

022613 20.03.2017

ORD. : N° \_\_\_\_\_ /

ANT. : Ordinario N°1.444 - 920, de fecha 27 de febrero de 2017, del Instituto de Previsión Social.

MAT. : Remite resolución que indica.

**DE : Pablo Chacón Cancino**  
**Jefe de Gabinete**  
**Subsecretaría de Previsión Social**

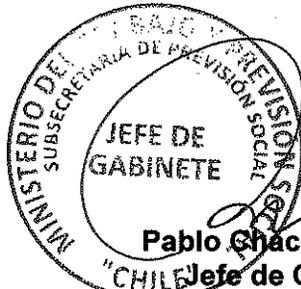
**A : Verónica Eckholt Williamson**  
**Jefa Departamento Transparencia y Documentación**  
**Instituto de Previsión Social**

Mediante el presente documento, se adjunta debidamente visada la Resolución Exenta N° 101 de 2017, que Aprueba el nivel de cumplimiento de las metas e indicadores de gestión de los equipos de trabajo, contenidos en el "Informe Convenio de Desempeño Colectivo, año 2016", para la aplicación del incremento por desempeño colectivo, a los funcionarios del Instituto de Previsión Social, y dispone el pago de dicho incremento.

Lo anterior, debidamente visado según lo señalado en el Decreto Supremo N° 983, de 2003, del Ministerio de Hacienda.

Saluda atentamente a usted,

**POR ORDEN DE LA SUBSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL**



**Pablo Chacón Cancino**  
**Jefe de Gabinete**  
**Subsecretaría de Previsión Social**



MFR/DRL  
Incluye antecedentes.  
RMH

**DISTRIBUCIÓN:**

- Instituto de Seguridad Laboral.
- C.C.:**
- Gabinete Subsecretaría de Previsión Social.
- División Jurídica (Copia Digital)
- Oficina de Partes, Folio N°60.544 E 620

IPS PROVIDENCIA DEPTO. TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN	
N° FOLIO 1444-920	FECHA 20/3/17
DESTINO Sua. Jefa S. A. Gest.	
Resoluciones por precede	
Firma	



**SE APRUEBA EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS E INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO CONTENIDOS EN EL "INFORME CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO, AÑO 2016", PARA LA APLICACIÓN DEL INCREMENTO COLECTIVO, A LOS FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y DISPONE EL PAGO DE DICHO INCREMENTO.**

**RESOLUCION** 101  
**EXENTA : N°**

**SANTIAGO, 22 FEB 2017**

**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.- 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.

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

4.- La Ley N° 19.553, que concede la Asignación de Modernización y otros Beneficios a los funcionarios de las entidades que indica y el Decreto N° 983(H), de 2004, que aprueba el Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7°, de la Ley N° 19.553

5.- La Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.



6.- El D.F.L.N° 278(H), de 1960; el D.L. N° 49, de 1973; el 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 57°, de la Ley N° 20.255.

## CONSIDERANDO:

1.- Que, por Resolución Exenta N° 668, de 07 de diciembre de 2015, esta Dirección Nacional aprobó el **“Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2016”**, que suscribiera con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, con fecha 27 de noviembre de 2015, para su cumplimiento durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016, sobre la base de los equipos de trabajo de la Institución, que para el efecto se definieran al 31 de agosto de 2015, y que este Instituto formalizara a través de la Resolución Exenta N° 477, de 10 de septiembre de 2015.

2.- Que, por Resolución Exenta N° 451, de 29 de septiembre de 2016, esta Dirección Nacional aprobó la **“Modificación al Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2016”**, atendida la necesidad de ajustar la meta de indicadores “Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites año t-1”, “Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la norma NCh – ISO 27001, en el año t” y “Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t”, modificación de nombre y fórmula indicador del Equipo de la Dirección Regional de Magallanes y precisión de algunos ponderadores, medios de verificación y notas, de conformidad con las normas legales y reglamentarias citadas en el Vistos N° 4, del presente instrumento.

3.- Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27°, del D.S. N° 983(H), de 2004, Reglamento para la Aplicación de Incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7°, de la Ley N° 19.553, esta Dirección Nacional, por oficio ordinario N° 1444-918, de 07 de febrero de 2017, remite a la Ministra del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación el Informe de Evaluación Final del Convenio de Desempeño Colectivo para el año 2016, con el resultado de la evaluación del cumplimiento de las metas de gestión y objetivos por cada equipo de trabajo definidos por este Instituto para el efecto.



4.- Que, por oficio ordinario N° 0097, de 15 de febrero de 2017, el Ministro del Trabajo y Previsión Social (S) informa que conforme a la evaluación realizada por la Unidad de Auditoría Ministerial, ha aprobado el Informe Final del Convenio de Desempeño Colectivo, Año 2016, y por tanto este Instituto de Previsión Social, se encuentra en condiciones de aprobar mediante el presente acto administrativo, el nivel de cumplimiento global de cada equipo de trabajo y de determinar los porcentajes a pagar por concepto del incremento por desempeño colectivo, conforme con lo establecido en los artículos 27° y 30°, del mencionado D.S. N° 983, eventos que respectivamente, deben estar cumplidos antes del 01 de marzo y del 10 de marzo del año en curso.

## RESUELVO:

1.- Apruébase el grado de cumplimiento de las metas e indicadores de gestión de los equipos de trabajo contenidos en el **“Informe de Evaluación del Convenio de Desempeño Colectivo, Año 2016”**, para la Aplicación del Incremento Colectivo, a los funcionarios del Instituto de Previsión Social, documento constituido de 129 páginas, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

2.- Dispónese, a partir del 1° de enero de 2017, se pague el 8% del Incremento por Desempeño Colectivo, a los funcionarios del Instituto de Previsión Social, que se desempeñaron durante el año 2016, en los equipos de trabajo definidos al efecto, por el “Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo Año 2016”, en razón al 99,75% de cumplimiento del mismo.

3.- Remítase la presente Resolución a la Subsecretaría de Previsión Social, para la correspondiente visación, conforme con lo dispuesto en la letra g), del artículo 7°, de la Ley N° 19.553 y en el párrafo 6, artículo 27°, inciso tercero de su Reglamento, contenido en el Decreto N° 983(H), de 2004, citado en Vistos N° 4.

4.- Impútese el gasto al Subtítulo 21, Ítem 01, Asignación 003, Subasignación 002 (Planta) e Ítem 02, Asignación 003, Subasignación 002 (contrata), del Presupuesto del Instituto de Previsión Social, para el año 2017.



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



*Maria Eugenia Elizalde Soto*  
**MARIA EUGENIA ELIZALDE SOTO**  
**DIRECTORA NACIONAL (S)**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**



**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 Administración e Inmobiliaria
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Directores Regionales
- Subdepartamento de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería
- Apoyo Documental de la División Jurídica

*MSB*  
MSG/MVEW/NCR/RPY/MRC/ncr

CP Resol. Internas

Nivel de Cumplimiento - Convenio Desempeño Colectivo 2016

II-38-FOLIO 1444-919

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<p><b>CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO</b></p>	<p><b>DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</b> Departamento Compromisos Institucionales</p>	
		<p>Fecha: 27/01/2017</p>	<p>Página 1 de 129</p>
<p>Elaborado por: Analista de Gestión</p>	<p>Revisado por: Jefa Subdepartamento Gestión de Indicadores Institucionales</p>	<p>Aprobado por: Jefa Departamento Compromisos Institucionales</p>	

# INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO AÑO 2016

Enero 2017

## INDICE

N°		PÁGINA
1.	<b>TABLA RESUMEN CONVENIO DESEMPEÑO COLECTIVO 2016</b>	3
2.	<b>ACTAS CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2016</b>	4
2.1.	División Beneficios	4
2.2.	Subdirección de Servicios al Cliente	8
2.3.	División Informática	11
2.4.	Subdirección de Sistemas de Información y de Administración	15
2.5.	División Jurídica	18
2.6.	División Planificación y Desarrollo	21
2.7.	Departamento Comunicaciones	24
2.8.	División Contraloría Interna	27
2.9.	Departamento Auditoría Interna	29
2.10.	Dirección Regional de Arica y Parinacota	31
2.11.	Dirección Regional de Tarapacá	34
2.12.	Dirección Regional de Antofagasta	37
2.13.	Dirección Regional de Atacama	40
2.14.	Dirección Regional de Coquimbo	43
2.15.	Dirección Regional de Valparaíso	46
2.16.	Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	49
2.17.	Dirección Regional del Maule	52
2.18.	Dirección Regional del Biobío	55
2.19.	Dirección Regional de La Araucanía	58
2.20.	Dirección Regional de Los Ríos	61
2.21.	Dirección Regional de Los Lagos	64
2.22.	Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	67
2.23.	Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena	70
2.24.	Dirección Regional Área Metropolitana	73
3.	<b>ANEXO: Equipos de Trabajo y Comisiones de servicio</b>	76

**1. TABLA RESUMEN  
CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2016**

<b>Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016</b>				
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Número de personas por Equipo de Trabajo<sup>(1)</sup></b>	<b>Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas<sup>(2)</sup></b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo<sup>(3)</sup></b>
División Beneficios	421	10	99,53%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	122	7	100,00%	8%
División Informática	93	10	97,17%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y de Administración	469	10	99,84%	8%
División Jurídica	81	9	99,34%	8%
División Planificación y Desarrollo	35	9	98,38%	8%
Departamento de Comunicaciones	14	9	100,00%	8%
División Contraloría Interna	12	8	99,72%	8%
Departamento de Auditoría Interna	16	7	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	20	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	37	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	88	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	164	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	85	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	97	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	154	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	81	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	43	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	85	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	28	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	31	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	378	7	100,00%	8%
<b>Total</b>	<b>2622</b>	<b>184</b>	<b>99,75%</b>	<b>8%</b>

(1) Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 1 de diciembre de 2016.

(2) Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

(3) Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

**CRITERIOS A TENER EN CUENTA PARA LA LECTURA DEL INFORME**

a) En la columna Meta se incluyen los operandos que respaldan las metas comprometidas para el año 2016, respecto del resultado de estos, se calcula el porcentaje de cumplimiento y el total ponderado.

b) Se incluyen Notas para los indicadores respecto del resultado a Diciembre 2016.

## 2. RESULTADOS POR CENTROS DE RESPONSABILIDAD

2.1. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **División Beneficios**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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% (137.820/ 142.080)	Porcentaje	10%	97,19% (137.981/ 141.969)	100,19%	10%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	3	3
<b>Calidad/Producto</b> 4. Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t / Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t)*100	95% (48.910/ 51.484)	Porcentaje	10%	96,30% (59.506/ 61.794)	101,37%	10%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 5. Porcentaje de solicitudes de validación y actualización del Historial Previsional (HP), efectuadas en un plazo máximo de tres días hábiles en el año t.	(Sumatoria de solicitudes de validación y actualización del Historial Previsional (HP), efectuadas en un plazo máximo de tres días hábiles en el año t / N° total de solicitudes de validación y actualización del Historial Previsional (HP) en el año t)*100	98,5% (9.358/ 9.500)	Porcentaje	10%	96,62% (7.621/ 7.888)	98,09%	9,81 %	5	5
<b>Calidad/Producto</b> 6. 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	90% (279.000/ 310.000)	Porcentaje	10%	98,05% (271.050/ 276.431)	108,95%	10%	6	6
<b>Eficacia/Producto</b> 7. Porcentaje de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año.	(Sumatoria de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año t / Número total de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión en el año t)*100	97,32% (3.492/ 3.588)	Porcentaje	10%	101,01% (5.828/ 5.770)	103,79%	10%	7	7
<b>Eficacia/Proceso</b> 8. 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% (14,4/ 16)	Porcentaje	10%	87,50% (14/ 16)	97,22%	9,72 %	8	8
<b>Eficacia/Proceso</b> 9. Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1)*100	70% (7/ 10)	Porcentaje	10%	60% (6/ 10)	85,71%	8,57 %	9	9
<b>Eficacia/Proceso</b> 10. 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	10	10

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	98,10%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	1,43%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	99,53%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarán los tiempos de tramitación.  
Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.  
Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.  
Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.
- 2.- Durante el presente año se pudo cumplir con el indicador básicamente por lo siguiente:
  - Dado que los procesos del Pilar Solidario, están soportados principalmente por plataformas tecnológicas, se gestionó una mejora en la coordinación y respuesta de la División Informática frente a problemas suscitados en las fechas de procesamiento de las solicitudes. Esto porque se requiere que se procese en determinados tiempos, las solicitudes que el Área de negocio le genera.
  - Por otra parte, la División Informática, dispuso un recurso adicional (una persona), para atender los requerimientos del negocio, orientados a mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención y Concesión, que por su importancia y carácter transversal en su operatoria, afecta a distintos usuarios dentro de la Institución.
  - Gestión propia de las actividades del Área que procesa los beneficios del Pilar Solidario.
  - Durante el año 2016, no existió mayor variabilidad en el comportamiento de las solicitudes de los beneficios. Por lo que la diferencia entre las solicitudes finiquitadas proyectadas para el año 2016, (142.080), y las efectivamente finiquitadas (141.969) fue de 111 lo que represente una variación de 0.08%
- 3.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 4.- Al mes de Diciembre se logró un resultado efectivo de 96,30% de cumplimiento y un 101,37% respecto de la meta. Estos resultados se deben a las optimizaciones realizadas al proceso de concesión de la Bonificación por Hijo Nacido Vivo, como ajustes al algoritmo de elegibilidad y mejoras en la coordinación entre las áreas involucradas en el proceso, lo que incidió positivamente en la disminución de los tiempos de respuesta y el aumento de los niveles de producción.
- 5.- Este resultado se debe a que durante el primer semestre de 2016, el equipo asumió una mayor carga de trabajo dedicándose a resolver trámites de los otros productos que se encontraban sin finiquitar, (Subrogación, Traspaso INP a AFP, Reembolso por fallecimiento, Imp. Libreta Cartola Varios, Retrospectiva, Convenio Internacional, Certificado Oficial, Expediente Varios, Traspaso AFP a INP, Expediente Exonerado, Expediente Bono, Anulación, Emisión Num Inscripción), motivo por el cual no fue posible procesar el porcentaje de solicitudes comprometidas en un plazo de 3 días. Sin embargo en el último trimestre del período 2016, este indicador muestra una mejora en su resultado.
- 6.- El sobre cumplimiento del indicador de tiempo de respuesta de las solicitudes de reconocimientos de Asignación Familiar se ha debido a los siguientes factores: a) Durante el periodo 2016, se generaron un total de 276.431 solicitudes que representan una disminución con respecto al año 2015 de 30.124 solicitudes, que constituye un mes promedio pick. Aun cuando no hay certeza creemos que se debe a la falta de información en línea para las concesiones de trabajadores, por la falta de información de la recaudación Fonasa, lo que genera que los trabajadores deban presentar documentación en sucursales y eso hace más engorroso el trámite. b) El número de analistas de concesión se aumentó en 3 funcionarios, de esta forma de una carga diaria de 800 solicitudes se pasó a 1.100 solicitudes, mejorando el tiempo de respuesta de la unidad en 7.453 solicitudes que se contestaron en el rango de 0 a 5 días respecto del año 2016. c) Durante los meses de octubre y noviembre, producto del paro el nivel de solicitudes bajo a 50 diarias en promedio. Las que se contestaban el mismo día. El nivel de solicitudes disminuyó en el último trimestre en 29.289 solicitudes respecto del año 2015, en razón que la Unidad estaba preparada para recepcionar un mayor número de solicitudes.

- 7.- El resultado obtenido por el indicador es producto de la puesta en producción de requerimientos informáticos que abordan los casos de planillas en estado intermedio específicamente las "No distribuidas", lo cual permitió resolver casos que habían quedado pendientes.
- 8.- De los 16 Indicadores del Plan de Tratamiento de Riesgos, que se miden a través de este indicador, 11 son compartidos con la División Informática, 1 compartido con el Departamento de Comunicaciones y 4 son propios de la gestión de la División Beneficios. Durante el periodo se cumplieron 14 indicadores. De los 2 que no se cumplieron, estos son compartidos con Informática: 1.- Subproceso Pensiones Solidarias **"Porcentaje de actividades ejecutadas Proyecto Integración de los Sistemas de Atención y Concesión del SPS con el Sistema de Pago de Beneficios Solidarios"**, donde se acuerda evaluar alternativas de plataformas tecnológicas para levantar un nuevo Sistema de Reforma, por lo que se cancela "Proyecto Integración de Atención y Concesión con Pagos". 2.- Subproceso Historial Previsional **"Porcentaje de actividades cumplidas del proyecto Desarrollo Proyecto Automatización de Ingresos de Solicitudes y Traspaso de Cotizaciones por Desafiliaciones de AFP"** quedó pendiente por el negocio la actividad "Prueba de aceptación de usuario" y "Paso a producción", esta última no es posible de realizar por razones externas al IPS, que no permiten, por ejemplo, contar con los archivos enviados por entidades externas.
- 9.- La medición incluyó en el denominador **"N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1"**, todos los compromisos pendientes de implementar a la fecha de corte para la elaboración del "Anexo Compromisos pendientes de implementar al 31 de diciembre del año t-1", quedando algunos meses para finalizar el año 2015, ocasión en la que el área logró implementar 4 compromisos los que sumado efectivamente implementados en el año 2016 alcanzan un total de 10, que al aplicarlo a la fórmula de cálculo arroja un resultado de 100%, lo que cumple con la meta establecida en este instrumento para el indicador en un 70%. Dado lo anterior el compromiso se validó con justificación, de acuerdo a la meta comprometida.

**Notas Técnicas:**

- 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 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. 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 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. 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 completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)

- 5 Este indicador considera las solicitudes de validación y actualización del Historial Previsional (HP) finiquitadas por el Departamento Gestión de Información Previsional, asociadas a los productos de Beneficios, Convenios IPS, Exonerados y Anulaciones que son requeridas por el Departamento de Concesión de Beneficios. Dichas solicitudes son finiquitadas en un plazo máximo de tres días hábiles. El cálculo de este indicador sólo considera el tiempo de respuesta interno del Departamento Gestión de Información Previsional, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta. Se excluyen los casos que requieren ser consultados en otros Departamentos, como Departamento Apoyo Legal y Departamento Recaudación y Deudas; el tiempo que consumen estas dependencias son consideradas en forma independiente en la cadena de valor.
- 6 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.
- 7 Se entiende por planilla de cotización en estado intermedio, aquellas que no pudieron terminar el proceso de imputación del registro impositivo de los cotizantes. La medición de este indicador considera solo aquellas planillas en estado intermedio que contengan cotizaciones a las ex cajas de previsión. Las causas más comunes por las cuales estas planillas quedan en estado intermedio son: por errores en el llenado en datos del trabajador, del empleador, en las tasas de cotizaciones, en los aportes al desahucio, pagos sin declaración, etc., para lo cual se necesita realizar un análisis administrativo.
- 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 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se conocerá el denominador de este indicador.
- 9 Los 10 compromisos que se medirán en el año 2016, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2015, e incluidos en el anexo "Compromisos Pendientes de Implementar", presentados en el PMG 2016.
- 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.

