JUAN MAURICIO	
347	ROGAZY CACERES MARGGORIE GRACE	
348	ROJAS BARRIGA PAULA ALEJANDRA	
349	ROJAS CABELLO PATRICIA GEMA DEL RO	
350	ROJAS CISTERNAS JUAN CARLOS	
351	ROJAS FICA ORLANDO RODRIGO	
352	ROJAS ORDONEZ JUANA BERNARDA	
353	ROJAS ROJAS RICHARD ERNESTO	
354	ROMAN CASTRO RAUL RAFAEL	
355	ROMERO ARELLANO JOSE LUIS	
356	ROMERO MERCADO FERNANDA DANAE	
357	RUIZ SALDANA HERIBERTO REJINIER	
358	SAAVEDRA ARCE TABITA ESTER	
359	SALAZAR MOYA LEONARDO SAMUEL	
360	SALAZAR MUÑOZ ROMINA ELENA	
361	SALAZAR REYES MOISES DEL CARMEN	
362	SALAZAR TORRES LAURA REBECA	
363	SALDIVIA CONTRERAS EL VIRA DE LAS M.	
364	SALDIVIA ROMERO MARIA ISABEL	
365	SALGADO RUIZ SOLANGE ANDREA	
366	SALINAS LOGUERCIO ROSSANA	
367	SAN MARTIN ROMERO RICARDO	
368	SANCHEZ BASUALTO MARCO ANTONIO	
369	SANCHEZ LOPEZ MARIO ANTONIO	
370	SANCHEZ POBLETE MARIA GEORGINA	
371	SANCHO DAZA JOAQUIN ANTONIO	
372	SANTANDER CERDA SILVIA DEL TRANSITO	
373	SANTISTEVAN JIMENEZ JULIO CIPRIANO	
374	SEGOVIA BELLO BERNARDITA DEL CARME	
375	SILVA GONZALEZ CRISTIAN ALEJANDRO	
376	SILVA RIVERA LUISA DEL CARMEN	
377	SILVA SANCHEZ ROSA AMELIA	
378	SOLIS MOLINA MARCELA EMILIA	
379	SOTOMAYOR CORNEJO JORGE WASHINGTON	
380	SQUICCIARINI NAVARRO MARIA VIRGINIA	
381	SUAREZ OLIVARES ALEXANDER ANDRES	
382	TAPIA DIAZ PATRICIA ALEJANDRA	
383	TAPIA GRACIA VICTOR ALEJANDRO	
384	TAPIA MARTINEZ CAROLINA ANTONIETA	
385	TAPIA MOLINA PATRICIA	
386	TAPIA ROJAS EDITH GRIMALDINA	
387	TEJEDA CEPEDA CLERY JENOVEVA	
388	TELLO MORA VLADIMIR ANIBAL	
389	TOLEDO PARRA GUILLERMO PATRICIO	
390	TOLOSA ALARCON JUAN GABRIEL	
391	TORREJON BURGOS ROSANNA JEANNETTE	
392	TORRES OBREGON CLAUDIA ANDREA	
393	TORRES SARAVIA MANUEL ALFREDO	
394	URETA SALAS ELIZABETH MABEL	
395	URIBE BARRA ALVARO RICARDO	
396	URIBE PEREZ PATRICIA DEL CARMEN	
397	URREA GUZMAN GABRIEL ANDRES	
398	VACHE GARCES NICOLAS IGNACIO	
399	VALDEBENITO FUENTEALBA ERNESTO ENRIQUE	
400	VALDEBENITO FUENTEALBA ERWIN WASHINGTON	
401	VALDES ESTRADES NANCY ERICA	
402	VALDES GALAZ IVONNE SANDRA	
403	VALDES LEAL MARIA ANTONIETA	
404	VALENZUELA ALMARZA MARIA ELIANA	
405	VALENZUELA ALVAREZ LYA DEL CARMEN	
406	VALENZUELA CABRERA PEDRO VICENTE	
407	VALENZUELA CASTILLO LORETO ISABEL	
408	VALENZUELA GARRIDO JESSICA JEANNETTE	
409	VALENZUELA GOMEZ GLADYS DEL CARMEN	
410	VALENZUELA GOMEZ MARIO ALEJANDRO	
411	VALENZUELA TORREBLANCA FRESIA AMANDA	
412	VALENZUELA TORREBLANCA MIGUEL ANGEL	
413	VALENZUELA TORRES JOSE MARIO	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN

Nº	NOMBRE	RUN
414	VALPUESTA ARISTEGUI RAUL ALEJANDRO	
415	VARGAS CASTRO SANDRA DEL CARMEN	
416	VARGAS CONTRERAS MARLENE JACQUELINE	
417	VARGAS FARIAS DANIEL ANDRES	
418	VARGAS MEZA VALERIA ANDREA	
419	VARGAS VARGAS ELISEO ANDRES	
420	VASQUEZ AGUILERA JOSE LUIS	
421	VASQUEZ BERNAL GLADYS DOLORES	
422	VASQUEZ CASTRO MARISOL DE LAS MERCE	
423	VASQUEZ CESPEDES ELENA TRINIDAD	
424	VASQUEZ ROJAS HERNAN ARNALDO	
425	VASQUEZ ROMAN EMILIA JANET	
426	VEGA NOVOA FRANCISCO HÚMBERTO	
427	VEGA RIQUELME ANA ISABEL	
428	VERA RIVEROS ROSA FLOR	
429	VERGARA GONZALEZ JANET DEL CARMEN	
430	VIAL GODOY SOLEDAD CATHERINE	
431	VIELMA VIEDMA DOMINGO ROGELIO	
432	VIELMA ZUÑIGA PAOLA ELIZABETH	
433	VILCHES ZAMORA LAURA DEL CARMEN	
434	VILLAGRA MATUS MARIA ANGELICA	
435	VILLALOBOS TEJADA VERONICA RUTY	
436	VILLARROEL LAMAS ROSA DEL CARMEN	
437	VILLEGAS LEIVA JORGE ALEJANDRO	
438	VILLEGAS TAPIA LUIS RAMON	
439	VOGEL RODRIGUEZ SONIA JACQUELINE	
440	YANEZ CANETE MARISOL	
441	YANEZ ORREGO ROCIO VERONICA	
442	ZAMORANO MANCINI FRANCISCA DEL CARMEN	
443	ZAMORANO MARTINEZ MARIA ELENA	
444	ZAMUDIO SILVA MARIA CARLOTA	
445	ZAPATA SANDOVAL GINA DEL PILAR	
446	ZAPATA SASSO CARLOS ALBERTO	
447	ZAVALA FLORES LUIS ALEJANDRO	
448	ZENTENO URRUTIA HORTENSIA ROSA	
449	ZURITA MUNOZ PEDRO ERNESTO	
450	ALVARADO URTUBIA MARIO ENRIQUE	
451	CARRASCO QUELIN CLARA MARGARITA	
452	COLICHEO ORIAS MARIA DE LOS ANGELES	
453	LUCERO ARANCIBIA CESAR ANTONIO	
454	OYARCE DELGADO SONIA PATRICIA	
455	PALLERO ESPINOZA PEDRO PABLO	
456	RAVANAL MORA JUAN ANTONIO	
457	ROJAS CISTERNAS JOSE LUIS	
458	ROJAS GONZALEZ ROMINA IGNACIA PAZ	
459	SALINAS MANZUR PAOLA XIMENA	
460	SARAVIA RIQUELME MARIANA ROSARIO	
461	SILVA DIAZ OSCAR BAMBINO	
462	VASQUEZ MATURANA CLAUDIO ANDRES	
463	ARAYA DUARTE ALBERTO IVAN	
464	BARRAZA MADARIAGA DIANA ELENA	
465	CASTILLO FERNANDEZ ELIANA PATRICIA	
466	GOMEZ TOBAR GABRIEL MOISES	
467	GUEDE ARAYA PAULA BELEN	
468	HERRERA LLANCAPAN MARIA CECILIA	
469	MARKOVITS ALARCON JOZSEF ALEJANDRO	
470	MASCARO ESTRADA MARIA PILAR	
471	RAMIREZ RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	
472	SOTO GONZALEZ JOCELYN BERNABET	
473	URRUTIA ROASENDA GONZALO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN JURÍDICA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABUAUAD JENSEN CARLOS FRANCISCO	
2	ABURTO BARAHONA JUAN PABLO	
3	ACUNA RIVERA RUTH ELENA	
4	ALFARO RAMOS MARCELO ARNOLD	
5	ALLENDE TORRILLOS RAQUEL CATALINA	
6	ALVAREZ MAURE CLAUDIA PAULINA	
7	ARANDA MARDONES MYRIAM MARLENE	
8	ARROYO JIMENEZ ERNESTO SEGUNDO	
9	AVILA VERGARA JACQUELINE ELIZET	
10	BERRIOS VILLAGRAN ISABEL DEL CARMEN	
11	BIZAMA CAMPOS SUSANA IRENEA	
12	BUSTAMANTE JERIA ARIEL ANDRES	
13	BUSTOS ALVAREZ PAMELA EUGENIA	
14	CABEZAS GONZALEZ JUAN ERNESTO	
15	CACERES BELMAR MARCELA LORENA	
16	CANIUPAN MALDONADO JORGE SIGFRIDO	
17	CARO CARO EMILIO ESTEBAN	
18	CASTILLO DE DIEGO PRISCILLA LORETO	
19	CHACANO FUENTES MARTA ALICIA	
20	CID CARO AMELIA ROSA	
21	CONSTANCIO OYARCE JUAN ESTEBAN	
22	CORRALES PACHECO ALEJANDRA CAROLINA	
23	CUEVAS ROJAS MARGARITA MICAELA	
24	DE NORDENFLYCHT BRESKY CONSTANZA	
25	ESCOBAR WILDER CLAUDIA ALEJANDRA	
26	ESPINOSA AGURTO VICTOR JOEL	
27	FARIAS ARENAS MARIA ANGELICA	
28	FARIAS GAJARDO TRINIDAD DEL CARMEN	
29	FERNANDEZ CUERVO JOSE ANTONIO	
30	GAJARDO MATURANA CARMEN SILVIA	
31	GONZALEZ AGUILA MARGARITA CECILIA	
32	GONZALEZ GARCÉS MARIA TERESA	
33	GUTIERREZ AYALA RUBEN ORLANDO	
34	GUTIERREZ TORRES NANCY ERASELIZ	
35	HUERAMAN MENA BERNARDITA DEL CARME	
36	HUERTA ANGULO CARLA GABRIELA	
37	JERIA CID DORIS CONCEPCION	
38	JIMENEZ CORVALAN ADOLFO FERNANDO	
39	JIMENEZ VALDERRAMA TERESA MAGALY	
40	KIRBY MARCHANT HENRY ALFRED	
41	LAGOS GALVEZ SERGIO DEL CARMEN	
42	LATORRE OLAVARRIA CLAUDIA ALEJANDRA	
43	LEDESMA ROSAS CLAUDIO GONZALO	
44	LEMUS ACEITUNO ORIETTA LINA	
45	LENERO GUTIERREZ CLAUDIA FERNANDA	
46	LOYOLA FAJARDO VERÓNICA AIDA	
47	MONTALVA BARRIENTOS MARIA CECILIA	
48	MORALES BORQUEZ JENNIFER PAMELA	
49	MOYA MC MILLAN BERNARDO ANDRES	
50	MOYA REYES JOSE ARMANDO	
51	MUNOZ CORTES PATRICIO ORLANDO	
52	MUNOZ ROMERO MARCELA ANDREA	
53	OLAVARRIA GARRIDO FRANCISCA	
54	OSORIO SEPULVEDA MIRNA JIMENA	
55	PARISSI YÁNEZ REBECA LIDIA	
56	PARRAO CHACANO MARTA JIMENA	
57	PENA VALDES SANDRA JACQUELINE	
58	PEREIRA CAMPOS CLAUDIO ESTEBAN	
59	QAHAT KHAMIS NADIA MARISOL	
60	QUINTEROS ARBIOL VLADIMIR PATRICIO	
61	RAMIREZ HERRERA MARIA SOLEDAD	
62	RIOS GUAJARDO CAROLINA	
63	ROA GUTIERREZ SUSANA XIMENA	
64	RODRIGUEZ GARNICA LUZ ISABEL	
65	RONC ASPE PETER WALTER	
66	SEPULVEDA MOYA CECILIA ALEJANDRA	
67	SOLIS BARGUENA MARIO EDUARDO	
68	TABILO OLGUIN JAIME ANDRES	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN JURÍDICA

Nº	NOMBRE	RUN
69	TAPIA BASOALTO ROSA HERMINIA	
70	TAPIA MEZA MARIA EUGENIA	
71	TAPIA NIETO VICTOR ROLANDO	
72	TOMA PUYOL CARMEN GLORIA	
73	TORO FAUNDEZ ELISEO ALEJANDRO	
74	TORREJON VEGA LILY AURORA	
75	TORRES QUEJULO CHRISTOPHER GIOVANNI	
76	VALENZUELA MATURANA GUILLERMO JAVIER	
77	VARAS TORO CAROLINA ALEJANDRA	
78	VATOVEC VILLARROEL SONIA LUISA	
79	VEJAR OYARZUN SYLVIA FABIOLA	
80	VERGARA ACEVEDO MARCELA ISABEL	
81	ZAPATA ALEGRIA MARCELA CRISTINA	
82	ZAPATA GAZMURI JOSE ALBERTO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISI3N PLANIFICACI3N Y DESARROLLO

Nº	NOMBRE	RUN
1	AGUILERA AGUILLON SALVADOR JULIO	
2	BRAVO SALINAS ROSA ESTELA	
3	CADIZ DENNETT CAROLINA ANDREA	
4	CALFIN TRANGO ARMANDO JOSE	
5	CARRASCO GEVE PAMELA BEATRIZ	
6	CASTILLO ALVAREZ MARIA DE LAS MERCEDE	
7	CASTILLO DARVICH MARCELA CLAUDIA DEL	
8	FARIAS MALDONADO MARIA PILAR	
9	FEHRMANN CISTERNAS INGEBORG ASTRID	
10	PIERRO FUENTES JANET ANTONIETA	
11	FONTANA ESPINOZA NIDIA MABEL	
12	GONZALEZ PINO MARTA ISABEL	
13	GRICA FERNANDEZ YURI ALBERTO	
14	GUERRA CARRASCO RENE ALBERTO	
15	GUTIERREZ CARES CAROLA XIMENA	
16	HERNANDEZ INOSTROZA HERNAN EMILIO	
17	HUERTA GONZALEZ XIMENA DEL PILAR	
18	LAGOS SALAZAR NERY DEL CARMEN	
19	LOPEZ CATALAN MONICA ELENA	
20	MARTINEZ MARTINEZ RUTH SOFIA	
21	MATUS FUENTES PATRICIA JANET	
22	MENA MONTECINO MARTA DE LAS MERCEDE	
23	NORAMBUENA JARA JUAN ALFONSO	
24	PADILLA SANHUEZA JAIME HORACIO	
25	PLAZA ALVAREZ ALVARO GONZALO	
26	QUIROZ MIRANDA OLGA VERONICA	
27	ROBLES TORRES MANUEL ENRIQUE	
28	ROJAS DOMINGUEZ HUGO FRANCISCO	
29	SANTIS RAMIREZ SUSANA IVONNE	
30	SCHUBERT URZUA PATRICIA VERONICA	
31	SIQUES ALVAREZ MARIA TERESA	
32	SMITH GUERRERO MONICA BEATRIZ	
33	TORRES PALMA MARIA CRISTINA	
34	VILLAGRA BRAVO MARIA EUGENIA	
35	VILLAGRA VIGNES SANDRA NOEMI	

EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Nº	NOMBRE	RUT
1	ASCENCIO CEA ANA MARIA	
2	BELMAR ESPINOZA RICARDO ANDRES	
3	CANDIA DURAN VERONICA BEBERLY	
4	ESPINOSA GALLARDO CARLOS RODOLFO	
5	GONZALEZ LAMOZA CARMEN GLORIA	
6	JORQUERA LARA LUIS ALBERTO	
7	MANRIQUEZ CARRASCO MAURICIO ALEJANDRO	
8	MOLINA CASTILLO GEMA LORENA	
9	PONCE DE LEON CONTRERAS MARIA SOLEDAD	
10	SEPULVEDA OCARES ELFRIDA GABRIELA	
11	SIGLIC TREWHELA VESNA MONICA	
12	TORO GARAY RENE IGNACIO	
13	VALLETTE BARRIA PEDRO ALFONSO	
14	VIVEROS COLLANTE LUIS DOMICIANO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN CONTRALORÍA INTERNA

Nº	NOMBRE	RUT
1	BUSTOS ALVAREZ MANUEL ALEJANDRO	
2	CAMPOS MARIN CECILIA LORENA	
3	GONZALEZ RETAMAL MONICA INES	
4	LOPEZ CORDERO ORIANA DEL CARMEN	
5	PERALTA JARA BORIS ALFREDO	
6	ROSALES REYNALS PATRICIO JAVIER	
7	SALAS PENA CLAUDIA VALENTINA	
8	SANDOVAL DROGUETT PATRICIO EUDORO	
9	SILVA CALDERON JOSE HUMBERTO	
10	TAPIA SOTO MARIANELA JACQUELINE	
11	VALLEJOS VALLEJOS MARIA FERNANDA	
12	VERGARA SUAREZ CHRISTIAN ALEJANDRO	

EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ALEGRIA ACUNA EDUARDO SEGUNDO	
2	ASENJO RUBILAR MARIA LIZETH	
3	CANDIA CABRERA SARA DE LAS MERCEDES	
4	ESPINOZA OSORIO PATRICIO EDUARDO	
5	FUENTES NOVOA SILVANA ELIZABETH	
6	GODOY BADILLA ANA CAROLINA	
7	GONZALEZ JARA GUIDO HUMBERTO	
8	HUERTA CELIS CATALINA MARIA	
9	LEON FERNANDEZ MIGUEL ALEJANDRO	
10	MANCILLA RIOS JOSE ELEODORO	
11	MORAGA BERNALES CAROLINA DEL CARMEN	
12	MORALES JIMENEZ MONICA ALEJANDRA	
13	URREA MUAIAD LILIAN ANDREA	
14	URZUA VERGARA ALONSO	
15	VALDEBENITO MOLINA HERNAN	
16	VALENZUELA ARELLANO NATALY SUSAN	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ALFARO SAEZ ORLANDO SEGUNDO	
2	CORREA ALVAREZ EDDIE RODRIGO	
3	FARIAS NUNEZ ARTURO DE LA CRUZ	
4	GOMEZ MORALES OMAR FERNANDO	
5	GUERRERO SCHURTER JESSICA CAROLINA	
6	LEAL IBARRA ANDREA CONSTANZA	
7	MADARIAGA TAPIA PAOLA ROSA	
8	MIRANDA MAYTA SERGIO CECILIO	
9	MUÑOZ ARAYA ANTONELLA MISSAR DEL CARMEN	
10	REMENTERIA PINONES ANA MARIA	
11	RETAMAL SANCHEZ LUZ BERNARDA	
12	RIOS CASTILLO MITZI AMADORA	
13	RIQUELME AYALA DANIZA ELIZABETH	
14	ROMERO YANEZ PAMELA ESTER	
15	SEPULVEDA SAAVEDRA DORIS PAULINA	
16	SILVA GONZALEZ MARITZA DEL CARMEN	
17	SILVA VERGARA KAREN ROCIO	
18	VALLEJOS RIOS CARLOS LUIS	
19	VIDAL MUÑOZ KAREN ELIZABETH	
20	VILLEGAS MALDONADO MARJORIE CAROLINA	
21	ZARZOLA IBANEZ LUIS SEGUNDO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL TARAPACÁ

Nº	NOMBRE	RUN
1	ARACENA MARTINEZ CATHERINE ANDREA	
2	ARAVENA RIFFO LORETO DEL PILAR	
3	BERASAY AVALOS MONICA JEANNETTE	
4	BUSTOS GOMEZ GILDA DEL CARMEN	
5	CARRASCO ELLA JOSE SEGUNDO	
6	CASTRO RIVERA ELENA DEL CARMEN	
7	CUEVAS NAVEAS JORGE VALENTIN	
8	DELGADO FONFACH ANDREA IVONNE	
9	FERNANDEZ COFRE ALFREDO JOSE	
10	FERNANDEZ LEYTON MAGALY NANCY	
11	GIBERT GALASSI LUIS MAURICIO	
12	GONZALEZ CASTILLO NESTOR SALVADOR	
13	GONZALEZ GUERRA MONICA SILVANA	
14	HUERTA DURAN MARIA VIVIANA DEL CA	
15	LAJA NAVARRETE MARIA JOSE DE LOURDES	
16	JARA SALVATIERRA CRISTIAN ANDRES	
17	LLANQUIMAN SANDOVAL ALEJANDRA FABIOLA	
18	MELENDEZ VALENCIA PAMELA DEL CARMEN	
19	MUNDACA ARRIAGADA CAROLINA SOLEDAD	
20	OSSIO SERRANO OSCAR FERNANDO	
21	OXA JIMENEZ CAROLINA ANDREA	
22	PIZARRO ROJAS CLAUDIA EUGENIA	
23	SALVADOR WINTER MARIA CAROLINA	
24	TAPIA ROJAS PATRICIA DEL CARMEN	
25	VALENCIA CHAVEZ RODOLFO CRUZ	
26	YANTEN SANDOVAL LAURA VIOLETA	

EQUIPO DE TRABAJO:DIRECCION REGIONAL DE ANTOFAGASTA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ANDRADES ROJAS LILIAN MARLENS	
2	ARAYA BELTRAN ABEL DE LA CRUZ	
3	AVALOS MARIN SILVIA UBERLINDA	
4	AVELLO GALLEGUILLOS YENIFER CATHERINE	
5	AVILA PONCE GUSTAVO RAUL	
6	CAMPANA GONZALEZ CARMEN	
7	CAMPILAY ALFARO MARISEL DEL CARMEN	
8	CAMPOS SEPULVEDA KARLA JENNIFER	
9	CASTRO CASTRO MARIA CRISTINA	
10	CORTES BARRAZA JUAN ANTONIO	
11	DELGADO GONZALEZ YANELLA RAQUEL	
12	DOMINGUEZ CUADRA JENNIFER ALEJANDRA	
13	GALLARDO SALINAS VERONICA DEL CARMEN	
14	GARRMENDIA PONCE MACARENA DEL PILAR	
15	GONZALEZ RIVERA PATRICIA YOANINA	
16	GONZALEZ TELLO MARTA DEL ROSARIO	
17	GUTIERREZ MARTINEZ JORGE ENRIQUE	
18	HERRERA KASIC ALEJANDRA PIA	
19	JULIO CONTRERAS MILENA ANDREA	
20	LEIVA JIMENEZ DANIEL ALEJANDRO	
21	LILLO ALARCON CAROL PATRICIA	
22	LUNA GALLARDO SERGIO ARIEL	
23	MARANGUNIC HINCOJOSA LENKA SOLEDAD	
24	MARDONES FERRADA CRISTINA AMANDA	
25	MATUS BERRIOS ROBERTO EDINSON	
26	MIRANDA DIAZ PETRONILA DEL ROSARI	
27	MORENO JORQUERA RODRIGO ANDRES	
28	MUNOZ ROJAS HILDA INES	
29	NUNEZ GUERRERO JOANNA VALERIA	
30	NUNEZ VIVAR KATERINE ALEJANDRA	
31	OGALDE VALENZUELA JOSE SANTIAGO	
32	ORDENES ORDENES FRANCISCO JAVIER	
33	PACHECO ROBLES CRESSAN VICTORIA	
34	PALMA PANIAGUA ALEJANDRA DE LAS NIEVES	
35	PALMA ROJAS ANA LUCIA	
36	PAREDES VARGAS ELIZABETH	
37	QUIROGA AVALOS ALICIA XIMENA	
38	ROBLEDO AGUIRRE JUAN CARLOS	
39	ROJAS BORQUEZ HAYDEE DEL CARMEN	
40	SANDOVAL SANDOVAL VERONICA CECILIA	
41	TORRES BELLO CARLOS HUMBERTO	
42	VEAS ORREGO IVONE JANETT	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE ATACAMA

N°	NOMBRE	RUN
1	ARACENA GONZALEZ IBAR DOMINGO	
2	ARAYA DIAZ MIRIAM OLGA	
3	BARRAZA ARCOS PIA NATALIA	
4	CASTILLO GONZALEZ HENRY LEONARD	
5	CORTES ROJAS LUIS ROBERTO	
6	CORTES VARELA NATALIA ALEJANDRA	
7	CUADRA ORDENES NELIDA ADRIANA	
8	DIAZ NAVEA CAROLINA FERNANDA	
9	EICHEVERRIA MORENO CELIA DEL ROSARIO	
10	GODOY ESPINOZA SERGIO ALEJANDRO	
11	GUZMAN ALFARO JUANA MYRNA	
12	HERRERA BASTIAS JULIO ANDRES	
13	MALDONADO PEREZ SUSANA EMELINA	
14	MARIN VEGA DAVID CRISTIAN	
15	MARTINEZ GONZALEZ CRISTIAN LUCIANO	
16	MASSONE PEREZ PATRICIA SUSANA	
17	MUNITA RENDICH CESAR AUGUSTO	
18	MUNOZ JARA PILAR ALEXANDRA	
19	NAVEA ARAYA AMALIA RUTH	
20	NOEL VELIZ RAQUEL	
21	OLIVARES CORTES MARIO GILBERTO	
22	OLIVARES REINUABA RITA INES	
23	OLIVARES VALENZUELA GABRIELA BEATRIZ	
24	PAVEZ GUZMAN DORA MARIA	
25	PEREZ ALAMOS FELIPE ANDRES	
26	PUELLES MUNIZAGA HILARION ALAN	
27	RODRIGUEZ ALVAREZ CARLOS HERNAN	
28	ROJAS ACUNA FRANCISCA	
29	ROJAS CONCHA MARITZA PATRICIA	
30	ROJAS SILVA MARIA CECILIA	
31	SEPULVEDA ASTORGA MANUEL OMAR	
32	SIMUNOVIC RAMIREZ MARIA CECILIA	
33	SOLOVERA MARQUEZ LUZ MARGARITA	
34	TAMBLAY LICUIME PATRICIA ANGELICA	
35	TAPIA ZAPATA LUIS DEL CARMEN	
36	TORRES PAVEZ KATINA ANDREA	
37	VARAS SEPULVEDA CAROLINA ANDREA	
38	VEGA BAIGORRI LENDA JOCELYN	
39	VEGA BAIGORRI MEIVY JACQUELINE	
40	VILLEGAS TORRES JACQUELINE MARISOL	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO

Nº	NOMBRE	RUN
1	AGUILERA GONZALEZ NORMA ISABEL	
2	AHUMADA CIFUENTES SONIA DEL CARMEN	
3	ALVARADO VARAS JUAN ORLANDO	
4	ARANCIBIA GALLEGUILLAS PATRICIA DEL CARM	
5	ARAYA ROJAS AMELIA DEL ROSARIO	
6	BARRAZA ARAYA JEANNIE ANDREA	
7	BARRERA LEMUS CLAUDIO ALFONSO	
8	BRAVO ARAYA CARMEN MERCEDES	
9	BURROWS MORENO PAULA ALEJANDRA	
10	CAMPANA ROJAS GLORIA SOLEDAD	
11	CAMPOS CARRASCO MARJORIE LORENA	
12	CAMPOS GUTIERREZ SANDRA MARIBEL	
13	CARO COLLAO NANCY CECILIA	
14	CARVAJAL PONCE BENJAMIN FERNANDO	
15	CASTEX MUNOZ ELENA GRACIELA	
16	CASTILLO BARRAZA ALVARO ANDRES	
17	CASTRO AGUILERA IRMA ESTELA	
18	CERDA ROCO INES RODELINDA	
19	CHAVEZ MUNDACA MARIA CRISTINA	
20	COLLAO VALENCIA MIRNA LETICIA	
21	CUEVAS MANOSALVA MARIA FABIOLA	
22	DIAZ GONZALEZ MARIA CRISTINA	
23	DOMINGUEZ BASTIAN PATRICIA INES	
24	FUENTES OSSANDON IRIS VIOLETA	
25	GALDAMES GONZALEZ ALEJANDRA ISABEL	
26	GUAJARDO GUAJARDO DIEGO ALEJANDRO	
27	HERNANDEZ SECO ISABEL MARGARITA	
28	HERRERA GALLARDO PABLO ALEJANDRO	
29	HUERTA VEGA LUCY VERONICA	
30	IBARRA VILLAGRA JOCELYN ALEJANDRA	
31	IRRAZABAL ROCO ANGELA ANDREA	
32	JIMENEZ CARRIEL SEBASTIAN CAMILO	
33	JIMENEZ PIZARRO CLAUDIA FRANCISCA	
34	JOFRE ROJAS LUIS CARLOS	
35	JOFRE VALLEJOS CARLOS FRANCISCO	
36	JUAREZ CUELLO BARBARA MACARENA	
37	JULIO PIZARRO HECTOR ALFONSO	
38	LABRA CASTILLO CARLOS ENRIQUE	
39	LEGER MORGADO RICARDO NELSON	
40	LEIVA CARVAJAL YASNA VANESSA	
41	LEON PASTEN ARSENIO ALFREDO	
42	LICHIOK BLAMEY JUANA CARLINA	
43	LOPEZ FERNANDEZ GUILLERMO JAVIER	
44	LOPEZ ROJAS MAURICIO ANDRES	
45	LOPEZ SAN FRANCISCO PATRICIO RUBEN	
46	LUNA PENNA GALO ANTONIO	
47	MALLEGA MICHEA HECTOR GUILLERMO	
48	MARTINO ITURRIAGA PAOLA EDITH	
49	MAUREIRA NUNEZ MARIA MARGARITA	
50	MONCADA BARRERA ROBERTO	
51	MONTECINO AGUIRRE NADIA DEL ROSARIO	
52	MONTECINOS SOTO FRANCISCO JAVIER EDUARDO	
53	MUNOZ PASTEN DARWIN DEL ROSARIO	
54	NARVAEZ RAMIREZ MARIA ESTER	
55	OYANADEL VELASQUEZ JOCELYN ANDREA	
56	PANTOJA ASTUDILLO ISABEL FABIOLA	
57	PEREZ CARTAGENA PAULINA ANDREA	
58	QUEZADA CONTRERAS MARCELA PATRICIA	
59	RAMIREZ VILLARROEL ROXANA ISABEL	
60	RIVERA FAGALDE ADELA ANDREA	
61	RODRIGUEZ CANGANA HANDY WILLIAM	
62	RODRIGUEZ FABREGA RAFAEL AUGUSTO	
63	ROJAS ARQUEROS ESTRELLA MARLENE	
64	ROJAS BARRAZA MEDARDO ANTONIO	
65	ROSALES GONZALEZ NILDA CAROLINA	
66	ROSALES HURTADO KARINA ALEJANDRA	
67	SALINAS LEMUS MANUEL ANTONIO	
68	SANCHEZ SANCHEZ NISSEN KAREN	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO

Nº	NOMBRE	RUT
69	SEGURA AGUIRRE SANDRA DEL CARMEN	
70	SEGURA HERRERA CARLOTA EUGENIA	
71	SEPULVEDA ALFARO VICTOR GABRIEL	
72	SEPULVEDA LAGOS ENZO DE KURT EUGENIO	
73	SOLANO CORTES LUIS ALBERTO	
74	SOTO ZEPEDA DALITA LETICIA	
75	TABILO TOLEDO PATRICIO HERNAN	
76	TRIGO RIVERA MANUEL ULISES	
77	VALENZUELA TORREBLANCA BERTA INES	
78	VALLEJOS ESPINOZA ARMANDO SEGUNDO	
79	VARGAS TAPIA FELIX LISANDRO	
80	VASQUEZ CORTES TERESA ANGELICA	
81	VERGARA SALFATE ALVARO LUIS	
82	VILCHES GALLARDO YASNA MARIA	
83	VILLALOBOS NUÑEZ JESSICA FABIOLA	
84	VILLARROEL CASTILLO CESAR DE LA CRUZ	
85	WILSON MUÑOZ KARINA CECILIA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABARCA FARIAS SILVIA LORENA	
2	AGUILERA SALAS GUILLERMO JOSUE	
3	AGUIRRE GUERRA GERARDO FERNANDO	
4	ANTINAO JIMENEZ ALEJANDRO	
5	APABLAZA ROJAS LUIS FABIAN	
6	ARAN CORTES EDUARDO RENE	
7	ARAVENA COFRE BEATRIZ ELIZABETH	
8	ARAYA CUELLO MARLENE ROSE	
9	ARAYA MARTINEZ GABY ELIZABETH	
10	ARENAS MENESES FRANCIS GIOVANNI	
11	ARREDONDO GONZALEZ JUAN GABRIEL	
12	ARREDONDO PIZARRO ADRIANA DEL CARMEN	
13	ASTUDILLO RAMIREZ KATERINA	
14	BAEZA MUNOZ FLOTILDE DEL CARMEN	
15	BARAHONA GALLEGU VALESKA ESTER	
16	BARRERA SUAZO MONICA SOLEDAD	
17	BASAEZ TOLEDO SERGIO MAURICIO	
18	BEJAR CARRASCO ELIZABETH TERESA	
19	BENAVENTE SCOTT NORA ROSA	
20	BERNA ARAYA JUAN ALBERTO	
21	BERNA SILVA PAMELA GRACE	
22	BOTAU PORMA JORGE HERALDO	
23	BRITO MUNOZ ANA PATRICIA	
24	BRUNA DIAZ CESAR ANTONIO	
25	BURBOA MELLA TERESA EDRIANA	
26	CACERES MEJIAS MIGUEL ANGEL	
27	CAFFI PENA GUILLERMO ANTONIO	
28	CARCAMO ALMONACID RICARDO	
29	CARRION VALDIVIA ANGELA FILOMENA	
30	CASANOVA SAEZ JUAN DAVID	
31	CASSAB ANDRADE ISABEL JAVIERA	
32	CASTILLO CONTRERAS ALFREDO ANSELMO	
33	CASTRO DAZA MIGUEL ANGEL	
34	CATALAN CELIS DANIELA LISETTY	
35	CATALAN RUBIO GLORIA DE LAS MERCEDES	
36	CAVIERES CARRANZA MARCELA	
37	CERVANTES RIVEROS JUAN CARLOS	
38	CHACANA TAPIA FRANCISCA ALEJANDRA	
39	CONTRERAS CARRENO PATRICIA SOLEDAD	
40	CONTRERAS PASSERON GLORIA DEL CARMEN	
41	CORREA MENDOZA MYRIAM ESTER	
42	CORREA RODRIGUEZ EVELYN	
43	CURIN CONTRERAS MARGARITA MAGDALENA	
44	DIAZ CANALES VERONICA DAISY	
45	DIAZ RAMIREZ OSVALDO ANTONIO	
46	DONOSO ASTUDILLO MILKA CECILIA	
47	DONOSO SUAREZ GLADYS MARINA	
48	DUARTE NARBONA CESAR HUGO	
49	ESPINOSA GUTIERREZ PATRICIA AURISTELA	
50	ESPINOZA AGUILERA CAROLINA ANDREA	
51	ESPINOZA SANCHEZ XIMENA IVETTE	
52	ESTAY ESPINOZA HERNAN JAIME	
53	FLORES GONZALEZ ALEX PATRICIO	
54	FUENTES CALDERON DORA ELENA	
55	FUENTES CERDA VICTOR ENRIQUE	
56	FUENTES CHAPARRO ROMINA ALEJANDRA	
57	FUENTES LAUBRIN JORGE GABRIEL	
58	FUENTES TAPIA ELIZABETH CLEMENTINA	
59	FUENZALIDA POBLETE LIA ISABEL	
60	GAJARDO TELLO LEONARDO ANDRES	
61	GALLEGOS GONZALEZ JOSE ALEJANDRO	
62	GALLEGOS GONZALEZ YOLANDA DEL CARMEN	
63	GAMBOA MARIN JESSICA DEL CARMEN	
64	GIANELLONI GUERRA VERONICA DEL CARMEN	
65	GODOY PINILLA MAGDIEL ALBERTO	
66	GONZALEZ ARANCIBIA JESSICA DEL CARMEN	
67	GONZALEZ GUERRERO ELBA ELICIRA	
68	GONZALEZ MEZA SERGIO ANTONIO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

Nº	NOMBRE	RUN
69	GONZALEZ MIRANDA YENIFER OLIVIA	
70	GONZALEZ REYES JUAN ANTONIO	
71	GOUJAIN PERHERIN SOLANGE MARIEVE	
72	GUAJARDO TRONCOSO SERGIO BENITO	
73	GUTIERREZ ALVAREZ IGNACIO FELIPE	
74	GUTIERREZ RAMIREZ EDUARDO ENRIQUE	
75	HERRERA GONZALEZ OMAR FELIPE	
76	HIDALGO MORALES MARIA ALEJANDRA	
77	IBACACHE SILVA TERESA AMELIA	
78	IBARRA PEREIRA NATALIA ANDREA	
79	INOSTROZA BOLADOS SOLANGE DE LOURDES	
80	JIMENEZ MEDINA GABRIELA DEL CARMEN	
81	JURI CEBALLOS ANA MARIA	
82	LEMUS CORDOVA CARLA CECILIA	
83	LEON MELIS CLAUDIO TRISTAN	
84	LEYTON SCHNEIDER FRANCISCO ANTONIO	
85	LILLO PENALOZA ALBERTO	
86	LIZAMA SANCHEZ GLORIA TERESA	
87	LLANOS ESPINOSA MARCELA VIVIANA	
88	LOPEZ ALVAREZ MONICA LORENA	
89	LOPEZ AYALA ROSA DEL CARMEN	
90	LUCERO CATALDO JUDITH DEL CARMEN	
91	MAINO JORQUERA ROSA BERTA	
92	MAIRA HORMAZABAL FILOMENA DE LAS M.	
93	MANSILLA MONTENEGRO MARCELO FERNANDO	
94	MARIN GONZALEZ CARLA SOLEDAD	
95	MARTINEZ CARRASCO SERGIO MAURICIO	
96	MARTINEZ HIDALGO CLAUDIA PASTORA	
97	MERCADO CAMARA IVETTE ALICIA	
98	MILESI DIAZ MAURICIO MANUEL	
99	MOLINA VENEGAS ROGELIO AVELINO	
100	MONARDES BIRON MARIA ANGELICA	
101	MUNOZ ACEVEDO LEA ELIZABETH	
102	MUNOZ ROJAS LUIS ALAMIRO	
103	MUNOZ VALENZUELA LORETO DE MARIA	
104	MUNZENMAYER MANSILLA MARIO ANDRES	
105	MUNOZ MUNOZ CECILIA ISABEL	
106	NAVARRETE ESPINOZA JUAN CARLOS	
107	NAVARRETE SEREY REINALDO VALENTIN	
108	NAVARRO PIZARRO NATALY NICOL	
109	NUNEZ MOYA LIDIA LEONOR DEL CAR	
110	OBANDO VASQUEZ ANA FILOMENA	
111	OLIVARES BORDONES GERMAN ANDRES	
112	OLIVARES GUZMAN MARIO ALEJANDRO	
113	OPAZO MEDINA CLAUDIO ANDRES	
114	ORELLANA CICOVICH ANTONIO ANIBAL	
115	ORTEGA MORIS MIGUEL ARTURO	
116	ORTIZ ESTAY NELSON PATRICIO	
117	OSORIO SILVA MAXIMILIANO ANIBAL	
118	PALMA ROCO MARCELA PAZ	
119	PARRA ARAYA JORGE ALEJANDRO	
120	PAVEZ TAPIA INGRID ANGELICA	
121	PEREIRA TAPIA JACQUELINE DEL CARMEN	
122	PEREZ FLORES SOLEDAD DEL PILAR	
123	PEREZ REYES HILDA GEORGINA	
124	PIZARRO FONTECILLA JAVIERA ANDREA	
125	QUEZADA SEPULVEDA MIGUEL ANGEL	
126	QUINONES LEON RAFAEL MAURICIO	
127	QUINTANA CONTRERAS EDGARDO AUDILIO	
128	QUINTANA CONTRERAS RENZO JOSE	
129	RIQUELME QUINONES SARA DAYSI	
130	RIQUELME VILLALON OLGA ROSSANA	
131	RODRIGUEZ SCHULZ HECTOR HUGO	
132	RODRIGUEZ URBINA CECILIA SOLEDAD	
133	ROJAS VELIZ ANGELA ADRIANA	
134	ROJO PASTEN MARGARITA DE LAS MER	
135	ROMERO YANEZ JOSE EMILIO	
136	ROMO MOORE GUILLERMINA ELIANA	
137	SAA SILVA MARTA ELIZABETH	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