A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Subdirección de Servicios al Cliente**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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% (137.820/ 142.080)	Porcentaje	10%	97,19% (137.981/ 141.969)	100,19%	10%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	15%	3	3
<b>Calidad/Producto</b> 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	86,99% (4.350.869/ 5.001.189)	Porcentaje	15%	92,69% (4.254.421/ 4.590.155)	106,54%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (2,7/ 3)	Porcentaje	15%	100% (3/ 3)	111,11%	15%	5	5
<b>Calidad/Producto</b> 6. Porcentaje de hitos cumplidos del plan de formación técnica.	(Sumatoria del cumplimiento de hitos del plan de formación técnica comprometidas en el año t / N° total de hitos planificados del plan de formación técnica en el año t)*100	100% (10/ 10)	Porcentaje	25%	100% (10/ 10)	100,00%	25%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 7. 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas

(reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Durante el presente año se pudo cumplir con el indicador básicamente por lo siguiente:
  - Dado que los procesos del Pilar Solidario, están soportados principalmente por plataformas tecnológicas, se gestionó una mejora en la coordinación y respuesta de la División Informática frente a problemas suscitados en las fechas de procesamiento de las solicitudes. Esto porque se requiere que se procese en determinados tiempos, las solicitudes que el Área de negocio le genera.
  - Por otra parte, la División Informática, dispuso un recurso adicional (una persona), para atender los requerimientos del negocio, orientados a mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención y Concesión, que por su importancia y carácter transversal en su operatoria, afecta a distintos usuarios dentro de la Institución.
  - Gestión propia de las actividades del Área que procesa los beneficios del Pilar Solidario.
  - Durante el año 2016, no existió mayor variabilidad en el comportamiento de las solicitudes de los beneficios. Por lo que la diferencia entre las solicitudes finiquitadas proyectadas para el año 2016, (142.080), y las efectivamente finiquitadas (141.969) fue de 111 lo que represente una variación de 0.08%
- 3.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 4.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 5.- El cumplimiento de los indicadores del Plan de Tratamiento de Riesgos se ejecutó de acuerdo a lo proyectado.
- 6 De acuerdo a lo programado se cumplieron todos los hitos del Plan de Formación Técnica año 2016.
- 7.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.

#### Notas Técnicas:

- 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 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.- 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 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.- 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.
- 5.- 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.
- 6.- 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, temática, resultados y otros datos que permiten identificar brechas que formarán parte de la propuesta de reforzamiento por parte del equipo a cargo de la implementación del plan. Dado que este Plan se encuentra en la etapa de elaboración, se estima que el total de hitos a ejecutar serán 10.
- 7.- 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.

2.2. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **División Informática**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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% (137.820/ 142.080)	Porcentaje	10%	97,19% (137.981/ 141.969)	100,19%	10%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	3	3
<b>Eficacia/Proceso</b> 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	90% (75.6/ 84)	Porcentaje	10%	100% (156/ 156)	111,11%	10%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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	96% (8.409/ 8.760)	Porcentaje	10%	99,77% (8.763,51/ 8.784)	103,94%	10%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	80% (12/ 15)	88,89%	8,89%	6	6
<b>Calidad/Producto</b> 7. Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites año t-1.	(Número de trámite de tramites identificados en el catastro de trámites digitalizados en el año t / N° Total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	10,29% (14/ 136)	Porcentaje	10%	10,37% (14/ 135)	100,78%	10%	7	7
<b>Calidad/Producto</b> 8. Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la norma NCh - ISO 27001, en el año t.	(Número de controles de seguridad de la Norma NCh - ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / Número total de controles establecidos en la Norma NCh - ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	25,44% (29/ 114)	Porcentaje	10%	21,05% (24/ 114)	82,76%	8,28%	8	8
<b>Eficacia/Proceso</b> 9. Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1)*100	70% (26/ 37)	Porcentaje	10%	16,22% (6/ 37)	23,17%	2,32	9	9
<b>Eficacia/Proceso</b> 10. 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	10	10

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	89,49%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	7,68%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	97,17%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.  
  
Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.  
  
Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta.  
  
Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.
- 2.- Durante el presente año se pudo cumplir con el indicador básicamente por lo siguiente:
  - Dado que los procesos del Pilar Solidario, están soportados principalmente por plataformas tecnológicas, se gestionó una mejora en la coordinación y respuesta de la División Informática frente a problemas suscitados en las fechas de procesamiento de las solicitudes. Esto porque se requiere que se procese en determinados tiempos, las solicitudes que el Área de negocio le genera.
  - Por otra parte, la División Informática, dispuso un recurso adicional (una persona), para atender los requerimientos del negocio, orientados a mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención y Concesión, que por su importancia y carácter transversal en su operatoria, afecta a distintos usuarios dentro de la Institución.
  - Gestión propia de las actividades del Área que procesa los beneficios del Pilar Solidario.
  - Durante el año 2016, no existió mayor variabilidad en el comportamiento de las solicitudes de los beneficios. Por lo que la diferencia entre las solicitudes finiquitadas proyectadas para el año 2016, (142.080), y las efectivamente finiquitadas (141.969) fue de 111 lo que representa una variación de 0.08%.
- 3.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 4.- El cumplimiento de este indicador, se debe a la capacidad profesional y la infraestructura de seguridad que se ha instalado en el IPS, facilitado la detección de vulnerabilidades en línea. De igual forma, la incorporación de nuevas reglas en la configuración de los cortafuegos y la capacitación en el uso de ellos, permite a la institución funcionar en ambiente seguro.
- 5.- De acuerdo al informe del Centro de Monitoreo de la Red de Conectividad del Estado de la División de Informática del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, respecto de la disponibilidad de los sitios Web del IPS, esta institución presenta un comportamiento general dentro de los límites de rango normales durante el año 2016.
- 6.- De los 15 Indicadores del Plan de Tratamiento de Riesgos, que se miden a través de este indicador, 11 son compartidos con la División de Beneficios y 4 son propios de la gestión de la División Informática. Durante el periodo se cumplieron 12 indicadores, de los 3 que no se cumplieron, 2 corresponden a los compartidos con División de Beneficios: 1.- Subproceso Pensiones Solidarias **"Porcentaje de actividades ejecutadas Proyecto Integración de los Sistemas de Atención y Concesión del SPS con el Sistema de Pago de Beneficios Solidarios"**, donde se acuerda evaluar alternativas de plataformas tecnológicas para levantar un nuevo Sistema de Reforma, por lo que se cancela "Proyecto Integración de Atención y Concesión con Pagos". 2.- Subproceso Historial Previsional **"Porcentaje de actividades cumplidas del proyecto Desarrollo Proyecto Automatización de Ingresos de Solicitudes y Traspaso de Cotizaciones por Desafiliaciones de AFP"** quedó pendiente por el negocio la actividad "Prueba de aceptación de usuario" y "Paso a producción", esta última no es posible de realizar por razones externas al IPS, que no permiten, por ejemplo, contar con los archivos enviados por entidades externas. El tercer indicador no cumplido, corresponde a Subproceso Informatización **"Porcentaje de actividades ejecutadas para generar un BCP y DRP en procesos críticos del IPS"**, quedó pendiente 2 actividades de 6 comprometidas, Generación de Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y Generación de Plan de Recuperación ante desastres (DRP).
- 7.- Cabe señalar que la meta propuesta, **10,29%**, consideraba la digitalización de 14 trámites de un total de **136** trámites del catastro del año 2015. De estos, 7 correspondían digitalizarlos durante el año 2016, puesto que, los otros 7 se digitalizaron el año 2015. Sin embargo, la diferencia presentada en el denominador, es producto de que en el mes de septiembre se eliminó del catastro, el trámite "Bono Marzo 2013", dado que no existía para el año 2016.

- 8.- De los 29 controles comprometidos para el año 2016, se logró el cumplimiento de 24 de ellos, los 5 restantes no cumplidos se debió a la falta de madurez de la evidencia. Lo anterior, se respalda en informe de la Empresa Externa GPLUS, donde se detalla cada uno de los 29 controles, su grado de cumplimiento y observa los 5 controles no cumplidos por IPS.
- 9.- La medición incluyó en el denominador "**N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1**", todos los compromisos pendientes de implementar a la fecha de corte para la elaboración del "Anexo Compromisos pendientes de implementar al 31 de diciembre del año t-1", quedando algunos meses para finalizar el año 2015, ocasión en la que el área logró implementar 24 compromisos, adicionalmente a esto se suma un compromiso implementado en el año 2014, los que sumado a los efectivamente implementados en el año 2016 (6) alcanzan un total de 31, que al aplicarlo a la fórmula de cálculo arroja un resultado de 83,78%, alcanzando más de la meta establecida. Dado lo anterior el compromiso se valida con justificación, de acuerdo a la meta comprometida.
- 10.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.

#### Notas Técnicas:

- 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 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.- 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 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](http://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 2015" son 136. El resultado de este indicador contempla 7 trámites digitalizados el año 2015."
- 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 37 compromisos que se medirán en el año 2016, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2015, e incluidos en el anexo "Compromisos Pendientes de Implementar", presentados en el PMG 2016."
- 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.

2.3. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Subdirección de Sistemas de Información y de Administración**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	2	2
<b>Eficacia/Producto</b> 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	93% (372/ 400)	Porcentaje	10%	91,47% (268/ 293)	98,35%	9,84%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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 año t / Sumatoria total de resoluciones ingresadas válidamente para su elaboración durante el año t)*100	85,92% (946/ 1.101)	Porcentaje	10%	97,94% (571/ 583)	113,99%	10%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	5	5
<b>Economía/Proceso</b> 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%	100% (3/ 3)	100,00%	10%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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	79,92% (211/ 264)	Porcentaje	10%	100% (264/ 264)	125,12%	10%	7	7
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (6,3/ 7)	Porcentaje	10%	100% (7/ 7)	111,11%	10%	8	8
<b>Calidad/Producto</b> 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 actividad/es del Plan anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t)*100	100% (3/ 3)	Porcentaje	10%	100% (3/ 3)	100,00%	10%	9	9
<b>Eficacia/Proceso</b> 10. Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1)*100	60% (43/ 72)	Porcentaje	10%	44,44% (32/ 72)	74,07%	7,41%	10	10

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	97,25%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	2,59%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	99,84%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.
 

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.
- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado que presenta el indicador, se debe a la incorporación de mayores controles en la tramitación de los actos administrativos. Cabe señalar que los tiempos asociados en este proceso, por ser ajenos a la Unidad de Apoyo Lega, suman un mayor tiempo en la tramitación Resoluciones por compras a través de Licitaciones Pública, y Tratos Directo.
- 4.- El resultado alcanzado por este indicador, se debe a la claridad y conocimiento de los procesos y de los mecanismos de control, establecidos para el normal desarrollo de las Resoluciones.
- 5.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.
- 6.- Los hitos de ejecución presupuestaria, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- El resultado alcanzado por el indicador se debe a que se mantuvo el programa de acompañamiento y seguimiento, a través del cual se enviaron correos electrónicos y se realizaron llamadas telefónicas directas a los Comités Paritarios, que se encontraban al 1er día hábil del mes siguiente pendiente de entregar el acta de reunión respectiva.
- 8.- El cumplimiento de los indicadores del Plan de Tratamiento de Riesgos se ejecutó de acuerdo a lo proyectado.
- 9.- Se cumplieron las tres actividades de capacitación con evaluación de transferencia: Call Center Cobranzas, Herramientas para Elaboración de Informes y Call Center Clientes. De igual manera, se elaboraron los informes finales y sus medios de verificación.
- 10.- La medición incluyó en el denominador "**N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1**", todos los compromisos pendientes de implementar a la fecha de corte para la elaboración del "Anexo Compromisos pendientes de implementar al 31 de diciembre del año t-1", quedando algunos meses para finalizar el año 2015, ocasión en la que el área logró implementar 35 compromisos, los que sumado a los efectivamente implementados en el año 2016 (32) alcanzan un total de 67, que al aplicarlo a la fórmula de cálculo arroja un resultado de 93,06%, lo que cumple con la meta establecida en este instrumento para el indicador en un 60%. Dado lo anterior el compromiso se valida con justificación, de acuerdo a la meta comprometida.

**Notas Técnicas:**

- 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 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 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.
- 4.- 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 2016, 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 mide 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 2016 se estima realizar un total de 264 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 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se conocerá 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 2016, se realizarán 3 actividades de capacitación con compromisos de evaluaciones de transferencia.
- 10.- Los 72 compromisos que se medirán en el año 2016, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2015, e incluidos en el anexo "Compromisos Pendientes de Implementar", presentados en el PMG 2016.

2.5. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **División Jurídica**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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% (137.820/ 142.080)	Porcentaje	10%	97,19% (137.981/ 141.969)	100,19%	10%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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% (504/ 630)	Porcentaje	10%	86,63% (622/ 718)	108,29%	10%	4	4
<b>Eficacia/Producto</b> 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% (1.151/ 1.438)	Porcentaje	20%	77,41% (819/ 1.058)	96,71%	19,34%	5	5
<b>Eficacia/Producto</b> 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% (509/ 636)	Porcentaje	10%	80,63% (437/ 542)	100,75%	10%	6	6
<b>Eficacia/Producto</b> 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% (1.024/ 1.462)	Porcentaje	10%	83,30% (1.337/ 1.605)	118,94%	10%	7	7
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (2,7 3)	Porcentaje	10%	100% (3 3)	111,11%	10%	8	8
<b>Eficacia/Proceso</b> 9. 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	9	9

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	99,34%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	99,34%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.  
  
Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.  
  
Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.  
  
Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.
- 2.- Durante el presente año se pudo cumplir con el indicador básicamente por lo siguiente:
  - Dado que los procesos del Pilar Solidario, están soportados principalmente por plataformas tecnológicas, se gestionó una mejora en la coordinación y respuesta de la División Informática frente a problemas suscitados en las fechas de procesamiento de las solicitudes. Esto porque se requiere que se procese en determinados tiempos, las solicitudes que el Área de negocio le genera.
  - Por otra parte, la División Informática, dispuso un recurso adicional (una persona), para atender los requerimientos del negocio, orientados a mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención y Concesión, que por su importancia y carácter transversal en su operatoria, afecta a distintos usuarios dentro de la Institución.
  - Gestión propia de las actividades del Área que procesa los beneficios del Pilar Solidario.
  - Durante el año 2016, no existió mayor variabilidad en el comportamiento de las solicitudes de los beneficios. Por lo que la diferencia entre las solicitudes finiquitadas proyectadas para el año 2016, (142.080, y las efectivamente finiquitadas (141.969) fue de 111 lo que represente una variación de 0.08%
- 3.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 4.- El resultado positivo del indicador, es producto de una mayor organización, arduo trabajo y compenetración del equipo que finalmente permitió lograr y superar la meta comprometida.
- 5.- Este resultado obedece principalmente al traslado del personal del 8° piso de Alameda al Recinto de Amunategui N°76, lo que redundó en una pérdida de tiempo de trabajo efectivo, mientras se habilitaban los sistemas para efectuar las labores en forma normal.
- 6.- El resultado positivo de este indicador se debe principalmente a que en el último tiempo llegaron consultas y solicitudes de fácil despacho, lo que adicionado al buen desempeño del equipo de trabajo, efectuando un mayor control administrativo y gestión sobre los ingresos, produjo una mejora sustantiva en el resultado del indicador.
- 7.- El resultado positivo del indicador se debe al ingreso de consultas de menor complejidad y rápido despacho, así como también al esfuerzo realizado por el equipo de trabajo, logrando un mayor control y agilización en los plazos.
- 8.- El cumplimiento de los indicadores del Plan de Tratamiento de Riesgos se ejecutó de acuerdo a lo proyectado.
- 9.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.

**Notas Técnicas:**

- 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 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.- 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 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 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.
- 5.- La medición de este indicador incluye el inicio de acciones judiciales dispuestas, los informes sobre causas y demás acciones.
- 6.- 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 (SUSESOS, 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 90%. 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.
- 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.

2.6. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **División Planificación y Desarrollo**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	1	1
<b>Eficacia/Proceso</b> 2. Porcentaje de Informes de Gestión Institucional elaborados y publicados en plazo.	(Número de informes de gestión Institucional elaborados y publicados en el plazo en el año t / N° total de informes de gestión elaborados en el año t)*100	100% (10/ 10)	Porcentaje	15%	100% (10/ 10)	100,00%	15%	2	2
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	10%	3	3
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (3,6/ 4)	Porcentaje	10%	50% (2/ 4)	55,56	5,56%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 5. Porcentaje de informes de seguimiento de la cartera de proyectos del Plan Director emitidos y publicados en intranet en el año t.	(Sumatoria de informes de seguimiento de la cartera de proyectos del Plan Director emitidos y publicados en intranet en el año t / Número total de informes de seguimiento de la cartera de proyectos del Plan Director definidos en el año t)*100	100% (7 7)	Porcentaje	10%	100% (7/ 7)	100,00%	10%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de informes de avance mensual de la cartera de procedimientos del IPS emitidos y publicados en intranet en el año t.	(Sumatoria de informes de avance mensual de la cartera de procedimientos del IPS emitidos y publicados en intranet en el año t / Número total de informes de avance mensual de la cartera de procedimientos del IPS definidos en el año t)*100	100% (12/ 12)	Porcentaje	15%	100% (12/ 12)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 7. Porcentaje de revisiones de Convenios de Colaboración, ejecutadas en el año t. / N° total de revisiones de Convenios de Colaboración programadas en el año t.*100	( N° de revisiones de Convenios de Colaboración, ejecutadas en el año t / N° total de revisiones de Convenios de Colaboración programadas en el año t)*100	75,7% (81/ 107)	Porcentaje	10%	79,44% (85/ 107)	104,94%	10%	7	7
<b>Eficacia/Proceso</b> 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 el año t)*100	(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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	8	8
<b>Eficacia/Proceso</b> 9. Cumplimiento en la Elaboración de un Informe de Diagnóstico y Programa de Trabajo aprobado por la Autoridad, en materias de Políticas Migratorias	(Informe de Diagnóstico y Programa de Trabajo aprobado por la Autoridad, en materias de Políticas Migratorias emitido en el año t / Informe de Diagnóstico y Programa de Trabajo en materias de Políticas Migratorias comprometido en el año t)*100	100% (1/ 1)	Porcentaje	10%	100% (1/ 1)	100,00%	10%	9	9

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	95,56%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	2,82%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	98,38%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 2.- Los Informes de Gestión Institucional fueron elaborados y publicados en el plazo establecido.
- 3.- Durante el año 2016, se desarrollaron la totalidad de las medidas para la igualdad de género:
 

**Medida 1: Diseño y/o Actualización de Indicadores de Desempeño.**  
El Informe "Actualización del Diagnóstico Institucional de Género, Diseño y/o Actualización de Indicadores de Desempeño", se encuentra finalizado, dando por cumplida la medida N°1.