N°	NOMBRE	RUN
138	SALAS VEGA ISABEL DEL PILAR	
139	SALAZAR GALVEZ LUIS RENE	
140	SALINAS MAYNE EMILIO DAVID	
141	SCHNEIDER REDEL WILLY RONALD	
142	SEGOVIA TORRES VALERIA JOCELINE	
143	SILVA CALDERON GERALDO HORACIO	
144	SILVA SAAVEDRA CAMILA FERNANDA	
145	TAMAYO YANEZ ROSA BENEDICTA	
146	TAMBLEY ROMERO SERGIO ANTONIO	
147	TAPIA ESPINOZA JUAN CARLOS	
148	TORO PAVEZ RAFAEL OMAR	
149	TRIVELLI PAEZ IVAN ESTEBAN	
150	URRUTIA MARIN MILLARAY ELIANA	
151	VALDEBENITO YANEZ LILIANA DEL CARMEN	
152	VALDES GAINZA PABLA ALEJANDRA	
153	VALDIVIA AHUMADA NELLY EUFEMIA	
154	VALDIVIA CABRERA ANAMARIA ROSA	
155	VALENZUELA TORRES CECILIA MARIANA	
156	VARGAS BUSTAMANTE ANGELA DEL PILAR	
157	VARGAS REINOSO MONICA PAZ	
158	VASQUEZ GUTIERREZ MIGUEL HUMBERTO	
159	VENEGAS CAMPANO VIRGINIA DEL PILAR	
160	VENEGAS PALACIOS PATRICIA JEANNETTE D	
161	VERA MIRANDA CECILIA DEL CARMEN	
162	VICENCIO VARGAS IDILIA ELVIRA	
163	VILLALÓN ARAVENA FRANCISCA DANIELA	
164	ZAMORA OLIVOS SILVIA DE LOURDES	
165	ZAMORA PEREZ ALVARO RODRIGO	
166	ZUNIGA CESPEDES MANUEL JESUS	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABARCA MARTINEZ JUAN CARLOS	
2	ALISTE UGARTE CAROLINA ANDREA	
3	BARRA TRONCOSO RICHARD ARMANDO	
4	BEAS ABARCA CLAUDIA ANDREA	
5	BOSSA RODRIGUEZ NATALIA SOLANGE	
6	BRIONES GUZMAN AGUSTIN SANTOS	
7	CANDIA MORALES NAYARET JULIE	
8	CARREÑO MALDONADO MARIA FRANCINA	
9	CARRO MORAGA MARCELINA ANGELICA	
10	CORNEJO MORALES CAMILO ENRIQUE	
11	DONAIRE CASTRO PEDRO LUIS	
12	DONOSO RAVELO MARIA ELIANA	
13	ELJATIB GAVILAN ANA MARIA	
14	FARIAS MORENO GLADYS ALICIA	
15	FARIAS ORTIZ MARIA JOSEFINA	
16	FLORES FIGUEROA ELENA MARIANELA	
17	FLORES GARRIDO SOLANGE NICOLE	
18	FLORES LUCERO ANA LUISA	
19	GALAZ PUEBLA ANGEL CUSTODIO	
20	GALVEZ SANCHEZ PAULINA GRACIELA	
21	GARAY ALVARADO JIMENA ALEXANDRA	
22	GATICA TRINCADO XIMENA ANDREA	
23	GOMEZ MORENO MANUEL FRANCISCO	
24	GONZALEZ ARREDONDO MARCELA PAZ	
25	GONZALEZ GONZALEZ MARCIA BEATRIZ	
26	GONZALEZ GUZMAN JOSE IGNACIO	
27	GONZALEZ ZAMBRANO MARIO ALEJANDRO	
28	GUTIERREZ LOPEZ ANA LUISA	
29	HERRERA YANEZ ADELIA DEL CARMEN	
30	ITURRIAGA ITURRIAGA JENNY MARITZA	
31	JARA PINTO JUAN CARLOS	
32	JELDRES ASTUDILLO XIMENA INES	
33	LIZANA CACERES JUAN CARLOS	
34	LLANTEN JEREZ MARCO ANTONIO	
35	LOBOS MONROY RUBY DEL TRANSITO	
36	MARAMBIO ROJAS PAULA ANDREA	
37	MASSA PAVEZ CRISTIAN	
38	MENA VERGARA FRANCISCO JESUS	
39	MOLINA GALVEZ CARLA JACQUELINE	
40	MONSALVE SAAVEDRA PAULINA INGRID	
41	MORALES ROMERO CAROLINA ANDREA	
42	MORENO MORA GABRIEL OSVALDO	
43	OLIVARES PEREZ NANCY ISABEL	
44	ORELLANA CORREA FERNANDO PATRICIO	
45	PALMA SANCHEZ XIMENA BLANCA DEL CA	
46	PARRAGUEZ BRAVO FRANCISCO ELIAS	
47	PAVEZ CABELLO HUMBERTO BONIFACIO	
48	PENA CONTRERAS NURIAN ROSA	
49	PEREZ BUSTOS MARCIA ANDREA	
50	PEREZ CERON LORENA MARLEN	
51	PEREZ CONTRERAS JORGE LUIS	
52	PEREZ GUAJARDO CECILIA MAGDALENA	
53	PEREZ GUAJARDO OLGA GRACIELA	
54	PEREZ MANCILLA ALICIA DEL CARMEN	
55	PEREZ PARRAGUEZ GUILLERMO HERNAN	
56	PINO POZO JAIME JUAN DANIEL	
57	POLIDORI VENEGAS FRANCISCO JAVIER	
58	QUINTEROS CORNEJO JUAN CARLOS	
59	RABELO ORTIZ GLADYS MARGARITA ROS	
60	RAMIREZ ALVAREZ NORMA TATIANA	
61	REYES PENA MARILUZ DEL CARMEN	
62	RODRIGUEZ MORAGA RODRIGO FERNANDO	
63	RODRIGUEZ MORALES KARINA MARCELA	
64	ROJAS SANCHEZ MONICA DEL CARMEN	
65	SALINAS LOPEZ JENNY MARLENE	
66	SANCHEZ CASTRO MARIO ANTONIO	
67	SANCHEZ OGAZ ROSA AMELIA	
68	SANDOVAL ARIAS OMAR PATRICIO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS

Nº	NOMBRE	RUN
69	SEPULVEDA ALVAREZ DANIELA CAROLINA	
70	SOTO REYES LIZA VANESSA	
71	SOTO SANDOVAL VICTOR MANUEL	
72	SOTO VASQUEZ JESSICA PATRICIA	
73	STANDEN VALENZUELA NELSON WILLIAM	
74	TOBAR CANAS GLORIA ANGELICA	
75	TOLEDO GUERRERO MARIA EMA	
76	TORO ROJAS CARLOS MOISES	
77	URRA JORQUERA EDITH DE LAS MERCEDE	
78	VALDES SALAS MARIA JOSE	
79	VALDIVIA QUINTANILLA MARGARITA DE LAS M.	
80	VICENCIO GARAY PAULA VIVIANA	
81	VIDAL CONTRERAS SARA INES	
82	VIDAL MUNOZ CLAUDIO ANTONIO	
83	VILLEGAS MIRANDA KARINA EVELYN	
84	ZARATE CAMPOS ALEJANDRA ANDREA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL MAULE

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABAD GUERRA MARIA ROSARIO	
2	AGURTO SALAZAR GERARDO DE LA CRUZ	
3	ALARCON FUENTES ANA MARIA	
4	ALARCON QUEZADA JACQUELINE IRENE	
5	ALLENDE CARRASCO MARIA ADRIANA	
6	ALRUJZ BASOALTO MONICA JANET	
7	ALTAMIRANO SANCHEZ JORGE MAXIMILIANO	
8	ANASCO MORALES PAULA ELIZABETH	
9	ASCENCIO GUTIERREZ JUAN BAUTISTA	
10	AVILA VASQUEZ ELIZABETH DE LAS MER	
11	BRAVO ARIN BERNARDO ANTONIO	
12	BRAVO PLAZA JUAN JOSE BERNARDO	
13	BUSTAMANTE ROJAS IVAN ANDRES	
14	BUSTAMANTE SOBARZO GLADYS MAILY	
15	CACERES CASTILLO SEGUNDO EUGENIO	
16	CARRASCO GUERRA OSVALDO LEONIDAS	
17	CASTRO CANTO RODRIGO FERNANDO	
18	CANETE CESPEDES FABIOLA DEL CARMEN	
19	CEBALLOS FUENTEALBA NATALIE ALEJANDRA	
20	CERDA ARELLANO HERMOSINA DEL CARMEN	
21	COFRE DIAZ GUILLERMINA ALICIA	
22	COFRE DIAZ LUCY ELVIRA DEL CARMEN	
23	CONTRERAS ANTUNEZ NESTOR RAUL	
24	CORDOVA REYES ADRIANA DEL CARMEN	
25	DIAZ CAMPOS CECILIA PATRICIA	
26	DIAZ ESPINOZA JUAN ALEJANDRO	
27	ELGUETA URBINA LUIS ALBERTO	
28	ESPINAZA SAN MARTIN ERNESTINA DEL T	
29	FLORES GUERRERO JUANA GRACIELA	
30	GACITUA RODRIGUEZ SARA LUISA	
31	GAJARDO IBBA JOSE FRANCISCO ANTON	
32	GARRIDO ROJAS MARCIA DEL ROSARIO	
33	GOMEZ GUTIERREZ CLAUDIO AGUILES	
34	GONZALEZ HERNANDEZ JUANA MARIA ISABEL	
35	GONZALEZ QUINTANA LUIS ALBERTO	
36	GONZALEZ RAMOS GERALDINE MARLENE	
37	GUTIERREZ MEDINA ELIZABETH HORTENSIA	
38	GUZMAN TEJOS JUAN FRANCISCO	
39	HENRIQUEZ POBLETE VALESKA VIVIANA	
40	IBANEZ GUTIERREZ HAROLDO GONZALO	
41	IBANEZ SALVO JUAN PABLO	
42	JAQUE PEREZ VERONICA EUGENIA	
43	JARA MINO JUAN EUGENIO	
44	JOFRE GUTIERREZ MONICA ALICIA	
45	LAGOS NAVARRETE MAURICIO ALEXIS	
46	LARA SEPULVEDA MIRIAM GERARDINA	
47	LEAL ARAVENA HERMINDA YAMILET	
48	LEAL MUNOZ XIMENA VALESKA	
49	LOPEZ GONZALEZ ELIZABETH JOHANA	
50	MARIN SALGADO PIA LORETO	
51	MARTINEZ HERMOSILLA LUCIA BERNARDITA	
52	MARTINEZ PEREZ CLAUDIA ALEJANDRA	
53	MARTINEZ VILLA LUIS MAXIMILIANO	
54	MAUREIRA PINTO JESICA DEL PILAR	
55	MONTENEGRO CORREA GLADYS MARIANELA	
56	MORALES GUZMAN JORGE HERNAN	
57	MUNOZ CONTRERAS CAROLINA ESTER	
58	NAVARRETE LUNA MARCELO	
59	NAVAS CASTILLO VANIA ESTEFANIA	
60	NAVAS DIAZ IVONNE CAROLINA	
61	NEBREDASAN MARTIN CARMEN XIMENA	
62	NEIRA MUNOZ PATRICIO EDUARDO	
63	OLGUIN CAYUPI MARIA EUGENIA	
64	ORELLANA MUNOZ DOROTY MAGDALENA	
65	ORELLANA QUIERO BARBARA PATRICIA	
66	PARADA GOMEZ GILDA ALEJANDRA	
67	PEREIRA AZUA VERONICA CRISTINA	
68	PEREZ MEZA JOSE ANIBAL	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL MAULE