**Medida 2: Medir Indicadores Diseñados en 2015.**  
"Porcentaje de mujeres rurales con orientación en beneficios que paga el IPS, participantes de los talleres de promoción de derechos previsionales y seguridad social."  
El registro de las orientaciones previsionales fue incorporado en su totalidad a la Base de Datos del Programa Social 2016, se encuentra finalizado. El avance acumulado del indicador a Diciembre fue 17,37% lo cual representa un 339,86% de cumplimiento respecto de la meta de 5,11% comprometida.

**Medida 3: Datos Desagregados por Sexo en Sistemas de Información, Estadísticas y/o Estudios.**  
"Desarrollo de estudio público "Determinación de la situación Previsional y de Seguridad Social de Mujeres Rurales con Enfoque de Género. Estudio de Caso."  
El Informe de resultados del estudio se encuentra finalizado. Respecto al BGI 2015, se incluyó información desagregada por sexo en todos los ámbitos posibles.

**Medida 4: Capacitación a Funcionarios/as**  
El programa de capacitación se cumplió en su totalidad. En el mes de abril se realizó el primer curso, en el mes de agosto el segundo, y en diciembre se finalizó el informe. El avance acumulado a Diciembre del indicador fue 2,56% lo cual representa un 108,02% de cumplimiento respecto de la meta de 2,21% comprometida.

**Medida 5: Indicadores de Desempeño y Actividades Estratégicas que Midan IBB.**  
5.1 "Porcentaje de mujeres con evaluación aprobada sobre derechos previsionales y seguridad social participantes en el año t."  
Se encuentra incorporada la información de la totalidad de las evaluaciones aplicadas en los talleres a la Base de Datos del Programa Social 2016. El avance acumulado a noviembre es 92,02% lo cual representa un 127,08% de cumplimiento respecto de la meta de 72% comprometida. Durante este mes se elaboraron y revisaron los medios de verificación asociados a esta medida.

5.2 "Desarrollo de estrategia para la institucionalización de la perspectiva de género en la gestión del Servicio."  
Incorporación del módulo de género al Programa de Inducción:

  - El programa de inducción cumplió con las dos actividades comprometidas, realizadas en el mes de mayo y agosto con las cuales se da por finalizado el programa de inducción para el presente año.
  - Actividad Jardín Infantil sobre reflexión de las prácticas educativas:  
Se finiquitó en el mes de Noviembre, durante Diciembre se elaboró el informe final y sus respectivo medios de verificación
  - Programa de sensibilización de buen trato entre hombres y mujeres:  
Este programa se encuentra finalizado, la actividad se realizó el 7 de septiembre. En el mes de diciembre se elaboró el informe final.
  - Mesa Transversal de Género:  
En relación a esta actividad se finalizó, con la generación de una Mesa de Trabajo que incorporará el tema de género, como también otros, tales como discapacidad, pueblos originarios, migrantes, y personas en condición de exclusión y vulnerabilidad social. Esta Mesa de Trabajo se denominará Mesa de Inclusión. Durante el mes de diciembre se entregó el informe y los medios de verificación
- 4.- De los 4 Indicadores del Plan de Tratamiento de Riesgos, que se miden a través de este indicador, 1 es compartido con el Departamento de Comunicaciones y 3 son propios de la gestión de la División Planificación y Desarrollo. Durante el periodo se cumplieron 2 indicadores, de los 2 no cumplidos estos corresponden a: Subproceso Planificación "**Porcentaje de cumplimiento de actividades de etapa 1 realizadas para el desarrollo de la estrategia de traspaso de función de Normativa CoreAgil en el periodo t**", la dificultad para la administración correcta y oportuna de los parámetros requeridos por el Sistema CoreAgil y Legados, debido a la falta de formalización de la función dentro de la estructura orgánica institucional, no permitió el cumplimiento de la meta, por lo que su ejecución se compromete para en el próximo año. 2.- Subproceso Control de Gestión "**Porcentaje de acciones de seguimiento y control, para monitorear las respuestas a los requerimientos de SUPEN y SUSESO**" durante este año, el proceso medido a través de este indicador, se traspasó al Departamento de Transparencia y Documentación, acordándose en reunión del 11 de noviembre de 2016, revisar si este Departamento seguirán midiendo y controlando este indicador. No obstante lo anterior el resultado de la medición hasta octubre 2016 fue de un 83,33%, ejecutándose de acuerdo a lo programado. Por lo expuesto anteriormente se da por cumplido este indicador en la División Planificación y Desarrollo.
- 5.- De acuerdo a lo programado se emitieron y publicaron los informes de seguimientos de la cartera de Proyectos del Plan Director.
- 6.- De acuerdo a lo programado se emitieron y publicaron mensualmente los informes de avance de la cartera de procedimientos del IPS.

- 7.- El resultado alcanzado se debe al esfuerzo realizado por el equipo de trabajo, logrando la revisión de 4 Convenios de Colaboración adicionales a los comprometidos para el año 2016.
- 8.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.
- 9.- De acuerdo a lo comprometido se elaboró el Informe de Diagnóstico sobre la **"Situación de Seguridad Social y Previsional de la Población Migrante en Chile. Los casos de Perú, Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad: Haitiana y Dominicana."** Este estudio, describe el contexto migratorio desde las bases conceptuales y teóricas. Así como también, se les caracteriza demográficamente y socioeconómicamente, con el objetivo de identificar ciertas tendencias y particularidades de aquellas comunidades con mayor presencia y también las más vulnerables que habitan en Chile. También analiza las percepciones de esta población, a través de sus experiencias y opiniones respecto a aspectos de empleo, previsión, salud, educación, entre otros. Finalmente, se abordan ciertos desafíos y posibles líneas de acción para el fomento de una sociedad más inclusiva en materia previsional y de Seguridad Social.

#### Notas Técnicas:

- 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 Informe de Gestión deberá publicarse en la intranet institucional, dentro de los 23 días corridos del mes siguiente al que se refiere la información. De vencer el plazo un día sábado, domingo o festivo, éste se traslada para el primer día hábil siguiente.
- 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 t 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 del plan director, en función del seguimiento que se les hace a estos proyectos, sin embargo este seguimiento comenzará a informarse y publicarse, una vez que sea validado la cartera de proyectos del plan director por el comité ejecutivo de la Institución. Se estima que para el año 2016, se elaborarán 6 Informes.
- 6.- Se entienden como procedimientos: los Instructivos Institucionales, las Instrucciones de Trabajo, las Cartillas y los Manuales de Usuario, utilizándose como término genérico. Se emitirán 10 informes de seguimiento a partir de marzo con los procedimientos que se están tramitando del año anterior, para que una vez se haya aprobado el plan de trabajo acordado con las distintas áreas de la institución para el año en curso, se incluyan estos procedimientos también en este informe.
- 7.- Se entenderán por Convenios de Colaboración los suscritos por el Instituto con otros servicios públicos u organismos del Estado. Los Convenios vigentes en el año 2015 son 107, cantidad que puede ser ajustada durante el año 2016, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- 8.- 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.
- 9.- La elaboración de un Programa de Trabajo en materias de Políticas Migratorias, esta sujeto al resultado que entregará el Diagnóstico y, de corresponder, dichas acciones se implementarán en los años siguientes, conforme a la disponibilidad de dotación y presupuesto con que cuente la Institución en ese entonces.

2.7. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión del **Departamento de Comunicaciones**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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% (137.820/ 142.080)	Porcentaje	10%	97,19% (137.981/ 141.969)	100,19%	10%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	3	3
<b>Calidad/Producto</b> 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	86,99% (4.350.869/ 5.001.189)	Porcentaje	10%	92,69% (4.254.421/ 4.590.155)	106,54%	10%	4	4
<b>Economía/Proceso</b> 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% (276.816.884/ 282.466.208)	Porcentaje	10%	100% (282.466.208/ 282.466.208)	102,04%	10%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (72/ 72)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	7	7
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (1/ 1)	111,11%	10%	8	8
<b>Eficacia/Proceso</b> 9. 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	9	9

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarán los tiempos de tramitación.  
  
Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.  
  
Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.  
  
Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.
- 2.- Durante el presente año se pudo cumplir con el indicador básicamente por lo siguiente:
  - Dado que los procesos del Pilar Solidario, están soportados principalmente por plataformas tecnológicas, se gestionó una mejora en la coordinación y respuesta de la División Informática frente a problemas suscitados en las fechas de procesamiento de las solicitudes. Esto porque se requiere que se procese en determinados tiempos, las solicitudes que el Área de negocio le genera.
  - Por otra parte, la División Informática, dispuso un recurso adicional (una persona), para atender los requerimientos del negocio, orientados a mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención y Concesión, que por su importancia y carácter transversal en su operatoria, afecta a distintos usuarios dentro de la Institución.
  - Gestión propia de las actividades del Área que procesa los beneficios del Pilar Solidario.
  - Durante el año 2016, no existió mayor variabilidad en el comportamiento de las solicitudes de los beneficios. Por lo que la diferencia entre las solicitudes finiquitadas proyectadas para el año 2016, (142.080, y las efectivamente finiquitadas (141.969) fue de 111 lo que represente una variación de 0.08%
- 3.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 4.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional. Dado que la plataforma de DIPRES aproxima los resultados del indicador, se produce diferencia en el cumplimiento efectivo y el porcentaje respecto de la meta. Efectivo 92,69%, Porcentaje de cumplimiento 106,54%.
- 5.- La ejecución del Presupuesto Subtítulo 22 Comunicaciones se ajusta a lo programado.
- 7.- Según lo comprometido se ejecutaron los 2 planes de comunicación externa de servicios y prestaciones de la institución: durante el mes de marzo se realizaron las campañas de Aporte Familiar Permanente y Cambio en los lugares de Pago.
- 8.- El cumplimiento del indicador del Plan de Tratamiento de Riesgos se ejecutó de acuerdo a lo proyectado.
- 9.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.

**Notas Técnicas:**

- 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 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.- 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 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 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.- 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.
- 5.- Se entiende por ejecución efectiva, lo efectivamente gastado en el Subtítulo 22 (Items de Publicidad, y Difusión y el ítem de servicios de Impresión como una sola cuenta), al 31.12.2016 respecto del presupuesto vigente a la fecha. Sólo considera el presupuesto asignado a nivel central, no incluyendo los fondos asignados a regiones.
- 6.- 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.
- 7.- 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 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se conocerá 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.

A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **División Contraloría Interna**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	1	1
<b>Eficacia/Proceso</b> 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 del Proceso de Distribución 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% (366 / 366)	Porcentaje	20%	100% (366 / 366)	100,00%	20%	2	2
<b>Eficacia/Proceso</b> 3. Porcentaje de revisiones efectuadas a los proceso de emisión de pagos de Bonos, generados en la División Beneficios en el año t.	(Sumatoria de revisiones efectuadas a los proceso de emisión de pagos de Bonos, generados en la División Beneficios en el año t. / N° total proceso de emisión de pagos de Bonos generados en la División Beneficios, en el año t)*100	100% (540 / 540)	Porcentaje	10%	97,22% (525 / 540)	97,22%	9,72%	3	3
<b>Eficacia/Proceso</b> 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 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%	100% (12/ 12)	100,00%	10%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 5. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de autorización 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 autorización 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 autorización de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones (las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario)*100	100% (120/ 120)	Porcentaje	20%	100% (337/ 337)	100,00%	20%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 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 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% (6/ 6)	Porcentaje	10%	100% (6/ 6)	100,00%	10%	4	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 7. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Contraloría Interna)	(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%	100% (1/ 1)	111,11%	10%	6	7
<b>Eficacia/Proceso</b> 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	7	8

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	99,72%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	99,72%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 2.- Sin observaciones, el proceso de certificación se realizó diariamente sin variaciones.
- 3.- Este resultado se produce, porque la cantidad de bonos revisados tiene directa relación con la cantidad de solicitudes que se hayan recepcionado desde los ciudadanos y al cumplimiento de requisitos, para que el Área de Concesiones de la División Beneficios autorice su pago. Por lo tanto, en el proceso del año 2016 se autorizó el 100% de los bonos, pero estos fueron menores a la meta comprometida.
- 4.- Se dio cumplimiento a la totalidad de los hitos proyectados de este indicador.
- 5 La diferencia presentada entre los operados efectivos y los proyectados se debe a que, para el año 2016 hubieron instituciones que tuvieron que tener varios pagos especiales, originando el doble de emisiones mensuales, ya sea por pagos rurales a Puerto Dominguez y otro por bonos pagados a la institución 58 Ley de Reparaciones que se realizaron en forma posterior a la emisión normal.
- 6.- El cumplimiento del indicador del Plan de Tratamiento de Riesgos se ejecutó de acuerdo a lo proyectado.
- 7.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.

**Notas Técnicas:**

- 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 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.
- 3.- 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 Contraloría 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.
- 4.- 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 2016, corresponderá al proceso de noviembre 2015, se estima un total de 12 hitos que contendrá el programa.
- 5.- El programa de Autorizaciones 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 autorizarse, no depende de la División de Contraloría Interna. Se emitirá un informe mensual con el resultado final de la revisión. Por lo anterior, se estima un total de 120 hitos que contendrá el programa.
- 6.- 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 cancelado correctamente a la Institución señalada en la liquidación y realizado correctamente el pago. Dicho proceso se medirá a contar del segundo semestre del año 2016, y su validación será un certificado mensual emitido por la División Contraloría Interna.
- 7.- 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.
- 8.- 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.

2.8. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Departamento Auditoría Interna**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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%	95,59% (4.921/ 5.148)	109,86%	10%	1	1
<b>Eficacia/Proceso</b> 2. Porcentaje de auditorías ejecutadas del Plan Anual de Auditoría 2016, Objetivos Institucional.	(Sumatoria de auditorías ejecutadas del Plan Anual de Auditoría 2016, Objetivos Institucional / N° total de auditorías comprometidas en el Plan Anual de Auditoría 2016, Objetivos Institucional)* 100	97,22% (35/ 36)	Porcentaje	30%	100,00% (36/ 36)	102,86%	30%	2	2
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (4/ 4)	Porcentaje	10%	100% (4/ 4)	100,00%	10%	3	3
<b>Eficacia/Proceso</b> 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	20%	100% (4/ 4)	100,00%	20%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 5. Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1)*100	84,88% (146/ 172)	Porcentaje	10%	38,37% (66/ 172)	45,15%	4,51%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (4/ 4)	Porcentaje	10%	100% (4/ 4)	100,00%	10%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 7. 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	23% (474/ 2.054)	Porcentaje	10%	40,89% (900/ 2.201)	177,19%	10%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	94,51%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	5,49%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.

- 2.- El Plan Anual de Auditoría 2015, Objetivos Institucional, se ejecutó según lo programado.
- 3.- Se emitió la totalidad de los informes referidos a los compromisos derivados de las fiscalizaciones efectuadas por la Contraloría General de la República al IPS.
- 4.- De acuerdo a lo programado se efectuaron las 4 capacitaciones internas a los funcionarios de la División Auditoría Interna: en el mes de junio se efectuaron las capacitaciones de Ley del Lobby, Conceptos Básicos Bases de Datos, Conceptos Básicos Muestreo en Auditoría, y en noviembre Auditoría Continua.
- 5.- La medición incluyó en el denominador "**N° total de compromisos de auditoría definidos en el Plan de Seguimiento de Auditorías realizadas en el año t-1**", todos los compromisos pendientes de implementar a la fecha de corte para la elaboración del "Anexo Compromisos pendientes de implementar al 31 de diciembre del año t-1", quedando algunos meses para finalizar el año 2015, ocasión en la que el área logró implementar 88 compromisos, adicionalmente a esto se suman 5 compromisos implementados en el año 2014, los que sumado a los efectivamente implementados en el año 2016 (66) alcanzan un total de 159, que al aplicarlo a la fórmula de cálculo arroja un resultado de 92,44%, alcanzando más de la meta establecida. Dado lo anterior el compromiso se valida con justificación, de acuerdo a la meta comprometida.
- 6.- De acuerdo a lo programado se elaboraron, en el plazo establecido, los Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas.
- 7.- El sobrecumplimiento de este indicador se debe a la redefinición de los flujos de actividades para responder las solicitudes de acceso a la información y a la contratación de una funcionaria en carácter de reemplazo.

#### Notas Técnicas:

- 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 2016, las cuales se estima en 36.
- 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 2016, se estima la elaboración de 4, dependiendo de la existencia de informes emitidos por este 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 4 capacitaciones en el año 2016.
- 5.- Los 172 compromisos que se medirán en el año 2016, corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2015, e incluidos en el anexo "Compromisos Pendientes de Implementar", presentados en el PMG 2016.
- 6.- La emisión de los Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas, durante el año 2016 se realizará en los meses de abril, julio, septiembre y noviembre.
- 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.

- 2.9. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Arica y Parinacota**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	86,96% (40/ 46)	Porcentaje	15%	97,92% (47/ 48)	112,6%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	88,6% (74.281/ 83.839)	Porcentaje	15%	89,52% (78.199/ 87.351)	101,04%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (33/ 33)	Porcentaje	15%	100% (32/ 32)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (4/ 4)	Porcentaje	15%	100% (4/ 4)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

#### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Arica y Parinacota el 16 de mayo de 2016, en la localidad de Putre, participando un total de 34 mujeres y el 17 de mayo de 2016, localidad Visviri, participando 26 mujeres.  
Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 33 localidades móviles vigentes en la región se deben 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 2015 son 4, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.10. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Tarapacá**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	84,85% (56/ 66)	Porcentaje	15%	98,96% (95/ 96)	116,63%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	89,83% (113.984/ 126.886)	Porcentaje	15%	96,59% (103.868/ 107.532)	107,52%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (48/ 48)	Porcentaje	15%	100% (48/ 48)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (7/ 7)	Porcentaje	15%	100% (7/ 7)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

- Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.
- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
  - 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
  - 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Tarapacá el 14 de junio de 2016, en la localidad de Camiña, participando un total de 32 mujeres y el 16 de junio de 2016, localidad de La Tirana, participando 27 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
    - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
    - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
    - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
    - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
    - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
    - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
    - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
  - 5.- La cantidad de supervisiones a localidades de pago móviles, se mantuvieron en la Región y se efectuaron de acuerdo a lo programado.
  - 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
  - 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total 48 localidades móviles vigentes en la región se deben 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.
- 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 2015 son 7, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Antofagasta**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	85,87% (79/ 92)	Porcentaje	15%	98,96% (95/ 96)	115,24%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	87,22% (177.184/ 203.152)	Porcentaje	15%	93,43% (146.619/ 156.931)	107,12%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (20/ 20)	Porcentaje	15%	100% (17/ 17)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	88,89% (8/ 9)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Antofagasta el 27 de abril de 2016, en la localidad de Paposo, participando un total de 23 mujeres y el 28 de abril de 2016, localidad de Socaire, participando 21 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

**Notas Técnicas:**

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total 20 localidades móviles vigentes en la región se deben 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 2015 son 9, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.11. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Atacama**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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%	98,45% (127/ 129)	113,99%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	88,5% (108.425/ 122.514)	Porcentaje	15%	97,58% (76.705/ 78.611)	110,25%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (43/ 43)	Porcentaje	15%	100% (42/ 42)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	88,89% (8/ 9)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Atacama el 19 de julio de 2016, en la localidad de Inca de Oro participando un total de 16 mujeres y el 21 de julio de 2016, localidad de Totoral, participando 24 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 43 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 2015 son 9, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Coquimbo**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	87,27% (240/ 275)	Porcentaje	15%	99,57% (229/ 230)	114,09%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	86,41% (241.783/ 279.799)	Porcentaje	15%	92,42% (246.599/ 266.826)	106,95%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (302/ 302)	Porcentaje	15%	100% (288/ 288)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (15/ 15)	Porcentaje	15%	100% (13/ 13)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional. Dado que la plataforma de DIPRES aproxima los resultados del indicador, se produce diferencia en el cumplimiento efectivo y el porcentaje respecto de la meta. Efectivo 92,69%, Porcentaje de cumplimiento 106,54%.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Coquimbo el 1 de junio de 2016, en la localidad de Gualliguaica participando un total de 18 mujeres y el 5 de julio de 2016, localidad de Quilimarí, participando 23 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó el denominador del indicador de acuerdo al número de Municipalidades en Convenio vigente en la región año 2016.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

**Notas Técnicas:**

- 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 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 302 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 2015 son 15, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.12. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Valparaíso**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	88,03% (412/ 468)	Porcentaje	15%	98,83% (508/ 514)	112,27%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	87,4% (590.836/ 676.137)	Porcentaje	15%	93,36% (598.155/ 640.724)	106,84%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (36/ 36)	Porcentaje	15%	100% (36/ 36)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (38/ 38)	Porcentaje	15%	100% (37/ 37)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

#### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Valparaíso el 28 de mayo de 2016, en la localidad de Lo Orozco participando un total de 16 mujeres y el 23 de agosto de 2016, localidad de Petorca, participando 25 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- La cantidad de supervisiones a localidades de pago móviles, se mantuvieron en la Región y se efectuaron de acuerdo a lo programado.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó el denominador del indicador de acuerdo al número de Municipalidades en Convenio vigente en la región año 2016.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 36 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.
- 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 2015 son 38, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.13. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	87,93% (255/ 290)	Porcentaje	15%	100,00% (283/ 283)	113,73%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	88,32% (283.357/ 320.839)	Porcentaje	15%	95,79% (273.172/ 285.165)	108,46%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (76/ 76)	Porcentaje	15%	100% (76/ 76)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	72,73% (24/ 33)	Porcentaje	15%	72,73% (24/ 33)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

#### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarán los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Bernardo O'Higgins el 25 de mayo de 2016, en la localidad de La Orilla de Pencahue participando un total de 29 mujeres y el 9 de junio de 2016, localidad de Huemul, participando 34 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- La cantidad de supervisiones a localidades de pago móviles, se mantuvieron en la Región y se efectuaron de acuerdo a lo programado.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 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 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 2015 son 33, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.14. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional del Maule**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	89,12% (213/ 239)	Porcentaje	15%	98,65% (292/ 296)	110,69%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	89,78% (378.974/ 422.123)	Porcentaje	15%	94,83% (409.860/ 432.212)	105,63%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (309/ 309)	Porcentaje	15%	100% (309/ 309)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	83,33% (25/ 30)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

#### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región del Maule el 10 de mayo de 2016, en la localidad de Los Colihues participando un total de 28 mujeres y el 11 de mayo de 2016, localidad de Milla Malal, participando 21 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- La cantidad de supervisiones a localidades de pago móviles, se mantuvieron en la Región y se efectuaron de acuerdo a lo programado.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 309 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 2015 son 30, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.15. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional del Biobío**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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%	97,40% (563/ 578)	112,84%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	87,1% (488.381/ 560.685)	Porcentaje	15%	91,45% (458.691/ 501.551)	104,99%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (153/ 153)	Porcentaje	15%	100% (141/ 141)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (54/ 54)	Porcentaje	15%	100% (54/ 54)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarían los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de BioBío el 22 de junio de 2016, en la localidad de Alto BioBío participando un total de 36 mujeres y el 23 de junio de 2016, localidad de Quilaco, participando 17 mujeres.  
Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 153 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 2015 son 54, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.16. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de La Araucanía**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	86,34% (316/ 366)	Porcentaje	15%	97,54% (397/ 407)	112,98%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	89,39% (166.843/ 186.646)	Porcentaje	15%	92,40% (179.790/ 194.587)	103,36%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (90/ 90)	Porcentaje	15%	100% (80/ 80)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (31/ 31)	Porcentaje	15%	100% (31/ 31)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de La Araucanía el 9 de agosto de 2016, en la localidad de Lumaco participando un total de 23 mujeres y el 10 de agosto de 2016, localidad de Galvarino, participando 22 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 90 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.
- 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 2015 son 31, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Los Ríos**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	85,35% (169/ 198)	Porcentaje	15%	100,00% (160/ 190)	117,16%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	92,24% (72.065/ 78.131)	Porcentaje	15%	96,04% (65.461/ 68.159)	104,12%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (57/ 57)	Porcentaje	15%	100% (50/ 50)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (12/ 12)	Porcentaje	15%	100% (12/ 12)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. Lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Los Ríos el 15 de junio de 2016, en la localidad de Panguipulli participando un total de 24 mujeres y el 16 de junio de 2016, localidad de Río Bueno, participando 18 mujeres.  
Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 57 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 2015 son 12, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.17. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Los Lagos**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	89,96% (242/ 269)	Porcentaje	15%	99,46% (369/ 371)	110,56%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	88,6% (211.863/ 239.167)	Porcentaje	15%	95,47% (222.800/ 233.368)	107,78%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (261/ 261)	Porcentaje	15%	100% (256/ 256)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (30/ 30)	Porcentaje	15%	100% (30/ 30)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Los Lagos el 2 de mayo de 2016, en la localidad de Isla Puluqui participando un total de 35 mujeres y el 4 de mayo de 2016, localidad de Río Puelo, participando 23 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 261 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.
- 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 2015 son 30, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.18. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10,00%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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%	99,15% (116/ 117)	110,73%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	96,14% (32.353/ 33.651)	Porcentaje	15%	99,21% (25.573/ 25.777)	103,19%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (29/ 29)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (10/ 10)	Porcentaje	15%	100% (9/ 9)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Aisén el 10 de agosto de 2016, en la localidad de Lago Verde participando un total de 17 mujeres y el 11 de agosto de 2016, localidad de La Junta, participando 19 mujeres.  
Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- La cantidad de supervisiones a localidades de pago móviles, se mantuvieron en la Región y se efectuaron de acuerdo a lo programado.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 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 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.
- 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 2015 son 10, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

2.19. A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional de Magallanes y Antártica Chilena** según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10,00%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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%	100,00% (94/ 94)	111,69%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	89,55% (51.803/ 57.845)	Porcentaje	15%	94,94% (45.543/ 47.969)	106,01%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 5. Porcentaje de supervisiones efectuadas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras vigentes en 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 a las sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región en el año t.)*100	100% (36/ 36)	Porcentaje	15%	100% (36/ 36)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (8/ 8)	Porcentaje	15%	100% (8/ 8)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100,00%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

**Análisis de Resultado:**

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentarán los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región de Magallanes el 23 de agosto de 2016, en la localidad de Puerto Williams participando un total de 20 mujeres y el 25 de agosto de 2016, localidad de Puerto Natales, participando 15 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- La cantidad de supervisiones a sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región, se efectuaron de acuerdo a lo programado.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

**Notas Técnicas:**

- 1.- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley Nº 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. Nº 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley Nº 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes Nº 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley Nº 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley Nº 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley Nº 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL Nº 1.340, de 1930 y DL Nº 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.
- 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 agosto a octubre del año 2016.
- 5.- 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 2016 del total de 36 supervisiones distribuidas en 3 sucursales vigentes en la región, se debe realizar el 100%.
- 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 2015 son 8, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

A continuación se presenta el Informe de Evaluación Final al 31 de diciembre de 2016 del cumplimiento de metas de gestión de la **Dirección Regional Área Metropolitana**, según lo establecido en el Párrafo 5, Artículos 21 y 23 del Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del Artículo 7° de la Ley N° 19.553.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016	Unidad de Medida	Pond.	Efectivo a Diciembre 2016	% Cumplimiento	Total Pond.	Análisis	Nota Técnica
<b>Calidad/Producto</b> 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% (50.740/ 59.000)	Porcentaje	10%	86,51% (40.918/ 47.298)	100,59%	10,00%	1	1
<b>Calidad/Producto</b> 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	85,47% (712/ 833)	Porcentaje	15%	97,92% (707/ 722)	114,56%	15%	2	2
<b>Calidad/Producto</b> 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	84,41% (1.358.737/ 1.609.775)	Porcentaje	15%	90,44% (1.323.816/ 1.463.817)	107,15%	15%	3	3
<b>Eficacia/Producto</b> 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%	100% (2/ 2)	100,00%	15%	4	4
<b>Eficacia/Proceso</b> 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% (52/ 52)	Porcentaje	15%	100% (46/ 46)	100,00%	15%	5	5
<b>Eficacia/Proceso</b> 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (49/ 49)	Porcentaje	15%	100% (49/ 49)	100,00%	15%	6	6
<b>Eficacia/Proceso</b> 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%	100% (5/ 5)	100%	15%	7	7

% de cumplimiento informado por el equipo de trabajo	100,00%
+ % de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0,00%
= % de cumplimiento global del equipo de trabajo	100,00%

### Análisis de Resultado:

En general se observó un nivel de cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño Colectivo, sustentado en los medios de verificación declarados por el Equipo de Trabajo. En relación a este resultado se ha considerado necesario explicitar los siguientes aspectos:

- 1.- En los meses de enero y febrero la resolución de beneficios se vio afectada por las vacaciones y licencias médicas. En este periodo se planifican los feriados legales (con dificultad pues la mayor parte de la dotación que incide en la producción de estos beneficios, cuenta con larga data en la Institución, lo que le da derecho a 20 o 25 días de vacaciones) a fin de asegurar una cantidad de funcionarios suficientes para enfrentar el trabajo diario. Sin embargo, a pesar de esto, se produjeron algunas licencias médicas que no hicieron posible enfrentar los requerimientos de este periodo. Esta situación implicó que aumentará el stock de beneficios y como consecuencia inmediata aumentaran los tiempos de tramitación.

Posteriormente, en el mes de marzo para paliar la situación, se realizó un programa de horas extraordinarias lo cual permitió finiquitar un gran número de beneficios por debajo del plazo de los 14 días, rejuveneciendo el stock y de esta forma mejorar el resultado del indicador.

Desde abril en adelante el indicador mensual alcanzó niveles altos de cumplimiento debido mayormente a las medidas de control adoptadas (reuniones periódicas con los involucrados, control de proveedores, revisión de listados, etc.), permitiendo de esta forma alcanzar la meta comprometida.

Si bien se cumple la meta del indicador sin presentar sobrecumplimiento, se muestran diferencias de los valores efectivos alcanzados durante el 2016, con los valores de los operandos de la proyección de la meta, éstas se deben a una disminución en el nivel de solicitudes de beneficios de los cotizantes de la ex caja Canaempu (Públicos) a la espera de la ley del incentivo al retiro y al paro del sector público efectuado en el mes de noviembre a nivel nacional, lo que se evidencia en los datos de ese mes donde el numerador alcanza 1.804 casos finiquitados en el tiempo estipulado de un total de 1.987 finiquitados totales. Mientras que en los meses anteriores y en el posterior en promedio de los finiquitados en plazo es de 3.500, en tanto que los finiquitados totales promedian los 4.100 casos.

- 2.- Continuando con el fortalecimiento del modelo de atención multiservicio del estado, el instituto, observó, escuchó, empatizó y realizó las acciones que le permitieron elevar sus estándares de relación y atención con sus funcionarios como con sus usuarios/as las que fueron muy bien acogidas y percibidas por los beneficiarios habituales de IPS entre ellas destacamos: a) precisión en la recepción y respuesta que permitió mayor velocidad en la atención y por ende reducción en los tiempos de espera. lo anterior, en virtud de los beneficios que otorgaron los múltiples esfuerzos en capacitación dirigida al usuario, entre los que destacan, el proyecto nacional denominado Alma que generó que 307 funcionarios/as de la plataforma de atención, fueran certificados como experto de atención a usuarios por la Universidad de Santiago de Chile b) modificaciones y cambios de mobiliarios principalmente asientos, colores y ubicación de estos a partir de proyecto de levantamiento de requerimientos de nuestros usuarios más recientes c) mejoras de gestión en sucursales por medio de plan de acción comprometidos en los ADP de los directores regionales según resultados encuesta año anterior.
- 3.- El resultado alcanzado se debe a las acciones que el IPS realizó para mejorar los estándares de atención de los usuarios y las condiciones de trabajo de sus funcionarios. Acciones de capacitación para reforzar y mejorar la eficiencia del proceso, permitiendo entregar una atención más cercana y generar a través del programa ALMA, certificaciones de expertos en atención a 307 funcionarios en un convenio suscrito con la USACH. Se dispuso para los funcionarios capacitaciones virtuales, evitando con esto los tiempos de traslado y una disminución de la dotación disponible para la atención, realizándose estas en horarios de baja demanda; Ejecución del proyecto "Trámites en línea" cuyo objetivo es mejorar la eficiencia operativa en los canales de atención, desarrollo de la plataforma IPS del Aporte Familiar Permanente mediante el cual, se ha trasladado la demanda de los canales presenciales a la plataforma digital. Reforzar y mejorar los convenios vigentes con otras instituciones del estado y los acuerdos interinstitucionales para cumplir con los objetivos estratégicos del Instituto cuyo foco se centra en la entrega de servicios de seguridad social; Factores externos que disminuyeron la demanda de atenciones, como fue el paro de funcionarios públicos a nivel nacional.
- 4.- El Taller orientado a mujeres rurales con enfoque de género se realizó en la Región Metropolitana el 31 de mayo de 2016, en la localidad de Calera de tango participando un total de 37 mujeres y el 1 de agosto de 2016, localidad de Alhué, participando 11 mujeres. Los contenidos entregados en el taller, estuvieron relacionados con:
  - Diagnóstico participativo, sobre la situación previsional y laboral de las participantes y su entorno local.
  - Determinación de perfil socioeconómico y situación de Seguridad Social de las mujeres participantes, a partir de la aplicación de una ficha de caracterización socioeconómica.
  - Evaluación diagnóstica, tendiente a determinar el nivel de conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en el taller.
  - Presentación de contenidos de género, previsionales y de Seguridad Social.
  - Evaluación Final de las participantes, orientada a determinar el nivel de conocimiento adquirido.
  - Evaluación grupal de aspectos logísticos y metodológicos del Taller.
  - Orientaciones Previsionales Individuales, para resolver consultas específicas y/o casos puntuales que tuvieran las participantes en materias de beneficios entregados por el Instituto.
- 5.- Las supervisiones a localidades de pago móviles, se efectuaron de acuerdo a lo programado. Cabe señalar que, se precisó la cantidad de localidades móviles vigentes en la región. Lo anterior, se debe principalmente a que la licitación del Servicio de Pago fue declarada desierta (Resolución Exenta N° 465 de fecha 01/09/2015), debido a que las ofertas técnicas que calificaron como aceptables, presentaron una Oferta Económica cuyo costo anual es porcentualmente muy superior al presupuesto estimado por la Institución, lo que no resultó conveniente a los intereses del Servicio; por lo tanto el Instituto para mantener la continuidad del Servicio de Pago tuvo que cambiar la modalidad de adjudicación a trato directo, teniendo en cuenta los recursos presupuestarios disponibles se realizó una redefinición de las localidades de rutas móviles de pago.
- 6.- Las supervisiones a Municipios en convenio, se desarrollaron de acuerdo a lo programado.
- 7.- Las sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional se desarrollaron de acuerdo a lo programado.

#### Notas Técnicas:

- 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 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.

**3. ANEXO**

**Equipos de Trabajo**  
**y**  
**Comisiones de Servicios**

- 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 agosto a octubre del año 2016.
- 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 2016 del total de 52 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.
- 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 2015 son 49, cantidad que podría variar para el año 2016, 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.