N°	NOMBRE	FUN
69	PEREZ-BARROS MOYA ZITA ALEJANDRINA	
70	PINO PEÑA ELENA DEL PILAR	
71	QUEVEDO ARAYA WALDO ANDRES	
72	QUEVEDO UGARTE DANIELA PATRICIA	
73	REYES DIAZ MONICA ANGELICA	
74	RIVEROS GARCIA CLAUDIA ADRIANA	
75	ROJAS JORQUERA LORETO DEL ROCIO	
76	ROMERO MEDINA RONALD RICARDO	
77	SAEZ ALBORNOZ HUGO ALEJANDRO	
78	SAEZ CASTRO RENE HORACIO	
79	SAN JUAN MUNOZ VICTORIA DE LOURDES	
80	SANTIBAÑEZ RAMIREZ VERONICA ISABEL	
81	SEPULVEDA SALAZAR ROSA ELVIRA	
82	SILVA RODRIGUEZ CARMEN GLORIA	
83	SOTO VASQUEZ YANET ELIZABETH	
84	TAPIA ACUÑA LUIS EDUARDO	
85	TAPIA RODRIGUEZ ALEJANDRO DEL CARMEN	
86	TORRES MASSABO XIMENA DEL PILAR	
87	TORRES VILCHES ISABEL CRISTINA	
88	URRUTIA RAMIREZ JENNY MARIBEL	
89	VALDERAS MORALES MITZA LORETO	
90	VALDES CISTERNA ENRIQUE ANTONIO	
91	VALENZUELA BARRIOS XIMENA DEL PILAR	
92	VALENZUELA MORALES CARLA INES	
93	VALLADARES SEPULVEDA MARTA OLIVIA	
94	VIDAL GONZALEZ CORINA IVONNE DEL CARMEN	
95	VILLARROEL PAREDES SOLEDAD	
96	YICHI ALFARO YAMIL TOMAS	
97	ZERENE SAZO PAULA ANDREA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL BIOBIO

Nº	NOMBRE	RUN
1	AGUILERA VILLA SIBILA MARIA MILAGRO	
2	AGUIRRE NUÑEZ MAURICIO EDUARDO	
3	ALARCON LOZANO OLINDA MERCEDES	
4	ALEGRIA TREUER ROSA AGUSTINA DEL CA	
5	ANDRADES BASILTO ANA LUISA	
6	APABLAZA VERGARA CAROL ALEJANDRA	
7	ARAVENA AGUAYO MANUEL ARTURO	
8	ARIAS CARO BEATRIZ DEL CARMEN	
9	AVILA SALGADO NAYADE EVELYN	
10	BARNACHEA INOSTROZA JUAN MANUEL	
11	BARRIA RAMIREZ PRISCILA ANDREA	
12	BELMAR SOTO MARIA LUISA	
13	BENDEL TOLOZA REBECA ISABEL	
14	BOBADILLA VALENZUELA JOSE BONIFACIO	
15	BONILLA SAN MARTIN JUAN PABLO	
16	BURGOS LOPEZ PAOLA LORENA	
17	CABEZA ORTIZ VICTOR HUGO	
18	CABRERA SEPULVEDA BITAL ALBERTO	
19	CAMPOS SEPULVEDA BENEDICTO DEL CARMEN	
20	CANDIA HERNANDEZ ANA ELIANA	
21	CANDIA ORREGO JUAN ORLANDO	
22	CARDENAS CASTILLO MARCIA MILLARAY	
23	CARDENAS INFANTE RENE PAULINO	
24	CARO MOYA OLAYA DE LOURDES	
25	CASTILLO CASTILLO BEATRIZ DEL CARMEN	
26	CASTILLO JARA MARIA JOSE	
27	CESPEDES VARGAS DANIELA ANDREA	
28	CID DE LA BARRA OSVALDO	
29	CIFUENTES AVENDANO NALDY DINA MERITA	
30	CISTERNAS JIMENEZ ELENA BEATRIZ	
31	CONSTANZO ANDRADES BERNARDITA PILAR	
32	CONSTANZO INOSTROZA MIGUEL	
33	CONSTANZO INOSTROZA ROSA DEL CARMEN	
34	CORREA CONCHA RONY ALFREDO	
35	CORREA ROJAS KARINA ALEJANDRA	
36	CRISOSTOMO BUSTOS RUDECINDO HERIBERTO	
37	CRUCES GUTIERREZ ANA JACQUELINE	
38	CUEVAS ARANEDA ZOILA JACQUELINE	
39	DE LA TORRE CHAVEZ MARIO ENRIQUE	
40	DEL VALLE CARRASCO LUCIA ROSA	
41	DELGADO SAN MARTIN DELTA ANGELICA	
42	DIAZ GUTIERREZ LORNA MARCELA	
43	DIAZ SAAVEDRA NANCY DEL CARMEN	
44	ECHAIZ LUNA CAROLINA ANDREA	
45	ENRIQUEZ CONCHA MARCELA ALEJANDRA	
46	ESPARZA VILLARROEL RODRIGO HERNAN	
47	ESPINOZA ANDRADE HERNAN IGNACIO	
48	ESQUIVEL PINO NELSON PATRICIO	
49	ESTAY MERY SEBASTIAN ANDRES	
50	FERNANDEZ MONTES MARIA ANGELICA	
51	FERRADA LIZANA SOLEDAD DE LAS MERCE	
52	FIGUEROA SAN MARTIN CARLOS ISRAEL	
53	FIGUEROA SAN MARTIN MILTON NOLBERTO	
54	FLORES OPAZO JAVIER ALEXIS	
55	FUENTEALBA RIVAS NADIA CLAUDIA	
56	GACITUA RODRIGUEZ VICTORIA ELENA	
57	GAETE ARAVENA PATRICIA CAROLINA	
58	GALLEGOS LAGOS FERNANDA PILAR	
59	GARCÉS VILLALOBOS CAROL ANDREA	
60	GONZALEZ MORAGA ROSALBA ALEJANDRA	
61	GONZALEZ PEZOCA LUIS ALBERTO	
62	GRANDON ORELLANA CRISTIAN MARCELO	
63	HERNANDEZ ARANEDA KAREN ALICIA	
64	HERRERA BUSTAMANTE MONICA ISABEL	
65	JANA BELTRAN CARLOS	
66	JARA MORALES LORETO ANDREA	
67	JILIBERTO LAMANA XIMENA PATRICIA	
68	JIMENEZ SEPULVEDA ROSA MAGDALENA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL BIOBIO

Nº	NOMBRE	RUN
69	LABBE GALLARDO NELSON PATRICIO	
70	LAGOS CALDERON PAMELA FRESIA	
71	LARENAS GONZALEZ LILIANA ERMELINDA	
72	LEIVA FUENTES ALEJANDRA NATHALY	
73	LEON VILLA JESICA LORENA	
74	LETELIER CARRASCO WANDA EDITH	
75	MARTINEZ ALBORNOZ ANDREA DEL CARMEN	
76	MATAMALA ESPINOZA JUAN CARLOS	
77	MEZA ASTETE CLAUDIA ANDREA	
78	MORA PINILLA DANILO ADRIAN	
79	MORALES ROCHA JOSE HUMBERTO	
80	MUNOZ FUENTES JAVIER ANDRES	
81	MUNOZ SALGADO MARIA CLAUDINA	
82	MUNOZ SEPULVEDA JEANNETTE ELIZABETH	
83	NAVARRETE NAVARRETE FERNANDO GABRIEL	
84	NAVARRETE VENEGAS CRISTIAN MARIO	
85	NAVARRO REYES ANGELICA PAULINA	
86	NEIRA CONTRERAS PATRICIO EDGARDO	
87	NEIRA MORA RAUL EDUARDO	
88	OLIVARES ASTUDILLO SOLANGE ANDREA	
89	OLIVAREZ GARCIA MARIA FERNANDA	
90	PAREDES BELLO JUAN ENRIQUE	
91	PARRA ARAVENA RICARDO ALEX	
92	PARRA VILLEGAS LUIS LEONARDO	
93	PEREIRA SAEZ MARCELA VANESSA	
94	PEREZ CARTES JOSE RICARDO	
95	PETERMANN FUENTES AYLINE ANDREA	
96	PETERMANN VALENZUELA OREL BERNARDO	
97	PETERS NAVARRETE ELVECIA ALEJANDRA	
98	PETTIT RAMOS SERVULO ARISTION	
99	PINA HRZIC CECILIA LUCRECIA	
100	QUEZADA SALAMANCA GUILLERMO OCTAVIO	
101	QUEZADA VERGARA PAMELA ANDREA	
102	QUILODRAN MOLINA CLAUDIA ANDREA	
103	RAMIREZ TOLEDO CLAUDIO GABRIEL	
104	RAMIREZ TORRES ROXANA MARLENE	
105	RAMOS AVELLO FLOR MARIA	
106	RAULD VASQUEZ JAVIER ANDRES	
107	RIQUELME ONATE CAGLIAZTRO HARLE	
108	RODRIGUEZ HERRERA RAUL SEGUNDO	
109	ROJAS HIDALGO ELEODORO SEGUNDO	
110	ROMERO DIAZ MARIELA ALEJANDRA	
111	ROMO MUNOZ YERINA	
112	ROZAS MEDINA JULIAN CLAUDIO	
113	SAAVEDRA ALVAREZ SERGIO ENRIQUE	
114	SAEZ ALARCÓN RITA ELVIRA	
115	SAGARDIA CABEZAS MARIA DEL ROSARIO	
116	SALAS ROZAS JOSE DANIEL	
117	SALAZAR DINATOR WALDO ENRIQUE	
118	SALAZAR JARPA ALBERTO ENRIQUE	
119	SALDIAS CARREÑO PATRICIA WALEWESKA	
120	SALGADO ORMEÑO GUSTAVO ADOLFO	
121	SANCHEZ SAEZ MARGARITA DEL CARMEN	
122	SANCHEZ VILLEGAS JORGE ALEX	
123	SANHUEZA REBOLLEDO MARTA IRENE	
124	SEGUEL HERRERA MIREYA INGRID	
125	SEGUEL RUZ GUILLERMO ERNESTO	
126	SEPULVEDA ALMEIDA CARLA ELISA	
127	SEPULVEDA CARIAGA FRANCISCO JAVIER	
128	SEPULVEDA MORA GABRIEL EDUARDO	
129	SEPULVEDA MUÑOZ MONICA FABIOLA	
130	SILVA RIVERA BLADIMIR JACOB	
131	SOBINO SOLAR MARCELA ALEJANDRA	
132	SOLIS MARTINEZ MARIBEL SHARARY	
133	SOLIS VASQUEZ CLOTILDE DE LAS NIEV	
134	SOTO RIOS DAISY NORMA	
135	SOTO SOTO IRENE DE LAS MERCEDE	
136	SOTO VASQUEZ YOSELYN CAROL	
137	TAPIA RUIZ JUAN BERNARDO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL BIOBIO

Nº	NOMBRE	RUN
138	TORO CARDENAS MARIA EUGENIA	
139	URRA NUNEZ CARLA JACQUELINE	
140	URRA RIQUELME VIVIANA YANET	
141	VALENCIA CARRILLO VICTOR OSVALDO	
142	VALENZUELA TORRES MARISOL EUGENIA	
143	VALLEJOS VIDAL LISSETTE DEL PILAR	
144	VALLEJOS VIDAL LUIS ANDRES	
145	VARGAS VARGAS FEDERICO AMBROSIO	
146	VASQUEZ GARCIA PAMELA ANDREA	
147	VEGA CABEZAS LUIS HUMBERTO	
148	VELOZO HERNANDEZ ROXANA ALEJANDRA	
149	VENEGAS FERNANDEZ ROSA PAULINA	
150	VENEGAS PACHECO RUTH ESTER	
151	VENEGAS TORO MARIA SOLEDAD	
152	VERA GONZALEZ MARIA CONSTANZA	
153	YEVENES SANHUEZA CARMEN RITA	
154	ZAMORANO CAYUQUEO ABRAHAM JACOB	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