## 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	BARRA MORA MARINA VIRGINIA	
49	BEAS CAVADA AIDA DEL CARMEN	
50	BECERRA ALEGRIA ALEX RICARDO	
51	BENAVIDES CONTRERAS ALICIA DEL CARMEN	
52	BENAVIDES QUEZADA JOSE RUPERTO	
53	BERMUDEZ ROMERO NILZA ANDREA	
54	BORQUEZ GUEVARA GABRIEL SANTIAGO	
55	BRAVO AVILA CLAUDIA ELIZABETH	
56	BRAVO PINTO PABLO ALEXIS	
57	BRIONES GUTIERREZ GLORIA ISABEL	
58	BRIONES HURTADO LUIS ENRIQUE	
59	BRITO MUNOZ CARLOS EDUARDO	
60	BURGOS LLEUFO NISIELVA ASCENCION	
61	BURGOS MONDACA MARIA ISABEL	
62	BUSTAMANTE ZAMORANO GABRIEL EDUARDO	
63	BUSTOS MELLA LETICIA BEATRIZ	
64	BUSTOS MIRANDA PAULA TATIANA	
65	CABELLO ZUAZAGOTIA IGNACIO	
66	CACERES DIAZ VERONICA ADRIANA	
67	CALDERON PEREZ PATRICIA VERONICA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
68	CAMPOS ARANCIBIA ESTER FANY	
69	CAMPOS CARRASCO PATRICIA LUISA	
70	CAMPOS CASTRO JAVIER EUGENIO	
71	CAMPOS ESPINOSA JACQUELINE ESTRELLA	
72	CAMPOS MORA CARLA FRESIA IVETTE	
73	CANCINO CARTES MARIA ANJELICA	
74	CANCINO FUENTEALBA LAURA MYRIAM	
75	CANCINO FUENTEALBA NELSON EDGARDO	
76	CARDEMIL CRISTI MARIA LORETO NOEMI	
77	CARDENAS CONCHA ANA MARIA	
78	CARRASCO CACERES JESSICA REBECA	
79	CARRASCO MANSILLA MAYALEN DEL CARMEN	
80	CARRASCO URIBE GLADIS IRENE	
81	CARVAJAL VALDERRAMA CLERIA DEL CARMEN	
82	CEA ALMENDRA EVELYN DE LAS NIEVES	
83	CEA ALMENDRA GABRIEL FERNANDO	
84	CEA CASTILLO PAOLA JACQUELINE	
85	CEA FLORES JOSE LEONARDO	
86	CERECEDA SALINAS HECTOR ENRIQUE	
87	CHARLIN VIDAL SANDRA ISABEL	
88	CHARLIN VIDAL VERONICA PATRICIA	
89	CHAVEZ TORO PAULINA MAGDALENA	
90	CIFUENTES REYES EMA DEL CARMEN	
91	CISTERNA ROCO LIDUVINA DEL CARMEN	
92	CONCHA CARVAJAL SANDRA DEL CARMEN	
93	CONTRERAS CARRASCO MARCELA DEL CARMEN	
94	CONTRERAS TOLEDO CLAUDIA ALEJANDRA	
95	CORDOVA BAEZA FABIOLA VERONICA	
96	CORNEJO BELTRAN MARIO CHRISTIAN	
97	CORNEJO VALDIVIA VIVIANA ELIZABETH	
98	CORREA LAGOS CARLOS JOSE LUIS	
99	CORTES CARMONA RAMON EDUARDO	
100	CORTES GUAITRO HUGO RENE	
101	CORTES IRAIRA MARIA VERONICA	
102	CORTES SOLIS VERONICA ISABEL	
103	CORTEZ LOPEZ GABRIELA ALEJANDRA	
104	CRISOSTOMO DIAZ GINA DE LAS MERCEDES	
105	CRUCES GUTIERREZ XIMENA MARIELIZ	
106	CUBILLOS SEPULVEDA ANA ROSA	
107	CUEVAS JARA PEDRO SEGUNDO	
108	DE LA FUENTE MOLINA MIGUEL ANGEL	
109	DE LA MAZA ASQUET EDUARDO ANTONIO	
110	DELLA ROSA LETELIER DOMINGO ALBERTO	
111	DIAZ GONZALEZ VERONICA MARCELA	
112	DIAZ LORCA MANUEL FERNANDO	
113	DIAZ RIQUELME CECILIA DEL CARMEN	
114	DURAN NUNEZ CRISTIAN PABLO	
115	EGUILUZ ORREGO NELSON HERMINIO	
116	ERAZO BRAVO PAULA ANDREA	
117	ESCAMILLA ESCAMILLA MYRIAM CRISTINA	
118	ESCAMILLA ESPINOZA EDITA DEL ROSARIO	
119	ESCOBAR GUERRA JUAN MANUEL	
120	ESCOBAR LOPEZ FELIPE ANDRES	
121	ESPINOSA ROBLES IRENE MARIA DEL P.	
122	ESPINOSA VILLAGRA ROSA LIDIA	
123	ESPINOSA ANDIA LUIS HERNAN	
124	ESPINOSA MEJIAS MARTA ISABEL	
125	ESPINOSA OLMEDO ELISEO OSVALDO	
126	ESPINOSA ZUÑIGA SANDRA FABIOLA	
127	ESTAY PEREZ KARLA ANDREA	
128	ESTRADA GONZALEZ KARINA ANDREA	
129	FARIAS CAMPOS TATIANA IDA	
130	FARINA BERRIOS MAGALY SONIA	
131	FAUNDES MERINO SERGIO EDUARDO	
132	FERNANDEZ NORAMBUENA CARLOS CHRISTIAN	
133	FERNANDEZ PEREZ GUADALUPE ISABEL	
134	FERRAGUT RIFFO JAIME ANTONIO	
135	FIGUEROA DIAZ ANDREA ROXANA	
136	FLORES CALDERON CECILIA MARGARITA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
137	FLORES MEJIAS VALERIN XIMENA	
138	FREDES ALVAREZ LUIS ALBERTO	
139	FREIRE CORTES MARGARITA JEANNETTE	
140	FUENTEALBA ORELLANA MAGALY DEL CARMEN	
141	FUENTES ALARCON FABIOLA HAIDEE	
142	FUENTES CAAMANO PAULINA MYRIAM EMILI	
143	FUENTES GONZALEZ LORETO DEL CARMEN	
144	GAHONA ABALOS SANDRA LIDIA	
145	GALAZ PASTRAN RUBY PATRICIA	
146	GALLARDO MORALES RUTH CLOTILDE	
147	GALLARDO ROMERO PEDRO JOSE	
148	GALLEGOS PASTEN GLORIA ISABEL	
149	GALLO ROSALES ANTONIO ARTURO	
150	GARAY ROJAS SERGIO ANDRES	
151	GARCIA MILLA LUCY ANDREA	
152	GARRIDO ESTUARDO GUILLERMO ABRAHAM	
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	GORIGOITIA CADET ALEJANDRO ENRIQUE	
171	GOYCOLEA ZUNIGA KARLA EUGENIA	
172	GUTIERREZ CONTRERAS CARLOS ENRIQUE	
173	GUTIERREZ GONZALEZ IRMA ROSA	
174	GUTIERREZ VALDERAS OMAR ALEJANDRO	
175	GUZMAN FIGUEROA DANIEL RAUL	
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	JAQUE 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	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

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

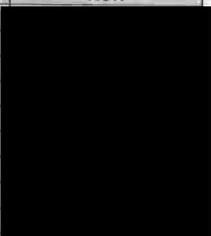
## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUI
275	OPAZO ORELLANA MARCO ANTONIO	
276	ORELLANA VENEGAS PATRICIA DE LAS MERC	
277	ORELLANA VERDEJO PATRICIA DE LAS MERC	
278	ORMENO CABRA SOLANGE CAROLA	
279	OYANEDER LOPEZ PAULA	
280	OYARCE GUAJARDO ISABEL MARGARITA	
281	PADILLA LICANCURA ERNA PAMELA	
282	PADILLA TOBAR NELLY DEL CARMEN	
283	PANTOJA FUENTES PATRICIA JOSEFINA	
284	PARDO JARA ELVIRA DEL CARMEN	
285	PARDO JEREZ MARIA ISABEL	
286	PAREDES TOLEDO LUZ EDITH	
287	PARRA GONZALEZ MARIO ANDRES	
288	PARRA GONZALEZ VIVIANA TERESA	
289	PASTENE LEYTON TULIO EUGENIO	
290	PASTENES RIVEROS JEANNETTE CAROLA	
291	PAVEZ ALVINA JAVIER ANTONIO	
292	PEDREROS GONZALEZ OSCAR VICTOR	
293	PENA NAVARRO PEDRO ANTONIO	
294	PENA VEGA EVELYN ELIZABETH	
295	PEREZ FUENTES EDITH PATRICIA	
296	PEREZ LEDESMA JAVIER ANTONIO	
297	PEREZ MALDONADO SANDRA CECILIA	
298	PEREZ MATUS BERNARDO ANDRES	
299	PEREZ MEDINA SEGUNDO JOSE	
300	PEREZ SOBARZO CECILIA DEL CARMEN	
301	PICHICONA RETULEN MARIA CRISTINA	
302	PINOCHET CARDENAS ERWIN CARLOS	
303	PLAZA CASTILLO ANA MARIA	
304	POBLETE MONTENEGRO SONIA DEL CARMEN	
305	POBLETE OSSES KARINA JOHANNA	
306	QUEVEDO ALVAREZ GLORIA MARTA	
307	QUEZADA ARELLANO CESAR ALFREDO	
308	QUEZADA LAZO JIMMY EMERSON	
309	QUEZADA NUNEZ MARCELA DEL CARMEN	
310	QUIDEL GONZALEZ SYLVIA XIMENA	
311	QUILODRAN BRAVO CECILIA ISABEL	
312	QUINTANILLA MENAS PARIS ALEXIS	
313	QUIROGA JIMENEZ FLORENCIO EUDALIO	
314	RADDATZ RIVERA CLAUDIA ANDREA	
315	RAMIREZ CAMPOS HERNAN PATRICIO	
316	RAMIREZ CONTRERAS PAOLA VIVIANA	
317	RAMIREZ FARIAS PAMELA PATRICIA	
318	RAMIREZ HERNANDEZ MARITZA BEATRIZ	
319	RAMIREZ LEIVA ARIELA OLIVIA	
320	RAMIREZ MAURIN PATRICIA CAROLINA	
321	RAMIREZ RAIMIL CATALINA PAZ	
322	REBOLLEDO LETELIER MONICA ALEJANDRA	
323	REBOLLEDO PAVEZ VERONICA SOLEDAD	
324	RECASENS PENA Y LILLO CECILIA DEL PILAR	
325	RETAMAL ELTIT ANA DANISA	
326	RETAMAL ESPINOZA ELIZABETH JEANETTE	
327	RETAMAL SERRANO LUIS ALEJANDRO	
328	RETAMALES RIFFO MIGUEL ANGEL	
329	REVECO MOSCOSO HERNAN	
330	REYES COTERA JAIME ALFONSO	
331	REYES MENDEZ ERIKA DEL CARMEN	
332	RIOS RIOS ALEJANDRO ESTEBAN	
333	RIQUELME ALTAMIRANO EDITH ISABEL	
334	RIQUELME VILLALON RODOLFO CLAUDIO	
335	RIQUELME VILLALON ZAIDA XIMENA	
336	RIVERA ESPINOSA EVELYN ANDREA	
337	RIVERA MOYA CARLOS ENRIQUE	
338	RODRIGUEZ ARGOMEDO MANUEL	
339	RODRIGUEZ FARIAS FRESIA ALEJANDRA	
340	RODRIGUEZ IRARRAZABAL JESSICA DEL CARMEN	
341	RODRIGUEZ RETAMAL CARLOS ALEXIS	
342	RODRIGUEZ VALENZUELA NANCY ELVIRA	
343	ROJAS GONZALEZ EDWIN LUIS	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
344	ROMAN RIVERA JUAN IGNACIO	
345	ROSAS ARIAS WILSON FERNANDO	
346	ROSAS DIAZ HELVIA DEL CARMEN	
347	ROSAS VARAS JUANITA YOLANDA	
348	RUIZ ACEVEDO CARLOS ALBERTO	
349	SALAMANCA MORALES FANNY PLUVIA	
350	SALAS PENA MIRZA ANDREA	
351	SALINAS GOMEZ ROLANDO WASHINGTON	
352	SAN CRISTOBAL SCHOTT ENRIQUE EDUARDO	
353	SANCHEZ BOBADILLA LUZ MARIA	
354	SANCHEZ CASTELLON PATRICIA IVETTE	
355	SANCHEZ PAVEZ ELIANA GLADYS	
356	SANDOVAL TOLEDO MAGGI CAROLA	
357	SANDOVAL VASQUEZ ROBERTO RODRIGO	
358	SANTANDER LOPEZ NANCY RAQUEL	
359	SANZANA ZUNIGA RAQUEL DEL CARMEN	
360	SBARBARO FUENTEALBA MARIA EUGENIA	
361	SEGOVIA CABRERA MONICA KENIA	
362	SEGUEL FLORES ISABEL MARGARITA	
363	SEGURA JOHNSON AMELIA DEANA	
364	SEPULVEDA CABEZAS RUBI DEL CARMEN	
365	SEPULVEDA DONOSO CLAUDIA ANDREA	
366	SEPULVEDA TORO ANIBAL ANGEL BENITO	
367	SEPULVEDA VELASQUEZ HUGO WALDEMAR	
368	SEPULVEDA ZUNIGA HECTOR ENRIQUE	
369	SILVA DURAN CAROLINA ANDREA	
370	SILVA GOMEZ ESTEFANIA NICOLE	
371	SILVA ROJAS JOSE FRANCISCO	
372	SILVA SILVA MARIA ALICIA	
373	SOTO AZAGRA MARIO EDMUNDO	
374	SOTO GONZALEZ MIRTA INES	
375	SOTO GORDILLO MARGARITA AURORA	
376	SOTO MIRANDA MABEL DEL CARMEN	
377	SOTO MUNOZ MAURICIO OSVALDO	
378	SOTO PARRA PABLO ANDRES	
379	SOTO VEGA OLGA FABIOLA	
380	SOTOMAYOR TRONCOSO PAMELA DEL CARMEN	
381	STUARDO MORA SANDRA HAYDEE	
382	TAMAYO CUEVAS SANDRA MARGARITA	
383	TAPIA LOPEZ NORKA JEANNETTE	
384	TEJO SOLIS CLARA RIOLA DE LA CR	
385	TOBAR NUNEZ VICTOR MANUEL	
386	TOLEDO RETAMALES EBELYN DEL CARMEN	
387	TOLEDO RETAMALES MARIA ANGELICA	
388	TOLEDO SOLIS DANIA SUGEY	
389	TOLOSA TOLOSA MARIA SOLEDAD	
390	TOLOZA NAVARRO JUAN ROBERTO	
391	TORO PEÑAILILLO JOSÉ LUIS	
392	TORRES AGUILERA FELIPE GUSTAVO	
393	TORRES MIRANDA MARIA DE LAS MERCEDE	
394	TRONCOSO HERNANDEZ SONIA ERMELINDA	
395	URDANIVIA ESPINOZA WALTER EDUARDO	
396	URETA SALAS KATHERINE TATIANA	
397	VALDERAS CHAMORRO MANUEL HERNAN	
398	VALDERAS PERALTA LORENA ISABEL	
399	VALDES VUSKOVIC DRINA DANAE	
400	VALENCIA CARDENAS ANA ELIZABETH	
401	VALENZUELA GUERRERO MARIA ESTER	
402	VALENZUELA TORRES MAGALY DE LAS M.	
403	VALLEJOS MUJICA RAUL EDUARDO	
404	VARGAS MARIN NORMA HERMINIA	
405	VARGAS MORALES VERONICA DE LAS MERC	
406	VASQUEZ GONZALEZ JUAN ANTONIO	
407	VEGA CONTRERA VERONICA ANDREA	
408	VELARDE SILVA JUAN RAMON	
409	VICIOSO BRIONES MARIANO ALEJANDRO	
410	VIDAL OYARZUN FRESIA DE LOURDES	
411	VILLAGRA MOYA HUMBERTO MIGUEL	
412	VILLALOBOS CIFUENTES ROSA JEANNETTE DEL C	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
413	VILLARROEL RIOS ATILIO ENRIQUE	
414	VILLAZON PEREZ CECILIA	
415	VILLEGAS TAPIA JUAN OSVALDO	
416	ZANNI LEON CATHERINE SUSAN	
417	ZARATE GONZALEZ MARIA INES	
418	ZIEM GODOY CECILIA JEANETTE	
419	ZUMARAN REYES VIRGINIA PATRICIA	
420	ZUNIGA ESCOBAR WILLIAM ENRIQUE	
421	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	BRAVO ESPINOZA FELIPE IVAN	
18	BRIONES GUTIERREZ DANAE PAOLA	
19	CABEZA RIQUEROS MABEL ELIZABETH	
20	CACERES LUENGO JACQUELINE DEL CARME	
21	CAMPOS CONCHA ALEJANDRA ISABEL	
22	CAMPOS CONCHA CAROLINA ANDREA	
23	CARCAMO ALVAREZ ROSA MIRNA	
24	CARCAMO HEMMELMANN JUAN JOSE	
25	CARRASCO QUIROZ JENICE DEL PILAR	
26	CARTES CASTILLO FABIOLA MARIA	
27	CASONI CASONI MAGNOLIA JAZMIN	
28	CASTAÑEDA CAÑAS ARMENGOL	
29	CASTILLO BRUNA JESSICA ROMINA	
30	CASTILLO MERA CINTHYA INES	
31	CASTILLO YANEZ ARELI BETZABE	
32	CERDA CANDIA AIDA DEL PILAR	
33	CHAMAS LOPEZ MICHEL ALVAR	
34	CHAPARRO LAZCANO JUAN OCTAVIO	
35	CID VALENZUELA SOLANGE	
36	CID VIZCAY PABLO FERNANDO	
37	CORNEJO PARDO CARMEN ROSA	
38	COSSIO KNUST ERIKA IVONNE ANTONIA	
39	DE LA MAZA PALMA JOSE MANUEL	
40	DELCORTO OSORIO MARCIAL DARIO	
41	DIAZ HAUYN LUCY ALEXANDRA	
42	DIAZ SANCHEZ CAROLINA PAZ	
43	DONOSO JARA EVELYN DEL CARMEN	
44	DONOSO OJEDA PAOLA NOEMI	
45	ESPINOZA SALFATE PAMELA VIVIANA	
46	FARAH OJEDA JORGE ANTONIO	
47	FERREIRA PINELA CLAUDIA ANDREA	
48	FUENTES BAZAN ANGEL DAVID	
49	FUENTES NOVOA SYLVIA LIDIA	
50	GALDAMES SANTIBANEZ TATIANA NATALIA	
51	GALLEGUILLLOS MORALES PILAR DE LOS ANGELES	
52	GARAY SILVA GABY EUGENIA	
53	GARCIA VASQUEZ JOANNA PAOLA	
54	GOMEZ VALENZUELA ELBA SUSANA	
55	GONZALEZ MARTINEZ FERNANDO FRANCISCO	
56	GONZALEZ PAVEZ GLADYS PATRICIA	
57	GONZALEZ VERGARA XIMENA PASCUALA	
58	GUTIERREZ AEDO MARLENE CARMEN	
59	GUTIERREZ FAUNDEZ MARCO ANTONIO	
60	GUTIERREZ RAMIREZ ANA MARIA	
61	HENRIQUEZ ORTEGA ROSA MICAELA	
62	HERRERA CASTRO CARLOS GREGORIO	
63	IMABLE QUILODRAN DAVID JUAN	
64	ITUARTE VALDERRAMA VIVIANA LORENA	
65	JUGER SANHUEZA FERNANDO ESTEBAN	
66	LABRANA PASCUAL CATHERINNE MERIELLE	
67	LEIVA VALLEJOS VICTOR MANUEL	
68	LOPEZ HUERTA NELDA KAREN KATIUSKA	

## EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

N°	NOMBRE	RUN
69	MAURO HUN MARIA LOURDES	
70	MENESES RIVAS LORENA DE LOURDES	
71	MIRANDA DEL CANTO GRACIELA DEL PILAR	
72	MORAGA GONZALEZ CLAUDIA ALEJANDRA	
73	MORALES BALTRA ROMANINA RUTH	
74	MORAN PINCHEIRA BERNARDA DEL CARMEN	
75	MORENO DURAN LUIS ALFONSO	
76	NAVARRO AGUILERA JESSICA DEL PILAR	
77	NAVARRO DONOSO PEDRO AFRODISO	
78	NEIRA CONTRERAS LUIS ALBERTO	
79	NUÑEZ ABARCA PAULINA YANETT	
80	OLAVARRIA GARRIDO CAROLINA MARIA	
81	ORELLANA GONZALEZ MARGARITA DEL CARMEN	
82	PARRA AEDO CLAUDIA ALEJANDRA	
83	PEREZ FAILLA JUAN PABLO	
84	PEREZ MANRIQUEZ JENNY DEL CARMEN	
85	PILGRIN CONCHA EULALIA TERESA	
86	PINTO BLANCO ESMERALDA DEL CARMEN	
87	PIZARRO SIERRA LENIA SOLANGE	
88	POBLETE CACERES MARCELA ELIZABETH	
89	PUNOLEF COLIÑANCO VANESSA MARLENE	
90	QUEZADA GATICA MYRIAM ALEJANDRA	
91	RAMIREZ CARU AIDA LIDIA	
92	REVECO RIVAS MARIA PAZ	
93	REYES ALFARO ELIZABETH ANDREA	
94	REYES ALVAREZ VALERIA DEL CARMEN	
95	REYES RETAMAL MARITZA ISABEL	
96	RODRIGUEZ VERGARA MONICA LUISA	
97	ROJAS OLGUIN SUSANA MARITZA	
98	ROSAS TORRES MARIA ESTER	
99	SAAVEDRA ESPINACE MARIA PAZ	
100	SAEZ SAEZ JACQUELINE JOSETTE	
101	SALAS DIAZ OMAR ALEXANDER	
102	SANTIBANEZ PARRAGUEZ INGRID DEL CARMEN	
103	SEEMANN FIGUEROA EDUARDO HUMBERTO	
104	SEPULVEDA VALDES MARLENE DEL ROSARIO	
105	SILVA URRUTIA PAULINA FERNANDA	
106	SORIA GALVARRO CARPENTIER MARTA SUSANA	
107	SOTO PICHUANTE VANESSA OLIVIA	
108	TALA LOPEZ MARCIO LEOPOLDO SAID	
109	TORTELLA GONZALEZ LORENA MARGARITA	
110	ULLOA ORELLANA MAURICIO ALEJANDRO	
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	BALCARSE CIFUENTES IVAN ESTEBAN	
8	BEIZA PARDO MARIO EDUARDO	
9	BLUHM BRANDT EDUARDO JOHN	
10	BRIONES FUENTES RICARDO ENRIQUE	
11	BRIONES RAMIREZ ANA MARIA	
12	BURGOS GROSOLI ALBERTO CARLOS	
13	BUSTAMANTE MARTINEZ PAOLA ANDREA	
14	BUSTOS TORREBLANCA SONIA	
15	CALIXTO CARDENAS CARLOS GUSTAVO	
16	CARRILLANCA ANTILEF ARNOLDO RIGOBERTO	
17	CAUL MALDONADO MARCELINO ISMAEL	
18	CESPEDES PAVEZ ROBERTO ORLANDO	
19	CISTERNA DIAZ ANDREA ANTONIA	
20	CORTES SOLIS ROBERTO ENRIQUE	
21	CRUCES AGUILERA JOSE RODRIGO	
22	DE LA BARRERA RIVEROS RODRIGO ANTONIO	
23	ESCARATE SILVA PAOLA ALEJANDRA	
24	ESPINOZA RIVERA CLAUDIO ENRIQUE	
25	FRANCO SALINAS WILLIAMS LAURENCIO	
26	FUENTES VILLALOBOS NELSON AUGUSTO	
27	GALVEZ CALDERON CARLOS ANTONIO	
28	GARCIA SOTO GERMAN SEGUNDO	
29	GODOY GODOY MILDO EDGARDO	
30	GUTIERREZ MALDONADO CLAUDIA ANDREA	
31	GUTIERREZ MUÑOZ ALLISON MARCORY	
32	GUTIERREZ SAAVEDRA JUAN ALVARO	
33	HERNANDEZ BARRA CARLOS MARCELO	
34	HERNANDEZ CORREA JOSE LUIS	
35	HERNANDEZ SEPULVEDA MARTA ISABEL	
36	HUENCHULLAN SAGRISTA MANUEL ESTEBAN	
37	IRIBARNE CONSTANCIO FELIPE ADRIAN	
38	ITURBE OLMOS DE AGUILERA PATRICIA ANDREA	
39	LADOUCH LILLO LUIS GUILLERMO PATRICIO	
40	LEINS GUZMAN CARLOS JOSE	
41	LEIVA OSSES RUBEN ENRIQUE	
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	MATAMALA CABEZAS JORGE OMAR	
48	MELLA CAÑAS CARMEN GLORIA	
49	MENDEZ GUZMAN RODRIGO ORLANDO	
50	MOLINA APABLAZA NATALY CRISTHIE	
51	MORALES FAUNDEZ HERNAN ALEJANDRO	
52	MORENO BARRIOS MABEL CAROLA	
53	MOSSO ALARCON VICENTE GABRIEL	
54	MOYA ORTIZ CARLOS ANDRES	
55	MUÑOZ COFRE KARINA PAOLA DEL CARMEN	
56	NUNEZ ARANGUIZ JONATHAN ALEXANDER	
57	OLGUIN JORQUERA LUIS ALBERTO	
58	PARRA PAREDES ISIDRO DE LA CRUZ	
59	PINO MATURANA MARIO ROGELIO	
60	POBLETE LE FEUVRE MARCELA ARGELIA	
61	POLICRONI GALVEZ PAOLA VALESKA	
62	RAMOS PEREIRA LUIS ALBERTO	
63	RIQUELME REYES RICHARD FERNANDO	
64	RISCO MARTINEZ ALFONSO ARIEL	
65	ROJAS VILLARROEL CHRISTIAN EDUARDO	
66	RUBILAR HUERTA JOSE SEGUNDO	
67	RUIZ ITURRIAGA JOSE MIGUEL	
68	SAAVEDRA CARRASCO ROBERTO VICTOR	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISI3N INFORMÁTICA

N°	NOMBRE	RUN
69	SAEZ SAEZ AIDA CANDELARIA	
70	SAEZ SEPULVEDA CAROL MARELA	
71	SALAMANCA SOLIS CARLOS ALEJANDRO	
72	SALAS PENÁ CLAUDIA VALENTINA	
73	SALINAS OLAVE SERGIO PATRICIO	
74	SAN MARTIN RODRIGUEZ CATHERINE JENNIFER	
75	SAN MARTIN SAN MARTIN JUAN PABLO	
76	SANCHEZ TRIVIÑO MAURICIO FERNANDO	
77	SANDOVAL GONZALEZ IANN	
78	SEPULVEDA GONZALEZ GONZALO ANTONIO	
79	SILVA ANABALON OSCAR ORLANDO	
80	SOTO DUPUY ANDRES RAFAEL	
81	SOTO FUENTES JUAN CARLOS	
82	SOTOMAYOR CASTRO PATRICIO FERNANDO	
83	TOLEDO GUTIERREZ MARIA TERESA	
84	TOLEDO ORTEGA CARLOS ALBERTO	
85	TOLOSA TOLOSA CAROLA DEL CARMEN	
86	TORO RODRIGUEZ DANIEL DAVID	
87	TRIVINO BELLO LUIS ALFREDO	
88	URRIAGA SALINAS FELIPE ALVARO	
89	VALENZUELA ESPARZA PRISCILLA GRACE	
90	VARAS MUÑOZ LUIS FELIPE	
91	VARGAS CACERES FRANCISCO JAVIER	
92	WELSCH OPORTO ALEXANDER DANIEL	
93	YÁÑEZ GUTIERREZ FERNANDA ANDREA	

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

Nº	NOMBRE	PLIN
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	AVALOS PAEZ JUAN ALBERTO	
28	AVILA ACEVEDO JOSE ANDRES	
29	AVILA SEPULVEDA SONIA DEL CARMEN	
30	AYALA BRITO ELENA DEL CARMEN	
31	AZOCAR CUEVAS JAIME ANDRES	
32	BARAHONA SCHMIDT EDUARDO RICARDO ERNESTO	
33	BARRALES RAMIREZ HECTOR MANUEL	
34	BARRAZA DELGADO JACQUELINE DEL CARME	
35	BASTIAS RAMIREZ LUIS ALBERTO	
36	BECERRA CASTANEDA VERONICA DEL CARMEN	
37	BECERRA LINCHEO MATIAS NICOLAS	
38	BELLO MORIS JOSE LUIS	
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 GUAJARDO ANA OFELIA	
45	BRAVO SANDOVAL SONIA MONICA	
46	BURGOS BOBADILLA CLAUDIO JUVENAL	
47	BURGOS LOPEZ EDWIN GERARDO	
48	BUSTAMANTE LAGOS ANA DE LAS MERCEDES	
49	BUSTAMANTE PARRA ANTONIO AMERICO	
50	CABRALES GOMEZ VICTORIA VIOLETA	
51	CABRERA JAMETT JORGE ARTURO	
52	CABRERA TAPIA MARIA LETICIA	
53	CACERES ASTUDILLO FRANCISCO JAVIER	
54	CALDERON BALCAZAR SOLANGE DE LAS M.	
55	CALDERON CALDERON CLARA MAGDALENA	
56	CAMUS JAQUE MARIA TERESA	
57	CANALES TORRES JORGE RICARDO	
58	CANTILLANA MADARIAGA ROLANDO ENRIQUE	
59	CAÑETE RIVERA SERGIO DAVID	
60	CARDENAS BECERRA LUIS ANTONIO	
61	CARIS ZAPATA MYRIAM DEL CARMEN	
62	CARMONA SAGREDO CLAUDIO ANDRES	
63	CARO CARO PAULINA ROSARIO	
64	CARRASCO BRAVO MARIA ELENA	
65	CARRASCO VIDAL LUIS ARTURO	
66	CARRILLO SANDROCK JAVIER FELIPE	
67	CARRION FARIAS FANNY DEL CARMEN	
68	CARVAJAL HARRIS LILIAN GRACIELA	

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

Nº	NOMBRE	RUN
69	CARVAJAL ROJAS LUIS EDUARDO	
70	CASTILLO MARAMBIO LUIS HUMBERTO	
71	CASTILLO MUNOZ CARLOS ALBERTO	
72	CASTILLO ROJAS JUAN MARCOS	
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	CISTERNAS MATE EVELYN CAROLINA	
82	CONCHA RIVERA GUACOLDA ROXANA	
83	CONTADOR PEREZ PABLO ANDRES	
84	CONTRERAS ESPINOZA ALFREDO ITALO	
85	CONTRERAS ROMO JESUS PEDRO HUGO	
86	COPANO FRACEI ANTONIO ANDRES	
87	CORNEJO MOLINA MERCEDES CRISTINA	
88	CORREA MENESES JORGE GABRIEL	
89	CORREA RUZ RAUL ERASMO	
90	CORTES QUIROGA MARIA ANGELICA	
91	CRUZ GODOY ESTEBAN ALBERTO	
92	CRUZ ROJAS NANCY AMERICA	
93	DAROCH SALAZAR HUGO IVAN	
94	DEL SOLAR CADIZ GASTON ERNESTO FGO.	
95	DIAZ LOPEZ PAULINA ESTER	
96	DIAZ MUNOZ GEORGINA	
97	DIAZ RAMIREZ CRISTIAN ALBERTO	
98	DONOSO MORENO ESTEBAN ANDRES	
99	DRUST NACARINO WANDA CONSUELO	
100	DUJISIN IBAÑEZ JUAN IGNACIO	
101	ECKHOLT WILLIAMSON MARIA VERONICA	
102	EGAS MUNOZ MAURICIO	
103	ELIASH O'SHEE PAZ	
104	ELIZALDE SOTO MARIA EUGENIA	
105	ELIZONDO SALGADO ROSA ELIANA	
106	ELIZONDO SUAZO LUIS DIONISIO	
107	ENCALADA ORMEÑO OMAR RODRIGO	
108	ESPINOSA DURAN LORENA PAMELA	
109	ESPINOZA ALVEAL MARIA DE LOS ANGELES	
110	ESPINOZA ASTORGA JOSE MANUEL	
111	ESPINOZA TORRES MIGUEL ANGEL	
112	FAJARDO ESTRADA ISABEL DE LAS MERCED	
113	FARIAS CASTILLO MARCELA ELIZABETH	
114	FARIAS MALDONADO WENCESLAO ENRIQUE	
115	FARIAS SANDOVAL JEANNETTE DEL CARMEN	
116	FERNANDEZ ABDALA NICOLAS LEONARDO	
117	FERNANDEZ RODRIGUES CARLOS EDUARDO	
118	FERRADA PRIETO MARIA REBECA	
119	FERRANDO VERGARA MARCELO LUIS	
120	FIGUEROA FIGUEROA RAFAEL ANTONIO	
121	FIGUEROA LAGOS MARISA DEL CARMEN	
122	FIGUEROA MOLINA DOLORES DEL CARMEN	
123	FLORES CONCHA HECTOR ALONSO	
124	FLORES CONTRERAS JORGE OMAR	
125	FLORES LOPEZ RAUL BERNARDO	
126	FLORES VERGARA SOLEDAD GLORIA	
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	FUICA 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	GUAMPARITO DONOSO ERICA DEL CARMEN	
167	GUERRA ORTIZ SALVADOR REINERIO	
168	GUTIERREZ FLORES MARIA CECILIA	
169	GUTIERREZ GONZALEZ SERGIO OSVALDO	
170	GUTIERREZ MALDONADO CRISTINA ELVIRA	
171	GUTIERREZ MARTINEZ NORA DEL CARMEN	
172	HENRIQUEZ GUZMAN MATIAS IVAN	
173	HEPULEO FUENTES GLORIA DEL CARMEN	
174	HERNANDEZ CARVALLO ALDO ALEXIS	
175	HERNANDEZ GOMEZ LEONARDO ALFREDO	
176	HEROLD ARENAS ERWIN LUDWIG	
177	HIDALGO SOTO PAULA ELVIRA	
178	HONTAVILLA JIMENEZ GUILLERMO ANTONIO	
179	HOOD GROSSER KATHERINE PAMELA	
180	HORMAZABAL RIQUELME ENRIQUE EDUARDO	
181	IBACACHE ORREGO CLAUDIO ENRIQUE	
182	IBANEZ ORTEGA GLENDA BERNARDITA	
183	IZQUIERDO RIOS CLAUDIA	
184	JAQUE 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 SOTELÓ IVAN HERIBERTO	
199	LEIVA VARAS CARLA EUGENIA	
200	LEIVA VARAS MARIA VICTORIA	
201	LEVICHE MULATO JUAN AGUSTIN	
202	LEYTON SANDOVAL LESLIE KARIN	
203	LILLO BELMAR MARIA CONCEPCION	
204	LIMARI VENEGAS GLORIA ANGELICA	
205	LIZANA VEGA MACARENA DEL ROSARIO	
206	LLANOS VALLEJOS EUGENIA VANIA	

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

N°	NOMBRE	RUT
207	LOAYZA BENAVIDES WALDO ANTONIO	
208	LOBOS SANCHEZ CARLOS DAVID	
209	LOPEZ ARAYA BETTSY DENISSE	
210	LOPEZ MOLINA ULISES MANUEL	
211	LOPEZ RAMIREZ JULIO HERNAN	
212	MACAN ORTEGA SERGIO ALEXANDRO	
213	MADRID VASQUEZ NANCY LORETO	
214	MALINARICH MORENO LENKA ALEJANDRA	
215	MANQUE GONZALEZ MARIA ANTONIETA	
216	MANRIQUEZ MOYA CLAUDIO AMANDO	
217	MANRIQUEZ PARDO YASNA XIMENA	
218	MARAMBIO MORALES LUIS CESAR	
219	MARCHANT GONZALEZ FRANCISCO ANDRES	
220	MARTINEZ BUSTOS XIMENA DEL CARMEN	
221	MARTINEZ MONDACA JUAN ERNESTO	
222	MARTINEZ MORGADO FRANCISCA JAVIERA	
223	MARTINEZ RONDA MARIA ANTONIA	
224	MARTINEZ RUBILAR YOLANDA ANGELICA	
225	MARTINEZ TORRES CARLOS ENRIQUE	
226	MATAMALA DOMINGUEZ VERONICA DE LAS MERCEDES	
227	MAUREIRA GONZALEZ BEATRIZ MARCELA	
228	MEDINA BOLBARAN JORGE ANDRES	
229	MEDINA RIQUELME NELLY DE LAS MERCEDE	
230	MEJIAS CERDA CARMEN GLORIA	
231	MELENDEZ MELENDEZ CLAUDIO ANDRES	
232	MELLADO BRUNA FROILAN DANIEL	
233	MELLADO PINO XIMENA DE LAS MERCED	
234	MENA ZAPATA JORGE LUIS	
235	MENDEZ ALVAREZ FLORA LUZ	
236	MENDEZ GONZALEZ LUIS ALBERTO	
237	MENDOZA RAMOS ELIZABETH	
238	MENESES ANDRADE JANSON WLADIMIR	
239	MEZA LORCA GUILLERMO ENRIQUE	
240	MEZA TUDELA CRISTOPHER WILLIAM	
241	MILLA VALENZUELA MARITZA NATALIA	
242	MIRANDA GAETE MANUEL ANTONIO	
243	MONDACA GOMEZ SUSANA DEL CARMEN	
244	MONSALVE HERNANDEZ MARCELO ARNALDO	
245	MONTALVA FERNANDEZ JORGE ARMANDO	
246	MONTECINOS OJEDA PAOLA MARCELA	
247	MONTES CARMONA PAMELA DE LAS M.	
248	MONTESINO GOMEZ MARY CARMEN	
249	MORALES GONZALEZ MARIA VERONICA	
250	MORALES PINO EUGENIO JUAN	
251	MORALES VILCHES VERONICA IVONNE	
252	MOREIRA SALVO JAIME JAVIER	
253	MOSCOSO SANGUINETTI JENNIFER ARLETTE	
254	MOYA GOMEZ JUAN DE DIOS	
255	MUNOZ GARATE VILMA JESSICA	
256	MUNOZ JOHNSTON PATRICIA MONICA	
257	MUNOZ OGAZ EDUARDO ULISES	
258	MUNOZ ORMENO CECILIA ANDREA	
259	MUNOZ ESPINOZA PAULA PATRICIA	
260	NAVARRETE GONZALEZ HENRY CRISTOBAL	
261	NAVARRETE NEIRA GLORIA MARGARITA	
262	NAVARRO NUNEZ JORGE LUIS	
263	NAVARRO ORREGO FERNANDA FRANCISCA	
264	NAVARRO VELASQUEZ CARLOS ALBERTO	
265	NAVARRO VERDUGO CRISTIAN PATRICIO	
266	NAVIA NIETO ANA ISABEL	
267	NEGRETE MARTINEZ GERARDO MICHEL	
268	NORAMBUENA HERNANDEZ EXEQUIEL PATRICIO	
269	NORAMBUENA MARDONES ANA MARIA	
270	NOVOA CASTILLO SYLVIA HORTENSIA	
271	NUNEZ PACHECO MARIA ELOISA	
272	NUNEZ VARGAS ROSA DEL CARMEN	
273	NUR GOMEZ LUIS ALBERTO	
274	OCARES ORTIZ MANUEL JESUS	
275	OLGUIN MELLA ALEJANDRA ANDREA	

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

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

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

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

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

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

## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN JURÍDICA

N°	NOMBRE	RUM
1	ABUAUAD JENSEN CARLOS FRANCISCO	
2	ABURTO BARAHONA JUAN PABLO	
3	ACUNA RIVERA RUTH ELENA	
4	ALFARO RAMOS MARCELO ARNOLD	
5	ALLENDE TORRIJOS 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 IRENIA	
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	CUEVAS ROJAS MARGARITA MICAELA	
23	DE NORDENFLYCHT BRESKY CONSTANZA	
24	ESCOBAR WILDER CLAUDIA ALEJANDRA	
25	ESPINOSA AGURTO VICTOR JOEL	
26	FARIAS ARENAS MARIA ANGELICA	
27	FARIAS GAJARDO TRINIDAD DEL CARMEN	
28	FERNANDEZ CUERVO JOSE ANTONIO	
29	GAJARDO MATURANA CARMEN SILVIA	
30	GONZALEZ AGUILA MARGARITA CECILIA	
31	GONZALEZ GARCES MARIA TERESA	
32	GUTIERREZ AYALA RUBEN ORLANDO	
33	GUTIERREZ TORRES NANCY ERASELIZ	
34	HUERAMAN MENA BERNARDITA DEL CARME	
35	HUERTA ANGULO CARLA GABRIELA	
36	JERIA CID DORIS CONCEPCION	
37	JIMENEZ CORVALAN ADOLFO FERNANDO	
38	JIMENEZ VALDERRAMA TERESA MAGALY	
39	KIRBY MARCHANT HENRY ALFRED	
40	LAGOS GALVEZ SERGIO DEL CARMEN	
41	LATORRE OLAVARRIA CLAUDIA ALEJANDRA	
42	LEDESMA ROSAS CLAUDIO GONZALO	
43	LEMUS ACEITUNO ORIETTA LINA	
44	LENERO GUTIERREZ CLAUDIA FERNANDA	
45	LOYOLA FAJARDO VERONICA AIDA	
46	MONTALVA BARRIENTOS MARIA CECILIA	
47	MORALES BORQUEZ JENNIFER PAMELA	
48	MOYA MC MILLAN BERNARDO ANDRES	
49	MOYA REYES JOSE ARMANDO	
50	MUNOZ CORTES PATRICIO ORLANDO	
51	MUÑOZ ROMERO MARCELA ANDREA	
52	OLAVARRIA GARRIDO FRANCISCA	
53	OSORIO SEPULVEDA MIRNA JIMENA	
54	PARISSI YAÑEZ REBECA LIDIA	
55	PARRAO CHACANO MARTA JIMENA	
56	PENA VALDES SANDRA JACQUELINE	
57	PEREIRA CAMPOS CLAUDIO ESTEBAN	
58	QAHHAT KHAMIS NADIA MARISOL	
59	QUINTEROS ARBIOL VLADIMIR PATRICIO	
60	RAMIREZ HERRERA MARIA SOLEDAD	
61	RIOS GUAJARDO CAROLINA	
62	ROA GUTIERREZ SUSANA XIMENA	
63	RODRIGUEZ GARNICA LUZ ISABEL	
64	RONC ASPE PETER WALTER	
65	SEPULVEDA MOYA CECILIA ALEJANDRA	
66	SOLIS BARGUENA MARIO EDUARDO	
67	TABILO OLGUIN JAIME ANDRES	
68	TAPIA BASOALTO ROSA HERMINIA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN JURÍDICA

N°	NOMBRE	RUN
69	TAPIA MEZA MARIA EUGENIA	
70	TAPIA NIETO VICTOR ROLANDO	
71	TOMA PUYOL CARMEN GLORIA	
72	TORO FAUNDEZ ELISEO ALEJANDRO	
73	TORREJON VEGA LILY AURORA	
74	TORRES QUEULO CHRISTOPHER GIOVANNI	
75	VALENZUELA MATORANA GUILLERMO JAVIER	
76	VARAS TORO CAROLINA ALEJANDRA	
77	VATOVEC VILLARROEL SONIA LUISA	
78	VEJAR OYARZUN SYLVIA FABIOLA	
79	VERGARA ACEVEDO MARCELA ISABEL	
80	ZAPATA ALEGRIA MARCELA CRISTINA	
81	ZAPATA GAZMURI JOSE ALBERTO	

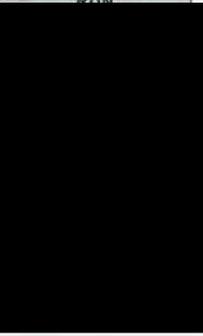
## EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

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 INGBORG ASTRID	
10	FIERRO FUENTES JANET ANTONIETA	
11	FONTANA ESPINOZA NIDIA MABEL	
12	GONZALEZ PINO MARTA ISABEL	
13	GRLICA 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	MUNITA RENDICH CESAR AUGUSTO	
24	NORAMBUENA JARA JUAN ALFONSO	
25	PADILLA SANHUEZA JAIME HORACIO	
26	PLAZA ALVAREZ ALVARO GONZALO	
27	QUIROZ MIRANDA OLGA VERONICA	
28	ROBLES TORRES MANUEL ENRIQUE	
29	ROJAS DOMINGUEZ HUGO FRANCISCO	
30	SANTIS RAMIREZ SUSANA IVONNE	
31	SCHUBERT URZUA PATRICIA VERONICA	
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

N°	NOMBRE	RUN
1	ASCENCIO CEA ANA MARIA	
2	BELMAR ESPINOZA RICARDO ANDRÉS	
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

N°	NOMBRE	RUM
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	SANDOVAL DROGUETT PATRICIO EUDORO	
8	SILVA CALDERON JOSE HUMBERTO	
9	SOBINO SOLAR MARCELA ALEJANDRA	
10	TAPIA SOTO MARIANELA JACQUELINE	
11	VALLEJOS VALLEJOS MARIA FERNANDA	
12	VERGARA SUAREZ CHRISTIAN ALEJANDRO	

## EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

Nº	NOMBRE	RUM
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

N°	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	REMENTERIA PINONES ANA MARIA	
10	RETAMAL SANCHEZ LUZ BERNARDA	
11	RIOS CASTILLO MITZI AMADORA	
12	RIQUELME AYALA DANIZA ELIZABETH	
13	ROMERO YANEZ PAMELA ESTER	
14	SEPULVEDA SAAVEDRA DORIS PAULINA	
15	SILVA GONZALEZ MARITZA DEL CARMEN	
16	SILVA VERGARA KAREN ROCIO	
17	VALLEJOS RÍOS CARLOS LUIS	
18	VIDAL MUÑOZ KAREN ELIZABETH	
19	VILLEGAS MALDONADO MARJORIE CAROLINA	
20	ZARZOLA IBANEZ LUIS SEGUNDO	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL TARAPACA

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	ILAJA 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	RUI
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	CAMPILLAY 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	GARMENDIA 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 HINOJOSA 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	NUÑEZ 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

Nº	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	ECHEVERRIA MORENO CELIA DEL ROSARIO	
10	GODOY ESPINOZA SERGIO ALEJANDRO	
11	GUZMAN ALFARO JUANA MYRNA	
12	MALDONADO PEREZ SUSANA EMELINA	
13	MARIN VEGA DAVID CRISTIAN	
14	MASSONE PEREZ PATRICIA SUSANA	
15	MUNOZ JARA PILAR ALEXANDRA	
16	NAVEA ARAYA AMALIA RUTH	
17	NOEL VELIZ RAQUEL	
18	OLIVARES CORTES MARIO GILBERTO	
19	OLIVARES REINUABA RITA INES	
20	OLIVARES VALENZUELA GABRIELA BEATRIZ	
21	PAVEZ GUZMAN DORA MARIA	
22	PEREZ ALAMOS FELIPE ANDRES	
23	PUELLES MUNIZAGA HILARION ALAN	
24	RODRIGUEZ ALVAREZ CARLOS HERNAN	
25	ROJAS ACUÑA FRANCISCA	
26	ROJAS CONCHA MARITZA PATRICIA	
27	ROJAS SILVA MARIA CECILIA	
28	SEPULVEDA ASTORGA MANUEL OMAR	
29	SIMUNOVIC RAMIREZ MARIA CECILIA	
30	SOLOVERA MARQUEZ LUZ MARGARITA	
31	TAMBLAY LICUIME PATRICIA ANGELICA	
32	TAPIA ZAPATA LUIS DEL CARMEN	
33	TORRES PAVEZ KATINA ANDREA	
34	VARAS SEPULVEDA CAROLINA ANDREA	
35	VEGA BAIGORRI LENDA JOCELYN	
36	VEGA BAIGORRI MEIVY JACQUELINE	
37	VILLEGAS TORRES JACQUELINE MARISOL	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO

N°	NOMBRE	RUN
1	AGUILERA GONZALEZ NORMA ISABEL	
2	AHUMADA CIFUENTES SONIA DEL CARMEN	
3	ALVARADO VARAS JUAN ORLANDO	
4	ARANCIBIA GALLEGUILLOS 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	CASTILLO ROJAS VALESKA ALEXANDRA	
18	CASTRO AGUILERA IRMA ESTELA	
19	CERDA ROCO INES RODELINDA	
20	CHAVEZ MUNDACA MARIA CRISTINA	
21	COLLAO VALENCIA MIRNA LETICIA	
22	CUEVAS MANOSALVA MARIA FABIOLA	
23	DIAZ GONZALEZ MARIA CRISTINA	
24	DOMINGUEZ BASTIAN PATRICIA INES	
25	FUENTES OSSANDON IRIS VIOLETA	
26	GALDAMES GONZALEZ ALEJANDRA ISABEL	
27	GUAJARDO GUAJARDO DIEGO ALEJANDRO	
28	HERNANDEZ SECO ISABEL MARGARITA	
29	HERRERA GALLARDO PABLO ALEJANDRO	
30	HUERTA VEGA LUCY VERONICA	
31	IBARRA VILLAGRA JOCELYN ALEJANDRA	
32	IRRAZABAL ROCO ANGELA ANDREA	
33	JIMENEZ CARRIEL SEBASTIAN CAMILO	
34	JIMENEZ PIZARRO CLAUDIA FRANCISCA	
35	JOFRE ROJAS LUIS CARLOS	
36	JOFRE VALLEJOS CARLOS FRANCISCO	
37	JUAREZ CUELLO BARBARA MACARENA	
38	JULIO PIZARRO HECTOR ALFONSO	
39	LABRA CASTILLO CARLOS ENRIQUE	
40	LEGER MORGADO RICARDO NELSON	
41	LEIVA CARVAJAL YASNA VANESSA	
42	LEON PASTEN ARSENIO ALFREDO	
43	LICHIOK BLAMEY JUANA CARLINA	
44	LOPEZ FERNANDEZ GUILLERMO JAVIER	
45	LOPEZ ROJAS MAURICIO ANDRES	
46	LOPEZ SAN FRANCISCO PATRICIO RUBEN	
47	LUNA PENNA GALO ANTONIO	
48	MALLEGA MICHEA HECTOR GUILLERMO	
49	MARTINO ITURRIAGA PAOLA EDITH	
50	MAUREIRA NUNEZ MARIA MARGARITA	
51	MONCADA BARRERA ROBERTO	
52	MONTECINO AGUIRRE NADIA DEL ROSARIO	
53	MONTECINOS SOTO FRANCISCO JAVIER EDUARDO	
54	MUNOZ PASTEN DARWIN DEL ROSARIO	
55	NARVAEZ RAMIREZ MARIA ESTER	
56	OYANADEL VELASQUEZ JOCELYN ANDREA	
57	PANTOJA ASTUDILLO ISABEL FABIOLA	
58	PEREZ CARTAGENA PAULINA ANDREA	
59	PINA HRZIC CECILIA LUCRECIA	
60	QUEZADA CONTRERAS MARCELA PATRICIA	
61	RAMIREZ VILLARROEL ROXANA ISABEL	
62	RIVERA FAGALDE ADELA ANDREA	
63	RODRIGUEZ CANGANA HANDY WILLIAM	
64	RODRIGUEZ FABREGA RAFAEL AUGUSTO	
65	ROJAS ARQUEROS ESTRELLA MARLENE	
66	ROJAS BARRAZA MEDARDO ANTONIO	
67	ROSALES GONZALEZ NILDA CAROLINA	
68	ROSALES HURTADO KARINA ALEJANDRA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO

N°	NOMBRE	RUN
69	SALINAS LEMUS MANUEL ANTONIO	
70	SANCHEZ SANCHEZ NISSEN KAREN	
71	SEGURA AGUIRRE SANDRA DEL CARMEN	
72	SEGURA HERRERA CARLOTA EUGENIA	
73	SEPULVEDA ALFARO VICTOR GABRIEL	
74	SEPULVEDA LAGOS ENZO DE KURT EUGENIO	
75	SILVA VILLANUEVA DANIEL LEOPOLDO	
76	SOLANO CORTES LUIS ALBERTO	
77	SOTO ZEPEDA DALITA LETICIA	
78	TABILO TOLEDO PATRICIO HERNAN	
79	TRIGO RIVERA MANUEL ULISES	
80	VALENZUELA TORREBLANCA BERTA INES	
81	VALLEJOS ESPINOZA ARMANDO SEGUNDO	
82	VARGAS TAPIA FELIX LISANDRO	
83	VASQUEZ CORTES TERESA ANGELICA	
84	VERGARA SALFATE ALVARO LUIS	
85	VILCHES GALLARDO YASNA MARIA	
86	VILLALOBOS NUÑEZ JESSICA FABIOLA	
87	VILLARROEL CASTILLO CESAR DE LA CRUZ	
88	WILSON MUÑOZ KARINA CECILIA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

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

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

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

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

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

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

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

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

N°	NOMBRE	RUN
69	SANDOVAL ARIAS OMAR PATRICIO	
70	SEPULVEDA ALVAREZ DANIELA CAROLINA	
71	SOTO REYES LIZA VANESSA	
72	SOTO SANDOVAL VICTOR MANUEL	
73	SOTO VASQUEZ JESSICA PATRICIA	
74	STANDEN VALENZUELA NELSON WILLIAM	
75	TOBAR CANAS GLORIA ANGELICA	
76	TOLEDO GUERRERO MARIA EMA	
77	TORO ROJAS CARLOS MOISES	
78	URRA JORQUERA EDITH DE LAS MERCEDE	
79	VALDES SALAS MARIA JOSE	
80	VALDIVIA QUINTANILLA MARGARITA DE LAS M.	
81	VICENCIO GARAY PAULA VIVIANA	
82	VIDAL CONTRERAS SARA INES	
83	VIDAL MUNOZ CLAUDIO ANTONIO	
84	VILLEGAS MIRANDA KARINA EVELYN	
85	ZARATE CAMPOS ALEJANDRA ANDREA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL MAULE

N°	NOMBRE	DIV
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	ALRUIZ 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	CANETE CESPEDES FABIOLA DEL CARMEN	
17	CARRASCO GUERRA OSVALDO LEONIDAS	
18	CASTRO CANTO RODRIGO FERNANDO	
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 AQUILES	
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

Nº	NOMBRE	RUM
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	ZERENÉ SAZO PAULA ANDREA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL BIOBIO

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

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL BIOBIO

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

N°	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 LISETTE 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

N°	NOMBRE	
1	AEDO PANCHILLA LILIAN PATRICIA	
2	AGURTO PALMA EDWARDS HENRRY	
3	ALVAREZ SALAZAR CLAUDIA DEL CARMEN	
4	ANIÑIR 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 CURRIÑIR 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	HIDALGO MORALES MARIA ALEJANDRA	
36	HUENOLAF HUIRCALAF ROSA ELIANA	
37	JARA MANQUILEF MARIELA ANDREA	
38	JARA OSSES LUZ ELIANA	
39	JARA ROJAS FRANCISCO JAVIER	
40	LANDEROS FIGUEROA FREDDY HUGO	
41	LAVIN SANDOVAL ARNOLDO DEL TRANSITO	
42	LEAL LEAL RODRIGO EDUARDO	
43	LIZAMA TRUAN CAROLINA ANDREA	
44	LOPEZ ESPINOZA ALEJANDRO ALBERTO	
45	LOPEZ RAMOS MARIA CRISTINA	
46	LUTZ VERA DAIANNE NICOLE	
47	MARIN SANDOVAL WILMA MARLENE	
48	MARIPAN SANTOS MARCO ANTONIO	
49	MENDEZ SOTO OSCAR FERNANDO	
50	MERIÑO SANHUEZA KAREN ZORAYA	
51	MONSALVES ZUNIGA BETHZIE ESMERALDA	
52	MORAN ASTUDILLO PAULA ROCIO	
53	MOREIRA MUJICA GLADYS ANTONIA	
54	MOSCOSO ARRIAGADA ALVARO MARCELO	
55	MUNOZ CID MYRIAM PATRICIA	
56	NEIRA TRONCOSO DAVID SEGUNDO	
57	NUÑEZ LEAL JOAQUIN IGNACIO	
58	OBREQUE MORA JUAN ANTONIO	
59	ORREGO DUFFNER IVAN ALEJANDRO	
60	OYARZO CARDENAS JULIO NICOLAS	
61	PAREDES CIFUENTES SOLEDAD ANDREA	
62	PARRA COLICHEO DAMARIS DEL CARMEN	
63	PENA HERNANDEZ JUVENAL DAGOBERTO	
64	PENAILILLO SOTO ARIEL HONORINDO	
65	PEREZ MONSALVE VERONICA ENCARNACION	
66	QUIROZ SANTANDER RONNIER ALEJANDRO	
67	RODRIGUEZ PENAFIEL ANGELICA ANDREA	
68	SAAVEDRA MANUNZA ISAIAS	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

N°	NOMBRE	RUN
69	SACRE CONTRERAS JOSSELYN MACARENA	
70	SANHUEZA VALDEBENITO JUANA CELESTIN	
71	SEPULVEDA MALDONADO JORGE GUSTAVO	
72	SOTO VILLEGAS SAMUEL ALEJANDRO	
73	SUAREZ MONSALVES ISAAC RODRIGO	
74	TOLOSA PAILLALEF MARIA PAZ	
75	TOLOZA ZUÑIGA BELEM GINETTE	
76	VALLEJOS DONOSO ANALORETO XIMENA	
77	VEGA VEGA GUIDO ELEODORO	
78	VENEGAS GALLEGOS RAMON JOSE	
79	VERDEJO COLIL ROCIO DEL PILAR CLAUDIA	
80	VERDEJO SILVA ROSA ELENA	
81	VERGARA GUTIERREZ ANA MARIA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE LOS RÍOS