Nº	NOMBRE	RUN
1	AEDO PANCHILLA LILIAN PATRICIA	
2	AGURTO PALMA EDWARDS HENRRY	
3	ALVAREZ SALAZAR CLAUDIA DEL CARMEN	
4	ANINIR QUEUPIL NANCY DEL CARMEN	
5	ARANCIBIA SALAZAR MARTA LILIANA	
6	ARIAS MANQUE BILDA ANGELICA	
7	ARRIAGADA CASTILLO ESMERITA ZUNILDA	
8	ASTETE RAMIREZ MONICA DEL CARMEN	
9	BARRERA SOTO ANA VALERIA	
10	BUSTAMANTE APABLAZA GUSTAVO ALEJANDRO	
11	CAMPOS BARRERA JULIA ROSA	
12	CAMPOS VALENZUELA IVAN ANTONIO	
13	CARRASCO MUNOZ MARTA ROSA	
14	CAYUQUEO CURRINIR SILVIA JANETTE	
15	CONTRERAS BARATELLA JULIO CESAR	
16	CUEVAS ROBLES NADIA ORIETTE DEL CA	
17	CURIQUEO CURIQUEO MARYOLYN	
18	CURIQUEO ROMAN SOLANGE TRINIDAD	
19	DONOSO TORRES MANUEL JESUS	
20	DUPRETTZ VEGA DALIDET REYNALDO	
21	DURAN BECKER KARINA SOLEDAD	
22	EHIJOS MARDONES SERGIO ERNESTO	
23	ESCALONA LIENCURA IRMA LUISA	
24	FERNANDEZ NUÑEZ SCARLEN ALEJANDRA	
25	FERNANDEZ SANDOVAL MARCELO ANDRES	
26	FERRADA NALVAEZ HERIBERTO	
27	FIERRO SALDIAS MONICA YANETTE	
28	FRIAS COLLAO LILIANA MARLENE	
29	GARCIA PEREIRA CARLOS ORLANDO	
30	GARRIDO CASTRO CLAUDIA LORENA	
31	GONZALEZ ZUNIGA JOSE CORNELIO	
32	GUTIERREZ ARIAS ETELVINA DEL CARMEN	
33	GUTIERREZ VALENZUELA MARTA BEATRIZ	
34	HENRIQUEZ VEGA SYRA VIVIANA	
35	HUENOLAF HUIRCALAF ROSA ELIANA	
36	JARA MANQUEF MARIELA ANDREA	
37	JARA OSSES LUZ ELIANA	
38	JARA ROJAS FRANCISCO JAVIER	
39	LANDEROS FIGUEROA FREDDY HUGO	
40	LAVIN SANDOVAL ARNOLDO DEL TRANSITO	
41	LEAL LEAL RODRIGO EDUARDO	
42	LIZAMA TRUAN CAROLINA ANDREA	
43	LOPEZ ESPINOZA ALEJANDRO ALBERTO	
44	LOPEZ RAMOS MARIA CRISTINA	
45	LUTZ VERA DAIANNE NICOLE	
46	MARIN SANDOVAL WILMA MARLENE	
47	MARIPAN SANTOS MARCO ANTONIO	
48	MENDEZ SOTO OSCAR FERNANDO	
49	MERIÑO SANHUEZA KAREN ZORAYA	
50	MONSALVES ZUNIGA BETHZIE ESMERALDA	
51	MORAN ASTUDILLO PAULA ROCIO	
52	MOREIRA MUJICA GLADYS ANTONIA	
53	MOSCOSO ARRIAGADA ALVARO MARCELO	
54	MUNOZ CID MYRIAM PATRICIA	
55	NEIRA TRONCOSO DAVID SEGUNDO	
56	NUÑEZ LEAL JOAQUIN IGNACIO	
57	OBREQUE MORA JUAN ANTONIO	
58	ORREGO DUFFNER IVAN ALEJANDRO	
59	PAREDES CIFUENTES SOLEDAD ANDREA	
60	PARRA COLICHEO DAMARIS DEL CARMEN	
61	PENA HERNANDEZ JUVENAL DAGOBERTO	
62	PENAILLO SOTO ARIEL HONORINDO	
63	PEREZ MONSALVE VERONICA ENCARNACION	
64	QUIROZ SANTANDER RONNIER ALEJANDRO	
65	RODRIGUEZ PENAFIEL ANGELICA ANDREA	
66	SAAVEDRA MANUNZA ISAIAS	
67	SACRE CONTRERAS JOSSELYN MACARENA	
68	SANHUEZA VALDEBENITO JUANA CELESTIN	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

Nº	NOMBRE	RUN
69	SEPULVEDA MALDONADO JORGE GUSTAVO	
70	SOTO VILLEGAS SAMUEL ALEJANDRO	
71	SUAREZ MONSALVES ISAAC RODRIGO	
72	TOLOSA PAILLALEF MARIA PAZ	
73	TOLOZA ZUÑIGA BELEM GINETTE	
74	VALLEJOS DONOSO ANALORETO XIMENA	
75	VEGA VEGA GUIDO ELEODORO	
76	VENEGAS GALLEGOS RAMON JOSE	
77	VERDEJO COLIL ROCIO DEL PILAR CLAUDIA	
78	VERDEJO SILVA ROSA ELENA	
79	VERGARA GUTIERREZ ANA MARIA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE LOS RIOS

Nº	NOMBRE	RUN
1	ALVAREZ NARANJO DIANA GLORIA	
2	ALVAREZ TORRES EDITH MAGALY	
3	ARAYA JARA JANETT ANDREA	
4	AVILES FUENTES HECTOR ALBERTO	
5	BARRIENTOS MEZA JAIME ENRIQUE	
6	BECERRA KAUZLARICH JOSE MIGUEL FERNANDO	
7	BECERRA MANNS ANGELICA FABIOLA	
8	BURGOS PEREZ RODRIGO SAMUEL	
9	CALDERON DONOSO ANNELORE CRISTINA	
10	CARRILLO REYES CRISTIAN RAFAEL	
11	CATALAN VEJAR ANDREA IVONNE	
12	CERNA VILLEGAS HANS EDUARDO	
13	CONTRERAS CASTILLO SOLEDAD DEL CARMEN	
14	DEVIA VILLAVICENCIO VIOLETA	
15	ELLWANGER MIRANDA RICARDO SEGUNDO	
16	FREDERICKSEN OYARZO JOSSELIN ALEJANDRA	
17	HENRIQUEZ GUERRERO IVAN PATRICIO	
18	HUAIQUIMIL HUAQUIAN CLARA VIVIANA	
19	LAMBERT FERNANDEZ CRISTINA FABIOLA	
20	LOPEZ INOSTROZA ALICIA NORA	
21	MENDOZA BARRIENTOS NATALIA ALEJANDRA	
22	MILLAHUEQUE LLANAO MONICA ISABEL	
23	MOLINA RUIZ CLAUDIA ALEJANDRA	
24	MOREIRA SALVO LUIS RENE	
25	MUNOZ POLANCO ROSA ALICIA	
26	MUNOZ CONTRERAS EDUARDO JORGE	
27	MUNOZ GONZALEZ MARLISS	
28	PALMA CAMPOS LUIS ANTONIO	
29	PARDO MELO TERESA DEL PILAR	
30	PARRA CONCHA ALBERTO MAURICIO	
31	PENA OLATE GUSTAVO ADOLFO	
32	PEREZ LARA ERICO ANTONIO	
33	PONTIGO CATALAN MARIA CRISTINA	
34	RIVERA CANOLES ROSA MILLARI	
35	ROSALES ACUNA ANGELA VICTORIA	
36	SOLIS PINUER GUILLERMO DAMIAN	
37	SOTO SOTO CLAUDIA ELIZABETH	
38	SOTOMAYOR DIAZ ARIEL RODOLFO	
39	TELLEZ RAVENA NANCY BELEN	
40	URIBE GALLARDO ROMINA MARIBEL	
41	VARGAS OJEDA DANIELA TAMARA	
42	YANEZ GOMEZ ANABEL VICTORIA	
43	ZAMBRANO AGUERO SONIA DEL PILAR	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABDALA ESPINOZA GILDA SHEILA	
2	ALVARADO GUTIERREZ MONICA DEL CARMEN	
3	ALVAREZ RUIZ NELSON ALEJANDRO	
4	ALVAREZ VARGAS HECTOR NICOLAS	
5	ANCAPAN ELGUETA HECTOR ELADIO	
6	AVENDANO MANCILLA JOSE SERGIO	
7	BARRA MORA MARINA VIRGINIA	
8	BARRIENTOS CARCAMO MARCO ANTONIO	
9	BARRIGA HIDALGO MARCELO ANDRES	
10	BORQUEZ ELGUETA JAIME ALBERTO	
11	BRAVO RECARBARREN LUIS FELIPE	
12	BUSTAMANTE VARGAS YASNA NATALY	
13	CALBUN NAHUELQUIN SINDY ARACELI	
14	CALDICHOURY FUENTES NICOLA MANUEL	
15	CAMPOS JARAMI PEDRO CRISTIAN	
16	CARCAMO MORALES MARIA LUISA	
17	CARCAMO RODRIGUEZ SILVIA ROXANA	
18	CARCAMO SANCHEZ ISABEL	
19	CATALAN ROGEL LUIS	
20	CEA CARRASCO ALICIA ELIZABETH	
21	COLIVORO PEREZ NURY EDITA INES	
22	CORREA TOBAR ANA DEL CARMEN	
23	DOMINGUEZ ALVARADO MANUEL ENRIQUE	
24	ERCOLI TORRES SANDRA DENISSE	
25	FERNANDEZ VEGA ORIANA CATALINA	
26	FUENTEALBA MARTINEZ KARINA ELIZABETH	
27	FUENTES ALVAREZ MARISSA PAMELA	
28	GALLEGOS VALENCIA MARCO ANTONIO	
29	GARCIA PAREDES ANA MARIA	
30	GONZALEZ CARDENAS JORGE WALTER	
31	GONZALEZ SANCHEZ CAROLINA ALEJANDRA	
32	GONZALEZ SCHAFFER MIRIAM ALEJANDRA	
33	HERRERA OLEA NATALIA	
34	IGOR LUCERO MARIA LUISA	
35	LARENAS BARRIA CARLOS DANIEL	
36	LOAIZA PEREZ MARIA LORENA	
37	MANCILLA RUIZ EDITH VERONICA	
38	MANCILLA VARGAS CLAUDIA ALEJANDRA	
39	MANSILLA URIBE JOSE BELARMINO	
40	MANZANO OLIVARES ANDREA ROMINA	
41	MARTINEZ MIRANDA MARIA ELIZABETH	
42	MASIAS FERNANDEZ JENNY ALEJANDRA	
43	MELLA MELLA ERNESTO SEGUNDO	
44	MOLINA LEIVA DELIS COSME	
45	MORALES RUIZ MARIANELA DEL CARMEN	
46	MUÑOZ CORTAZ EDISON AGUSTIN	
47	NAHUM GUZMAN CARLOS JAVIER	
48	NUÑEZ VILLALON LUZ MARIA	
49	OJEDA SOTOMAYOR JOSE JUVENAL	
50	OLAVARRIA RIVERA YASNA PATRICIA	
51	ORELLANA GONZALEZ FERNANDO DAVID	
52	OTAROLA ALTAMIRANO ALDO RICHARD	
53	PARDO MELO MARIA ISABEL	
54	PAREDES ARRIAGADA CLAUDIO MARCELO	
55	PARTARRIEU VISTOSO MICHELLE CAROLINE	
56	PEREZ CALDERON ROCIO EUNICE	
57	QUILAQUEO QUILAQUEO CLAUDIO ANDRES	
58	QUIROZ COFRE HECTOR ALEJANDRO	
59	RAMIREZ BOLADO MARIA PAZ	
60	RIQUELME FIGUEROA JUAN BAUTISTA	
61	ROJAS DUE MIRTA HERMELINDA	
62	ROJAS GUZMAN JULIE CAROLA	
63	ROMERO PAREJA CARLA ANDREA	
64	RUIZ VIDAL CARMEN GLORIA	
65	SANCHEZ AMPUERO ANDREA ALEJANDRA	
66	SANCHEZ BARCIA YOJANNA ELIZABETH	
67	SANTANA OLAVARRIA HUGO HAROLDO	
68	SOBARZO RIOS RUBEN ALEJANDRO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS

Nº	NOMBRE	RUN
69	SOTO RUBIO MERCEDES MAGDALENA	
70	TEJEDA NACTOCH MARCOS JAVIER	
71	TRARO VERA ALBERTO VICENTE	
72	TRIVINO SOTO MARLENNE BERNARDITA	
73	ULLOA ULLOA CAROLINA MONICA	
74	URIBE CARDENAS CESAR HERIBERTO	
75	URIBE TORRES ERNESTINA DE LOURDES	
76	VALDES ROJAS JAIME HERNAN	
77	VARGAS PEREZ ELADIO	
78	VASQUEZ PALMA EDMUNDO ADOLFO	
79	VERGARA MUÑOZ CLAUDIA YAQUELINE	
80	VILLAR OVANDO ANA KARINA	
81	VILLARROEL VILLARROEL EDITH MARGARITA	
82	YANEZ RUIZ LUIS ANTONIO	
83	ZAPATA SCHWERTER MARCELA LILIANA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE AISÉN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO

Nº	NOMBRE	RUN
1	ALVAREZ GONZALEZ MAXIMILIANO OSVALDO	
2	ARANEDA CHIGUAY RODRIGO HUMBERTO	
3	ARANEDA ILLESCA MARIBEL DEL CARMEN	
4	BARRIA SANHUEZA JUAN ABDÓN	
5	CAMPOS PASCUAL CLAUDIA XIMENA	
6	CARDENAS ALONSO OSCAR NORBERTO	
7	CONTRERAS VILLA SERGIO EDUARDO	
8	DEL CAMPO ROJO PAOLA ANDREA	
9	ERICES ASTORGA JOSE LUIS	
10	FERNANDEZ ONATE JESSICA BERNARDITA	
11	GALLARDO GALLARDO VERONICA ALEJANDRA	
12	GALLARDO MUNDACA ROSA SOLEDAD	
13	HIDALGO RUIZ MARIA JESUS	
14	IBARRA VALDEBENITO RICARDO ENRIQUE	
15	JACQUE AZABE HEIDI BASMA	
16	JARA VARGAS SOLEDAD SILVANA	
17	MARCHANT REYES NANCY ISABEL	
18	MARTINEZ ROSAS LUCIA MARIANELA	
19	MELO VALENZUELA VERONICA ISABEL	
20	MIRANDA SALDIVIA SANDRA JEANNETTE	
21	NAHUELQUIN MARQUEZ VERONICA ALEJANDRA	
22	OJEDA VIDAL ANA LILIAN	
23	REYES VEGA KAREM KATIANA	
24	ROA VELASQUEZ NERY ANDREA	
25	ROMAN QUEZADA ALFREDO ANTONIO	
26	STRANGE ARRIAGADA LUIS IVAN	
27	VALENZUELA QUIÑAN LUIS ANDRES	
28	VARGAS AGUILA ELVIRA SOLEDAD	
29	VERA GOMEZ PEDRO NOLASCO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA

Nº	NOMBRE	RUN
1	AGUIRRE NÚÑEZ GLÓRIA DEL CARMEN	
2	ALARCON ROJAS DANIANA KATARINA	
3	ALVAREZ CARCAMO REINALDO JAVIER	
4	ALVAREZ CAYUN VALERIA ADELINA	
5	AMPUERO DIAZ ELBA PATRICIA	
6	BARRIA GARCES IRMA ALICIA	
7	BARRIENTOS ANDRADE JOSE JAIME	
8	BAUERLE CASTILLO MARIA VERONICA	
9	BENITEZ MILLAN ROBERTO SEGUNDO	
10	CACERES BRAVO CLAUDIA PAMELA	
11	CATALAN BARRIA ALEXIS HERNANDO	
12	DIAZ MÓLINA CARMEN GLÓRIA	
13	FLORES CARVAJAL JESSICA KARINA	
14	GOMEZ HUENCHOR PAMELA DEL CARMEN	
15	GOMEZ MANSILLA CECILIA MARLENE	
16	GONZALEZ ALVAREZ GUILLERMO RICARDO	
17	GONZALEZ DIAZ HAROLD JOSE	
18	HUIRIMILLA CASANOVA ANA MARIA	
19	LEIVA SEGUER VERONICA FABIOLA	
20	MADARIAGA LAZCANO CARLOS LUIS	
21	MORRISON ULLOA KENNETH ALEXANDER CLUNY	
22	MUNOZ CANALES JULIA JACQUELINE	
23	NEIRA GOMEZ CARLA ANDREA	
24	PAREDES VERA AMERICO ISAIAS	
25	PEREZ HERNANDEZ JESSICA CARMEN	
26	PEREZ NUÑEZ JOSE JUVENAL	
27	PEREZ RIQUELME IVONNE ELIZABETH	
28	RODRIGUEZ BLANCO DOMINGO MANUEL	
29	RUIZ AGUILAR GLORIA DEL CARMEN DE	
30	SUAREZ VARGAS DAVID BARUC	
31	URIBE MUNOZ MONICA CECILIA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABARCA DONOSO JESSICA LISSETTE	
2	ABDALA MAJLUF VERONICA DEL ROSARIO	
3	ABURTO DURAN VERONICA DEL PILAR	
4	ACUNA ARAVENA MARIA LUCILA	
5	AGUILAR LAGOS LUZ MIREYA	
6	AGUILAR PINOCHET MARIA BERNARDA	
7	AGUILAR VINAGRE SUSANA GABRIELA	
8	AGUILERA FIGUEROA CARLOS ALBERTO	
9	AHMADA CONTRERAS SUSANA ANDREA	
10	ALARCON ARRIAGADA ELIANA DEL CARMEN	
11	ALARCON ROLDAN ALBA INES	
12	ALVAREZ VASQUEZ JESSICA NORKA	
13	ALVAREZ VERA ALFONSO SEGUNDO	
14	ANDRADE SAN MARTIN GRACIELA DEL CARMEN	
15	APARICIO MERCADO KARINA LORENA	
16	ARANGUIZ POBLETE ERIKA CRISTINA	
17	ARCOS ACEVEDO MARIA ANGELICA	
18	ARCOS PERALTA ANA MARIA	
19	ARENAS ALVAREZ CRISTIAN LUIS	
20	AREVALO CORTES VERONICA INES	
21	ARREDONDO SILVA CATALINA MICHELE	
22	ARRIAGADA VIDELA ELIZABETH GLORIA	
23	ASTROZA IBANEZ CESAR SEBASTIAN	
24	AVELLO CUEVAS MARIA TERESA	
25	AVENDANO RAMIREZ CATHERINE TRINIDAD	
26	AVILA BARRERA VICTOR EDUARDO	
27	AZOCAR SOTO JUAN GUILLERMO	
28	BADILLA ARAYA MARCELA ALEJANDRA	
29	BAEZ RIVEROS AARON HERNAN	
30	BAEZA GARCIA ELIANA ALMA	
31	BALLESTEROS SEPULVEDA EDITH ESTELA	
32	BARRERA DURAN JAIME PATRICIO	
33	BARRERA MARQUEZ ANGELA MARGARITA	
34	BASCUR ARIAS MARIA PILAR	
35	BASOALTO DIAZ CARMEN GLORIA	
36	BASTIDAS NAVARRETE CAROLINA ANTONIETA	
37	BAYER MATUS ROBERTO CESAR	
38	BELLO MORIS JOSE LUIS	
39	BENAVIDES FUENTEALBA RENE ANTONIO	
40	BERGEL RIVERA EUGENIA CRISTINA	
41	BIELA YANEZ FERNANDO ARTURO	
42	BIZAMA FERNANDEZ MARIA VERONICA	
43	BOLBARAN ACEVEDO LUIS ALEJANDRO	
44	BOUCHET OYARZUN MAURICIO SEBASTIAN	
45	BRANTE SAAVEDRA VERONICA CAROLINA	
46	BRAVO UMANA JOHANNA PAOLA	
47	BRAVO UMANA SARA DE LAS MERCEDES	
48	BRENET LUENGO MICHEL	
49	BUENDIA MIRANDA GLADYS DEL CARMEN	
50	BURGOS GODDOY ROSA DEL TRANSITO	
51	BUSCH ESPINA MIRNA EUGENIA	
52	BUSTAMANTE LORCA RICARDO NEMESIO	
53	CABEZAS TOBAR RAQUEL GEORGINA	
54	CABRERA GUZMAN GLADYS DEL CARMEN	
55	CACERES VIDAL CARLOS RAFAEL	
56	CALDERON MARIN MARLY DEL C.	
57	CAMPILAY ZAVALA VIOLETA DEL CARMEN	
58	CAMPOS BARRERA CLAUDIA ELIANA	
59	CAMPOS BARRERA DEBORA SANDRA	
60	CAMPOS TORO PEDRO ENRIQUE	
61	CANALES TORRES MARCO ANTONIO	
62	CANCINO FUENTEALBA INSNELIA OLGA	
63	CANELO ORTEGA CHRISTIAN MARIO	
64	CAROCA LIZANA PABLO ROBERTO	
65	CARRASCO ORTIZ GLADYS DE LOURDES	
66	CARRASCO SANTANDER JUANA DE LAS MERCEDE	
67	CARRASCO SANTANDER MARIA DEL CARMEN	
68	CARRASCO TORREJON NATALIA ALEJANDRA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

Nº	NOMBRE	RUN
69	CARRASCO TORRES GLADYS ISABEL	
70	CARRASCO YANEZ MARTA MARIEL	
71	CARRION PINILLA MARILUZ ROXANA	
72	CARVAJAL PARRA FERNANDO ULISES	
73	CASANOVA GUTIERREZ LIBERATO SEGUNDO	
74	CASTILLO LEON JESSICA PAMELA	
75	CASTRO URBINA PAOLA ALEJANDRA	
76	CASTRO VERDUGO BLANCA FLOR	
77	CAYHUAN ASTUDILLO CLAUDIA DEL TRANSITO	
78	CERDA SARRICUETA GEMITA MARIA DE J.	
79	CERDA SILVA MARIA JESUS	
80	CESPED ABARCA ESTEFANIA BRIGITTE	
81	CESPEDES ARENAS ANA EUGENIA	
82	CHAMORRO RICUELME OLGA VERONICA	
83	CHAPA GUTIERREZ GABRIELA ALEJANDRA	
84	CHAVEZ CHAMORRO ELIZABETH YOLANDA	
85	CIFUENTES BASTIDAS MARIA CARLINA	
86	COMBEAU LOPEZ ELENA FRANCESCA	
87	CONEJEROS MUNOZ ELIZABETH ROSANA	
88	CONRADS BLAUBOER CLAUDIA LORELEI	
89	CONTRERAS ARAVENA VIVIANA DEL CARMEN	
90	CONTRERAS AREVALO CARLA MARIA	
91	CONTRERAS VARGAS MARIA ORIANA	
92	CORDOVA MEDINA JEANNETTE ANTONIA	
93	CORNEJO ROJAS EVA GLADYS	
94	CORREA FERNANDEZ GUADALUPE MARLENE	
95	CORTES ALARCON MONICA GIOCONDA	
96	CORTES TORRES SUSANA EUGENIA	
97	CORTES TRONCOSO JUAN PABLO	
98	CRUZ DIAZ VIRGINIA MARCELA E.	
99	CUITINO MARTINEZ GERMAN LAZARO	
100	DASSO RUZ MARIA ELISA	
101	DIAZ AGUILERA MARGARITA ROSA	
102	DIAZ BARRIL RICARDO	
103	DIAZ HERMOSILLA GABRIELA MARILUZ	
104	DIAZ IBARRA EDITH DE LAS M.	
105	DIAZ MORALES MIGUEL ANGEL	
106	DIAZ RODRIGUEZ MATILDE ELSA	
107	DINAMARCA ARA DANIEL	
108	DINAMARCA FLORES CLAUDIA CAROLINA	
109	DURAN NAVARRO TERESA DE JESUS	
110	ECHANIZ GALARCE MARGARITA FERNANDA	
111	EGUIA VILLAGRAN LUIS ALEJANDRO	
112	ESPINOZA GONZALEZ MANUEL ALEJANDRO	
113	ESPINOZA LAGOS VERONICA ARMANDINA	
114	ESPINOZA MATURANA ANA ELENA	
115	FARIAS PARRA IVONNE DEL PILAR	
116	FERNANDEZ MONTOYA GABRIELA EUGENIA	
117	FIGUEROA ALVAREZ JOSE FERNANDO	
118	FIGUEROA LEIVA ERIKA CONCEPCION	
119	FIGUEROA MELLADO NANCY DE LA LUZ	
120	FIGUEROA PEREZ NICOLAS	
121	FIGUEROA SILVA JUAN CARLOS ANDRES	
122	FLORES ARENAS ROSARIO DE LA CRUZ	
123	FLORES CABEZAS PATRICIO ALEJANDRO	
124	FLORES CONTRERAS CARLOS FERNANDO	
125	FLORES ORELLANA XIMENA GABRIELA	
126	FLORES SALAS AMELIA ESTER	
127	FLORES VERGARA SOLEDAD GLORIA	
128	FONTECILLA GIAVERINI ANA MARIA	
129	FUENTEALBA CARRENO MARIA VICTORIA	
130	FUENTES ALARCON FRANCISCA JOHANNA	
131	FUENTES ARAYA CARLOS ENRIQUE	
132	FUENTES LETELIER PAOLA ANDREA	
133	GALAZ CAROCA MARTA VIVIAN	
134	GALAZ DUARTE NAZZARENA DE LOURDES	
135	GALLARDO ASTORGA ROSARIO ISABEL	
136	GALLARDO BARROS RAUL ABDON	
137	GALLARDO CAMPILAY RUTH MERY	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

Nº	NOMBRE	RUN
138	GARCES ANCATEN LUZ PAULINA	
139	GARCIA GARRIDO ANA MARIA	
140	GARCIA GARRIDO ELIZABETH FRANCESCA	
141	GARCIA MUÑOZ MARISOL JUDITH	
142	GARCIA OLIVARES EDUARDO ANTONIO	
143	GARCIA RAMIREZ NICOLE DANIELA	
144	GARRIDO ASTORGA JACQUELINE ANDREA	
145	GARRIDO UBILLA HERMAN ANDRES	
146	GODOY FARIAS JUAN JUVENAL	
147	GÓMEZ BERNAL WALTER GUILLERMO	
148	GOMEZ FAUNE OSCAR ARTURO	
149	GONZALEZ CISTERNAS NELLY ISABEL	
150	GONZALEZ CORNEJO ALEJANDRA PILAR	
151	GONZALEZ DIAZ MARCELA DEL TRANSITO	
152	GONZALEZ FIGUEROA XIMENA DEL CARMEN	
153	GONZALEZ KUNFACH MARIANA DE LAS MER	
154	GONZALEZ MUÑOZ JOSE MANUEL	
155	GONZALEZ MUÑOZ ROCIO MARGARITA	
156	GONZALEZ PINILLA MARIANO ENRIQUE	
157	GONZALEZ VALDEBENITO FABIOLA DE LAS M.	
158	GONZALEZ VALLE JOS KAROL ANDREA	
159	GORIGOTIA CADET ALEJANDRO ENRIQUE	
160	GUERRA CASTILLO MARIA ELENA	
161	GUERRA MORA IRENE DEL CARMEN	
162	GUEVARA HERRERA MARGARITA ENEDINA	
163	GUEVARA TAPIA LAURA SOLEDAD DEL CARMEN	
164	GUTIERREZ GODOY EDGARDO HORACIO	
165	GUZMAN CACERES LUIS ENRIQUE	
166	GUZMAN HERNANDEZ MADELAINE DEL CARMEN	
167	HENRIQUEZ ALBARRAN CLAUDIA LORENA	
168	HERNANDEZ VALENCIA LAURA VERONICA	
169	HERRERA BENAVENTE MARIA DE LA LUZ	
170	HERRERA CANDIA OTILIA DE LAS MERCED	
171	HERRERA ESPINOZA MARISOL ERICA	
172	HERRERA SAEZ MIGUEL ANGEL	
173	HIDALGO ROJAS GABRIELA HILDA	
174	HORMAZABAL LLANOS ALEXIS BERNARDO	
175	HORTA GALVEZ INGEBOORG PAZ	
176	HUENULAF DELGADO RUTH JEANNETTE	
177	HUERTA PARRAGUEZ MARIA FELICITA	
178	HUMERES GILLIBRAND ANDREA CATALINA	
179	IBACACHE VALDIVIA NANCY DEL CARMEN	
180	IBACETA BARRAZA CAROLINA ANDREA DEL CARMEN	
181	IBARRA ESPINOZA SOLEDAD EUGENIA	
182	INOSTROZA FIGUEROA CAMILO	
183	JARA CONTRERAS ELIZABETH CECILIA	
184	JARA SILVA YESSICA PATRICIA	
185	JELDES BUSTAMANTE LUIS HOMERO	
186	JERIA MARTINEZ CARLOS ANDRES	
187	JIMENEZ CAMPOS NORMA MACARENA	
188	JIMENEZ VALENZUELA MARISOL ALEJANDRA	
189	JIMENEZ VARGAS LUIS OCTAVIO	
190	JORQUERA MEDINA ELIANA RAQUEL	
191	KEMP BERTORA NADYA ROSSY	
192	KORNER LOBOS XIMENA DEL CARMEN	
193	LANGENBACH MARIN FEDERICO ROBINSON	
194	LARA CASTRO MARIA LUISA	
195	LARA MARTIN PAMELA DE LOURDES	
196	LARA REINAO MARISOL DEL CARMEN	
197	LARENAS NEGRETE JORGE ANTONIO	
198	LARRAIN ROA MARIA XIMENA	
199	LARRAZABAL BRAVO PAULINA DEL CARMEN	
200	LEON GONSALVES MARTA ELIZABETH	
201	LEON SOTO ANDRES ANIBAL	
202	LIPPI ZAPATA SORAYA ANDREA	
203	LLANOS RIVAS GLADYS DEL CARMEN	
204	LOPEZ BOMBARTE BELARMINO DEL CARMEN	
205	LOPEZ GANORA KAREN ANDREA	
206	LOPEZ GONZALEZ OLIVIA ALEJANDRA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

Nº	NOMBRE	RUN
207	LOPEZ RAVELO PATRICIO	
208	LOPEZ VALDEBENITO ANTONIO FERNANDO	
209	MACHUCA MARTINEZ VIVIANA ANDREA	
210	MADRID SOTO LUZMIRA DE LAS MERCEDES	
211	MANCILLA PINTO VERONICA DEL PILAR	
212	MANQUEHUAL MIRANDA MONICA ESTER	
213	MANSILLA CABEZAS ROSSANA VALESKA	
214	MANTEGAZZA CARCAMO INES ALDA	
215	MARDONES JOFRE VIVIAN MARCELA	
216	MARIN PONCE PATRICIA GEORGINA	
217	MARQUEZ MEDINA CHERIE EVELYN	
218	MARTINEZ ACEVEDO VIVIANA GABRIELA	
219	MARTINEZ ARANCIBIA MARIA ZUNILDA	
220	MARTINEZ BAZAES NANCY ALEJANDRA	
221	MARTINEZ HUERTA MARIA EUGENIA	
222	MARTINEZ LEIVA MARISOL DEL CARMEN	
223	MATELUNA REBOLLEDO ROXANA JEANNETTE	
224	MATURANA GARCIA DINA ROSA	
225	MATURANA JORQUERA MARIA TERESA	
226	MEJIAS CERDA CARMEN GLORIA	
227	MEJIAS FUENTES ADRIANA PATRICIA	
228	MELGAREJO GOMEZ CAROLINA DEL CARMEN	
229	MELLA VALENZUELA ORIANA JACQUELINE	
230	MELLADO BRUNA ANA MARIA	
231	MELLADO BRUNA JAIME VLADIMIR	
232	MENDEZ GONZALEZ JUANA ESPERANZA	
233	MENDEZ GONZALEZ MAURICIO FERNANDO	
234	MENDEZ ROBINSON MARIA EUGENIA	
235	MERINO GONZALEZ PAULA CAROLINA	
236	MILLAFILO HUENTEMILLA ENRIQUE	
237	MILLAN NAHUELNIR EDITH INES	
238	MONARDE VASQUEZ VERONICA EVA	
239	MONSALVE MELLA MONICA INGRID	
240	MONSALVE QUINTANA LUIS RAMON	
241	MONTANO DIAZ MARISOL DEL CARMEN	
242	MORA BORGES VALESKA ERCIRA	
243	MORALES ORDENES VICENTE OCTAVIO	
244	MORALES SILVA CECILIA DEL ROSARIO	
245	MORALES TAPIA CRISTIAN ALEX	
246	MORENO ACOSTA HILDA IRENE	
247	MORENO CORTEZ ROXANA ELIZABETH	
248	MUNOZ BASAEZ MARCELA ROSA	
249	MUNOZ CACERES ARTURO SEGUNDO	
250	MUNOZ OTEIZA ROMINA DE LOS ANGELES	
251	MUNOZ PAIS PATRICIO ENRIQUE	
252	MURILLO VARGAS LORENA SOLEOAD	
253	NAVARRO NAVARRO BERNARDINO HERNAN	
254	NAVARRO YANEZ MARIA TERESA	
255	NEGRETE LAFUENTE BENJAMIN SANTIAGO	
256	NUNEZ VASQUEZ DIMA LEONOR	
257	OBREQUE LOPEZ MARGOT AMELIA	
258	OLIVA ROJO MARIA ANTONIETA	
259	OLIVERA SOTO JACQUELINE DEL C.	
260	OLMOS BAEZA NORMA MAGDALENA	
261	ORELLANA CONDADO GUILLERMO ALEJANDRO	
262	ORELLANA GONZALEZ HECTOR HUGO	
263	ORELLANA WELCH CARMEN PATRICIA	
264	ORMAZABAL TENORIO JULIO ALFONSO	
265	OYARZUN ARRIAGADA SILVIA BLANCA	
266	PABLAZA ILLESCA ODETTE IVONNE	
267	PANTOJA YANEZ JORGE ALEJANDRO	
268	PARADA ARIAS EDGARDO VICTOR	
269	PAREDES OÑATE CARLOS PATRICIO	
270	PAREDES TORRES JEANNETTE DEL CARMEN	
271	PARODI MARAMBIO MAGALY DEL CARMEN	
272	PARRA SAEZ IVONNE DE LAS NIEVES	
273	PARRAGUEZ GRANDON LILIAN GUACOLDA	
274	PASTEN ARIAS CLAUDIA ANDREA	
275	PENA GUARDA ADOLFO GUILLERMO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

Nº	NOMBRE	RUN
276	PENA PEREZ VERÓNICA GLÓRIA	
277	PENA RIVEROS ROSA PAOLA	
278	PENAILLO IBARRA CRISTINA REBECA	
279	PEREIRA DONOSO MARIA CLAUDIA	
280	PEREZ LARA MARIO ANTONIO	
281	PINOLEF CATRILAF VIVIANA DEL CARMEN	
282	PINTO ALARCON MANUEL ANTONIO	
283	PINTO CARDONNE ELISA SABINA	
284	PIZARRO VASQUEZ ANDRES PATRICIO	
285	PLAZA LAMAS ALONDRA	
286	POZO CANALES BEATRIZ ALEJANDRA	
287	QUEZADA SALGADO YOHANNA ANDREA	
288	QUINTANA DIAZ LARISSA ANDREA	
289	QUIROZ SALDIAS PATRICIA RAQUEL	
290	RAMIREZ BARRIENTOS GENESIS MELODIE	
291	RAMIREZ CAYUQUEO GLADYS DEL PILAR	
292	RAMOS BAEZA LILY EDELMIRA	
293	RETAMAL OPORTUS MANUEL RICARDO	
294	REYES CORRAL JUAN FERNANDO	
295	RIQUELME CABEZAS ELIZABETH SUSANA	
296	RIQUELME PEREZ CLARA ROSA	
297	RIVAS SAN MARTIN MARCELO IVAN	
298	RIVERA ZAVALLA MARIO HUMBERTO	
299	RIVEROS ALVARADO MYRIAM DEL CARMEN	
300	RIVEROS SABANDO CYNTHIA ALEJANDRA	
301	RODRIGUEZ CONCHA GEORGINA ESTELA	
302	RODRIGUEZ FIGUEROA MARINA DEL CARMEN	
303	RODRIGUEZ RAMOS ERIKA DEL CARMEN	
304	RODRIGUEZ REYES FRANCISCO EUSEBIO	
305	RODRIGUEZ VERA MAGALY DEL PILAR	
306	ROJAS FUENTES ANA MARIA	
307	ROJAS VILLANUEVA MARITZA DEL CARMEN	
308	ROSAS MIRANDA CARMEN RUTH	
309	ROZAS PARADA CARLA INES	
310	SAAVEDRA ALBORNOZ PAULA ANDREA	
311	SAAVEDRA ALBORNOZ SIRIA DEL CARMEN	
312	SAAVEDRA CIUFFARDI ANDREA MARLENE	
313	SAAVEDRA QUIROZ LADISLAO GUILLERMO	
314	SALDIAS MALDONADO SERGIO MIGUEL	
315	SALGADO BERRIOS ROSA ESTER	
316	SALGADO VILCHES SEGUNDO FERNANDO	
317	SALGADO VILLALON CARLOS ANTONIO	
318	SALINAS QUEZADA PAULA VERONICA	
319	SALINAS ROJAS LUIS ANTONIO	
320	SANCHEZ RIVERA FEDERICO EDUARDO	
321	SANCHEZ SALAZAR MARIO MAURICIO	
322	SANHUEZA CARDEMIL PABLO CRISTIAN	
323	SANTANA FIGUEROA ANA LUISA	
324	SANTANA RETAMALES PAOLA YOHANNA	
325	SANTIBANEZ JARA MONICA JEANETTE	
326	SANTIS IGLESIAS MARIA ISABEL	
327	SANTIS VIDAL ANA CECILIA	
328	SARAVIA ZAPATA JUAN BARTOLO	
329	SAYES URRRA MARIA ELENA	
330	SEGUEL MELHUIH MARCOS GILBERTO JAVIER	
331	SEGUEL VIDAL MARIA TERESA	
332	SEPULVEDA JARA MARIA EUGENIA	
333	SEPULVEDA OCARES MONICA ANGELICA	
334	SEPULVEDA SOTO GINA DE LAS NIEVES	
335	SILVA CRUZ NOEL LYLIAN	
336	SILVA SILVA PATRICIA MARGARITA	
337	SILVA VARGAS ALEJANDRO ANTONIO	
338	SOLANO LLANCALEO XIMENA ELIZABETH	
339	SOTO AVILA CRISTHIAN ALFONSO	
340	SOTO ZUNIGA ANGELINA ROSA	
341	STUARDO MORA SANDRA HAYDEE	
342	SUITO NAVARRO JUAN ABDON	
343	TAPIA GRACIA MARIA EUGENIA	
344	TOLEDO ESPINA ANA MARIA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

Nº	NOMBRE	RUN
345	TORO VIELMA VICTOR OSVALDO	
346	TORRES ARANEDA ELIZABETH ISOLINA	
347	TORRES BAEZA ERIC	
348	TORRES MORENO MARCELA SILVANA	
349	TORRES PEREZ ERNESTO EMILIO	
350	TORRES ROBLEDO CLAUDIA LORETO	
351	UMANA LOPEZ OLGA BEATRIZ	
352	UTRERAS LOPEHANDIA KARINA ALEJANDRA	
353	VALDIVIA ROJAS ANA MARINA	
354	VALENZUELA BUCAREY MARIA EUGENIA	
355	VALENZUELA BURGOS MABEL DEL CARMEN	
356	VALENZUELA GONZALEZ ISABEL HILDA	
357	VALENZUELA SANZANA EMA MONICA DEL PILAR	
358	VALENZUELA SEPULVEDA EMILIO JOSE	
359	VALENZUELA VILLALOBOS CARLOS ALEJANDRO	
360	VARGAS PONCE VIVIANA ANDREA	
361	VARGAS TORRES PATRICIA PAMELA	
362	VASQUEZ JIMENEZ ANA MARIA	
363	VASQUEZ RAMIREZ MARIA GUADALUPE	
364	VEGA GUTIERREZ PAMELA BEATRIZ	
365	VELIZ CAUTIVO RUBEN DEL CARMEN	
366	VERA MORALES PATRICIA ESTER	
367	VERGARA CASTRO PATRICIA ESTER	
368	VERGARA GALLARDO MARIA GRACIELA	
369	VICENT GONZALEZ INGRID DEL ROSARIO	
370	VILLARROEL RAMIREZ HAREC ENRIQUE	
371	VILLEGAS ACEVEDO CAROLINA	
372	VIROT CAMPOS SOLEDAD DEL CARMEN	
373	YEVENES MARTINEZ CRISTINA ALEJANDRA	
374	ZAMORANO ORTIZ MYRIAM DEL PILAR	
375	ZAPATA CORNEJO JORGE IVAN	
376	ZAPATA SANDOVAL TERESILA DEL CARMEN	
377	ZAVALA COSGROVE ROSA ELVIRA	
378	ZAVALA SANTIBANEZ JHOSEP ANTHONNY	
379	ZUNIGA VALENZUELA MARIA ELIANA	
380	ZUÑIGA CHANDIA FRANCIS KATHERINE	
381	ZUÑIGA VEJARES SARA PAULINA	

Funcionarios del IPS en Comisión de Servicios

Nº	NOMBRE	RUN	INSTITUCION
1	IZQUIERDO RIOS CLAUDIA		Ministerio Secretaria General de Gobierno
2	ZAPATA VALDERAS VICTORIA PAULINA		Dirección General de Crédito Prendario
3	GONZALEZ CONTRERAS PATRICIA XIMENA		Ministerio Secretaria General de Gobierno