N°	NOMBRE	RUM
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 HUAIQUIAN 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	MUÑOZ CONTRERAS EDUARDO JORGE	
27	MUÑOZ 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	YAÑEZ 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	BARRIENTOS CARCAMO MARCO ANTONIO	
8	BARRIGA HIDALGO MARCELO ANDRES	
9	BORQUEZ ELGUETA JAIME ALBERTO	
10	BRAVO RECABARREN LUIS FELIPE	
11	BUSTAMANTE VARGAS YASNA NATALY	
12	CALBUN NAHUELQUIN SINDY ARACELI	
13	CALDICHOURY FUENTES NICOLAS MANUEL	
14	CAMPOS JARAMI PEDRO CRISTIAN	
15	CARCAMO MORALES MARIA LUISA	
16	CARCAMO RODRIGUEZ SILVIA ROXANA	
17	CARCAMO SANCHEZ ISABEL	
18	CATALAN ROGEL LUIS	
19	CEA CARRASCO ALICIA ELIZABETH	
20	COLIVORO PEREZ NURY EDITA INES	
21	CORREA TOBAR ANA DEL CARMEN	
22	DOMINGUEZ ALVARADO MANUEL ENRIQUE	
23	ERCOLI TORRES SANDRA DENISSE	
24	FERNANDEZ VEGA ORIANA CATALINA	
25	FUENTEALBA MARTINEZ KARINA ELIZABETH	
26	FUENTES ALVAREZ MARISSA PAMELA	
27	GALLEGOS VALENCIA MARCO ANTONIO	
28	GARCIA PAREDES ANA MARIA	
29	GONZALEZ CARDENAS JORGE WALTER	
30	GONZALEZ SANCHEZ CAROLINA ALEJANDRA	
31	GONZALEZ SCHAFER MIRIAM ALEJANDRA	
32	HERRERA OLEA NATALIA	
33	IGOR LUCERO MARIA LUISA	
34	LARENAS BARRIA CARLOS DANIEL	
35	LOAIZA PEREZ MARIA LORENA	
36	MANCILLA RUIZ EDITH VERONICA	
37	MANCILLA VARGAS CLAUDIA ALEJANDRA	
38	MANSILLA URIBE JOSE BELARMINO	
39	MANZANO OLIVARES ANDREA ROMINA	
40	MARTINEZ MIRANDA MARIA ELIZABETH	
41	MASIAS FERNANDEZ JENNY ALEJANDRA	
42	MELLA MELLA ERNESTO SEGUNDO	
43	MOLINA LEIVA DELIS COSME	
44	MORALES RUIZ MARIANELA DEL CARMEN	
45	MUÑOZ CORTEZ EDISON AGUSTIN	
46	NAHUM GUZMAN CARLOS JAVIER	
47	NAVARRO VARNET PAMELA IVONNE	
48	NUÑEZ VILLALON LUZ MARIA	
49	OJEDA SOTOMAYOR JOSE JUVENAL	
50	OLAVARRIA RIVERA YASNA PATRICIA	
51	ORELLANA GONZALEZ FERNANDO DAVID	
52	ORTEGA WEBAR NATALY ROSEMARIE	
53	OTAROLA ALTAMIRANO ALDO RICHARD	
54	PARDO MELO MARIA ISABEL	
55	PAREDES ARRIAGADA CLAUDIO MARCELO	
56	PARTARRIEU VISTOSO MICHELLE CAROLINE	
57	PEREZ CALDERON ROCIO EUNICE	
58	QUILAQUEO QUILAQUEO CLAUDIO ANDRES	
59	QUIROZ COFRE HECTOR ALEJANDRO	
60	RAMIREZ BOLADO MARIA PAZ	
61	RIQUELME FIGUEROA JUAN BAUTISTA	
62	ROJAS DUE MIRTA HERMELINDA	
63	ROJAS GUZMAN JULIE CAROLA	
64	ROMERO PAREJA CARLA ANDREA	
65	RUIZ VIDAL CARMEN GLORIA	
66	SANCHEZ AMPUERO ANDREA ALEJANDRA	
67	SANCHEZ BARCIA YOJANNA ELIZABETH	
68	SANTANA OLAVARRIA HUGO HAROLDO	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS

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

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

N°	NOMBRE	RUII
1	ALVAREZ GONZALEZ MAXIMILIANO OSVALDO	
2	ARANEDA CHIGUAY RODRIGO HUMBERTO	
3	ARANEDA ILLESCA MARIBEL DEL CARMEN	
4	BARRIA SANHUEZA JUAN ABDON	
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	JACQUE AZABE HEIDI BASMA	
15	JARA VARGAS SOLEDAD SILVANA	
16	MARCHANT REYES NANCY ISABEL	
17	MARTINEZ ROSAS LUCIA MARIANELA	
18	MELO VALENZUELA VERONICA ISABEL	
19	MIRANDA SALDIVIA SANDRA JEANNETTE	
20	NAHUELQUIN MARQUEZ VERONICA ALEJANDRA	
21	OJEDA VIDAL ANA LILIAN	
22	REYES VEGA KAREM KATIANA	
23	ROA VELASQUEZ NERY ANDREA	
24	ROMAN QUEZADA ALFREDO ANTONIO	
25	STRANGE ARRIAGADA LUIS IVAN	
26	VALENZUELA QUINAN LUIS ANDRES	
27	VARGAS AGUILA ELVIRA SOLEDAD	
28	VERA GOMEZ PEDRO NOLASCO	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA

Nº	NOMBRE	RUN
1	AGUIRRE NUNEZ GLORIA DEL CARMEN	
2	ALARCON ROJAS DANIANA KATARINA	
3	ALVAREZ CAYUN VALERIA ADELINA	
4	AMPUERO DIAZ ELBA PATRICIA	
5	BARRIA GARCES IRMA ALICIA	
6	BARRIENTOS ANDRADE JOSE JAIME	
7	BAUERLE CASTILLO MARIA VERONICA	
8	BENITEZ MILLAN ROBERTO SEGUNDO	
9	CACERES BRAVO CLAUDIA PAMELA	
10	CATALAN BARRIA ALEXIS HERNANDO	
11	DIAZ MOLINA CARMEN GLORIA	
12	FLORES CARVAJAL JESSICA KARINA	
13	GOMEZ HUENCHOR PAMELA DEL CARMEN	
14	GOMEZ MANSILLA CECILIA MARLENE	
15	GONZALEZ ALVAREZ GUILLERMO RICARDO	
16	GONZALEZ DIAZ HAROLD JOSE	
17	HUIRIMILLA CASANOVA ANA MARIA	
18	LEIVA SEGUEL VERONICA FABIOLA	
19	LEVINERI FERNANDEZ JOSE GERARDO	
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

N°	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	AHUMADA 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	BARRAZA TAPIA PATRICIO A.	
33	BARRERA DURAN JAIME PATRICIO	
34	BARRERA MARQUEZ ANGELA MARGARITA	
35	BASCUR ARIAS MARIA PILAR	
36	BASOALTO DIAZ CARMEN GLORIA	
37	BASTIDAS NAVARRETE CAROLINA ANTONIETA	
38	BAYER MATUS ROBERTO CESAR	
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 UMAÑA SARA DE LAS MERCEDES	
48	BRENET LUENGO MICHEL	
49	BUENDIA MIRANDA GLADYS DEL CARMEN	
50	BURGOS GODOY 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	CAMPILLAY 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

N°	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 RIQUELME 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 BLAAUBOER 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	CUITIÑO 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	FLORES ARENAS ROSARIO DE LA CRUZ	
122	FLORES CABEZAS PATRICIO ALEJANDRO	
123	FLORES CONTRERAS CARLOS FERNANDO	
124	FLORES ORELLANA XIMENA GABRIELA	
125	FLORES SALAS AMELIA ESTER	
126	FONTECILLA GIAVERINI ANA MARIA	
127	FUENTEALBA CARRENO MARIA VICTORIA	
128	FUENTES ALARCON FRANCISCA JOHANNA	
129	FUENTES ARAYA CARLOS ENRIQUE	
130	FUENTES LETELIER PAOLA ANDREA	
131	GALAZ CAROCA MARTA VIVIAN	
132	GALAZ DUARTE NAZZARENA DE LOURDES	
133	GALLARDO ASTORGA ROSARIO ISABEL	
134	GALLARDO BARROS RAUL ABDON	
135	GALLARDO CAMPILLAY RUTH MERY	
136	GARCES ANCATEN LUZ PAULINA	
137	GARCIA GARRIDO ANA MARIA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

N°	NOMBRE	RUN
138	GARCIA GARRIDO ELIZABETH FRANCESCA	
139	GARCIA MUNOZ MARISOL JUDITH	
140	GARCIA OLIVARES EDUARDO ANTONIO	
141	GARCIA RAMIREZ NICOLE DANIELA	
142	GARRIDO ASTORGA JACQUELINE ANDREA	
143	GARRIDO UBILLA HERMAN ANDRES	
144	GODOY FARIAS JUAN JUVENAL	
145	GOMEZ BERNAL WALTER GUILLERMO	
146	GOMEZ FAUNE OSCAR ARTURO	
147	GONZALEZ CISTERNAS NELLY ISABEL	
148	GONZALEZ CORNEJO ALEJANDRA PILAR	
149	GONZALEZ DIAZ MARCELA DEL TRANSITO	
150	GONZALEZ FIGUEROA XIMENA DEL CARMEN	
151	GONZALEZ KARFACH MARIANA DE LAS MER	
152	GONZALEZ MUÑOZ JOSE MANUEL	
153	GONZALEZ MUÑOZ ROCIO MARGARITA	
154	GONZALEZ PINILLA MARIANO ENRIQUE	
155	GONZALEZ SOTO MANUEL LEONARDO	
156	GONZALEZ VALDEBENITO FABIOLA DE LAS M.	
157	GONZALEZ VALLEJOS KAROL ANDREA	
158	GUERRA CASTILLO MARIA ELENA	
159	GUERRA MORA IRENE DEL CARMEN	
160	GUEVARA HERRERA MARGARITA ENEDINA	
161	GUEVARA TAPIA LAURA SOLEDAD DEL CARMEN	
162	GUTIERREZ GODOY EDGARDO HORACIO	
163	GUZMAN CACERES LUIS ENRIQUE	
164	GUZMAN HERNANDEZ MADELAINE DEL CARMEN	
165	HENRIQUEZ ALBARRAN CLAUDIA LORENA	
166	HERNANDEZ VALENCIA LAURA VERONICA	
167	HERRERA BENAVENTE MARIA DE LA LUZ	
168	HERRERA CANDIA OTILIA DE LAS MERCED	
169	HERRERA ESPINOZA MARISOL ERICA	
170	HERRERA SAEZ MIGUEL ANGEL	
171	HIDALGO ROJAS GABRIELA HILDA	
172	HORMAZABAL LLANOS ALEXIS BERNARDO	
173	HORTA GALVEZ INGEBOORG PAZ	
174	HUENULAF DELGADO RUTH JEANNETTE	
175	HUERTA PARRAGUEZ MARIA FELICITA	
176	HUMERES GILLIBRAND ANDREA CATALINA	
177	IBACACHE VALDIVIA NANCY DEL CARMEN	
178	IBACETA BARRAZA CAROLINA ANDREA DEL CARMEN	
179	IBARRA ESPINOZA SOLEDAD EUGENIA	
180	INOSTROZA FIGUEROA CAMILO	
181	JARA CONTRERAS ELIZABETH CECILIA	
182	JARA SILVA YESSICA PATRICIA	
183	JELDES BUSTAMANTE LUIS HOMERO	
184	JERIA MARTINEZ CARLOS ANDRES	
185	JIMENEZ CAMPOS NORMA MACARENA	
186	JIMENEZ VALENZUELA MARISOL ALEJANDRA	
187	JIMENEZ VARGAS LUIS OCTAVIO	
188	JORQUERA MEDINA ELIANA RAQUEL	
189	KEMP BERTORA NADYA ROSSY	
190	KORNER LOBOS XIMENA DEL CARMEN	
191	LANGENBACH MARIN FEDERICO ROBINSON	
192	LARA CASTRO MARIA LUISA	
193	LARA MARTIN PAMELA DE LOURDES	
194	LARA REINAO MARISOL DEL CARMEN	
195	LARENAS NEGRETE JORGE ANTONIO	
196	LARRAIN ROA MARIA XIMENA	
197	LARRAZABAL BRAVO PAULINA DEL CARMEN	
198	LEON GONSALVES MARTA ELIZABETH	
199	LEON SOTO ANDRES ANIBAL	
200	LIPPI ZAPATA SORAYA ANDREA	
201	LLANOS RIVAS GLADYS DEL CARMEN	
202	LOPEZ GANORA KAREN ANDREA	
203	LOPEZ GONZALEZ OLIVIA ALEJANDRA	
204	LOPEZ RAVELO PATRICIO	
205	LOPEZ VALDEBENITO ANTONIO FERNANDO	
206	MACHUCA MARTINEZ VIVIANA ANDREA	

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

N°	NOMBRE	RUN
207	MACHUCA ZELADA ROBINSON YOVAN	
208	MADRID SOTO LUZMIRA DE LAS MERCEDES	
209	MANCILLA PINTO VERONICA DEL PILAR	
210	MANQUEHUAL MIRANDA MONICA ESTER	
211	MANSILLA CABEZAS ROSSANA VALESKA	
212	MANTEGAZZA CARCAMO INES ALDA	
213	MARDONES JOFRE VIVIAN MARCELA	
214	MARIN PONCE PATRICIA GEORGINA	
215	MARQUEZ MEDINA CHERIE EVELYN	
216	MARTINEZ ACEVEDO VIVIANA GABRIELA	
217	MARTINEZ ARANCIBIA MARIA ZUNILDA	
218	MARTINEZ BAZAES NANCY ALEJANDRA	
219	MARTINEZ HUERTA MARIA EUGENIA	
220	MARTINEZ LEIVA MARISOL DEL CARMEN	
221	MATELUNA REBOLLEDO ROXANA JEANNETTE	
222	MATURANA GARCIA DINA ROSA	
223	MATURANA JORQUERA MARIA TERESA	
224	MEJIAS FUENTES ADRIANA PATRICIA	
225	MELGAREJO GOMEZ CAROLINA DEL CARMEN	
226	MELLA VALENZUELA ORIANA JACQUELINE	
227	MELLADO BRUNA ANA MARIA	
228	MELLADO BRUNA JAIME VLADIMIR	
229	MENDEZ GONZALEZ JUANA ESPERANZA	
230	MENDEZ GONZALEZ MAURICIO FERNANDO	
231	MENDEZ ROBINSON MARIA EUGENIA	
232	MERINO GONZALEZ PAULA CAROLINA	
233	MILLAFILO HUENTEMILLA ENRIQUE	
234	MILLAN NAHUELNIR EDITH INES	
235	MONARDE VASQUEZ VERONICA EVA	
236	MONSALVE MELLA MONICA INGRID	
237	MONSALVE QUINTANA LUIS RAMON	
238	MONTANO DIAZ MARISOL DEL CARMEN	
239	MORA BORGES VALESKA ERCIRA	
240	MORALES ORDENES VICENTE OCTAVIO	
241	MORALES SILVA CECILIA DEL ROSARIO	
242	MORALES TAPIA CRISTIAN ALEX	
243	MORENO ACOSTA HILDA IRENE	
244	MORENO CORTEZ ROXANA ELIZABETH	
245	MUNOZ BASAEZ MARCELA ROSA	
246	MUNOZ CACERES ARTURO SEGUNDO	
247	MUNOZ OTEIZA ROMINA DE LOS ANGELES	
248	MUNOZ PAIS PATRICIO ENRIQUE	
249	MURILLO VARGAS LORENA SOLEDAD	
250	NAVARRO NAVARRO BERNARDINO HERNAN	
251	NAVARRO YANEZ MARIA TERESA	
252	NEGRETE LAFUENTE BENJAMIN SANTIAGO	
253	NUNEZ VASQUEZ DIMA LEONOR	
254	OBREQUE LOPEZ MARGOT AMELIA	
255	OLIVA ROJO MARIA ANTONIETA	
256	OLIVERA SOTO JACQUELINE DEL C.	
257	OLMOS BAEZA NORMA MAGDALENA	
258	ORELLANA CONDADO GUILLERMO ALEJANDRO	
259	ORELLANA GONZALEZ HECTOR HUGO	
260	ORELLANA WELCH CARMEN PATRICIA	
261	ORMAZABAL TENORIO JULIO ALFONSO	
262	OYARZUN ARRIAGADA SILVIA BLANCA	
263	PABLAZA ILLESCA ODETTE IVONNE	
264	PANTOJA YANEZ JORGE ALEJANDRO	
265	PARADA ARIAS EDGARDO VICTOR	
266	PAREDES OÑATE CARLOS PATRICIO	
267	PAREDES TORRES JEANNETTE DEL CARMEN	
268	PARODI MARAMBIO MAGALY DEL CARMEN	
269	PARRA SAEZ IVONNE DE LAS NIEVES	
270	PARRAGUEZ GRANDON LILIAN GUACOLDA	
271	PASTEN ARIAS CLAUDIA ANDREA	
272	PENA GUARDA ADOLFO GUILLERMO	
273	PENA PEREZ VERONICA GLORIA	
274	PENA RIVEROS ROSA PAOLA	
275	PENAILLO IBARRA CRISTINA REBECA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

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

## EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

N°	NOMBRE	RUN
345	TORRES MORENO MARCELA SILVANA	
346	TORRES PEREZ ERNESTO EMILIO	
347	UMANA LOPEZ OLGA BEATRIZ	
348	UTRERAS LOPEHANDIA KARINA ALEJANDRA	
349	VALDIVIA ROJAS ANA MARINA	
350	VALENZUELA BUCAREY MARIA EUGENIA	
351	VALENZUELA BURGOS MABEL DEL CARMEN	
352	VALENZUELA GONZALEZ ISABEL HILDA	
353	VALENZUELA SANZANA EMA MONICA DEL PILAR	
354	VALENZUELA SEPULVEDA EMILIO JOSE	
355	VALENZUELA VILLALOBOS CARLOS ALEJANDRO	
356	VARGAS PONCE VIVIANA ANDREA	
357	VARGAS TORRES PATRICIA PAMELA	
358	VASQUEZ JIMENEZ ANA MARIA	
359	VASQUEZ RAMIREZ MARIA GUADALUPE	
360	VEGA GUTIERREZ PAMELA BEATRIZ	
361	VELIZ CAUTIVO RUBEN DEL CARMEN	
362	VENEGAS PALACIOS PATRICIA JEANNETTE D	
363	VERA MORALES PATRICIA ESTER	
364	VERGARA CASTRO PATRICIA ESTER	
365	VERGARA GALLARDO MARIA GRACIELA	
366	VICENT GONZALEZ INGRID DEL ROSARIO	
367	VILLARROEL RAMIREZ HAREC ENRIQUE	
368	VILLEGAS ACEVEDO CAROLINA	
369	VIROT CAMPOS SOLEDAD DEL CARMEN	
370	YEVENES MARTINEZ CRISTINA ALEJANDRA	
371	ZAMORANO ORTIZ MYRIAM DEL PILAR	
372	ZAPATA CORNEJO JORGE IVAN	
373	ZAPATA SANDOVAL TERESILA DEL CARMEN	
374	ZAVALA COSGROVE ROSA ELVIRA	
375	ZAVALA SANTIBANEZ JHOSEP ANTHONNY	
376	ZUNIGA VALENZUELA MARIA ELIANA	
377	ZUÑIGA CHANDIA FRANCIS KATHERINE	
378	ZUÑIGA VEJARES SARA PAULINA	

## Funcionarios del IPS en Comisión de Servicios

N°	NOMBRE	RUN	INSTITUCION
1	ASTUDILLO LEAL PATRICIA ALEJANDRA		SUBSECRETARIA DEL TRABAJO
2	GONZALEZ CONTRERAS PATRICIA XIMENA		SUBSECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO
3	ZAPATA VALDERAS VICTORIA PAULINA		DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO

