



SE APRUEBA “MODIFICACIÓN CONVENIO DE DESEMPEÑO PARA LA APLICACIÓN DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO, AÑO 2017”, SUSCRITO ENTRE EL IPS Y EL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

RESOLUCION 559
EXENTA : N°

SANTIAGO, 09 NOV 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.- La Ley N° 19.882, que regula Nueva Política de Personal a los funcionarios públicos que indica.

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

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

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

CONSIDERANDO:

1.- Que, por Resolución Exenta N° 541, de 28 de noviembre de 2016, esta Dirección Nacional aprobó el **“Convenio de Desempeño para la Aplicación del Incremento por Desempeño Colectivo, Año 2017”**, que en representación del Instituto de Previsión Social suscribiera con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, con fecha 18 de noviembre de 2016, para su cumplimiento durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017, teniendo en consideración los equipos, unidades o áreas de trabajo que definidos al 31 de agosto de 2016, se aprobaran por la Resolución Exenta N° 438, de 14 de septiembre de 2016, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5°, del Reglamento fijado por el Decreto N° 983(H), citado en el Vistos N° 4, del presente instrumento

2.- Que, atendida la necesidad de actualizar los indicadores PMG 2017 y de precisar la respectiva nota técnica; ajustar la meta del indicador de la División Jurídica con la finalidad de homologarla con el compromiso definido en el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública de la jefa de dicha División; ajustar nombre, fórmula y medios de verificación del indicador de los equipos de la División Planificación y Desarrollo y ajustar nombre de indicador del equipo de la Dirección Regional IPS Región Metropolitana, de conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 19.553, y en el D.S. N°983(H), de 2003, Reglamento del artículo 7°, de dicha ley.

3.- Que, a través de oficio ordinario N° 1444-947, de 13 de octubre de 2017, esta Dirección Nacional solicita autorización a la Ministra del Trabajo y Previsión Social, para realizar modificaciones al Convenio de Desempeño Colectivo año 2017, indicadas en el Considerando precedente, acompañando las actas por cada equipo de trabajo con su dotación efectiva al 15 de agosto de 2017 y Anexo con las respectivas justificaciones.

4.- Que, la Ministra del Trabajo y Previsión Social, por oficio ordinario N° 0522, de 31 de octubre de 2017, informa que la Unidad de Auditoría Ministerial ha evaluado y visado técnicamente la solicitud de modificación del Convenio de Desempeño Colectivo año 2017, de este Instituto, por tanto aprueba el requerimiento de modificación y adjunta ejemplar firmado para su formalización mediante la Resolución modificatoria correspondiente, conforme con lo dispuesto en el artículo 20°, del Decreto 983(H), de 2003, que aprueba el Reglamento para la aplicación de incremento por desempeño colectivo del artículo 7°, de la Ley N° 19.553..



RESUELVO:

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

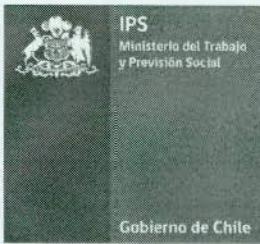
MODIFICACIÓN AL CONVENIO DE DESEMPEÑO PARA LA APLICACIÓN DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO, AÑO 2017 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL CON EL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

En Santiago, a 31 de octubre 2017, el Instituto de Previsión Social, representado por su Director Nacional señor Patricio Coronado Rojo, rut: [REDACTED] domiciliado en Huérfanos 886, piso 2 Santiago, viene a convenir con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, señora Alejandra Krauss Valle, el presente instrumento de “**Modificación al convenio de Desempeño para la aplicación del incremento por Desempeño Colectivo correspondiente al año 2017**” para los funcionarios de la Institución, por las razones que en detalle especifica, en los términos que se indican a continuación:

PRIMERO: Con fecha 28 de noviembre 2016, el Director Nacional del Instituto de Previsión Social, suscribió con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, el “**Convenio de Desempeño para la aplicación del incremento por desempeño colectivo, año 2017**” para los funcionarios del IPS a cumplirse durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2017, definiéndose los equipos, unidades o áreas de trabajo de acuerdo a la estructura institucional vigente a la fecha, la cual consta en el documento de fojas 1 a 113, denominado “**Convenio de Desempeño Colectivo, año 2017**”, que forma parte del mismo instrumento que fue aprobado por Resolución Exenta N° 541 del 28 de noviembre 2016, de la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social.

SEGUNDO: La necesidad de actualizar los indicadores PMG 2017, precisar nota técnica, ajustar meta indicador equipo División Jurídica a fin de homologarla a lo comprometido en el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública de la jefa de División, ajustar nombre, fórmula y medios de verificación indicador del equipo de la División Planificación y Desarrollo y ajustar nombre indicador del equipo de la región Metropolitana, de conformidad a las normas contenidas en la Ley N° 19.553, y en el DS (H) N° 983, de 2003, que aprobó el Reglamento del Artículo 7°, de esta ley.

TERCERO: Se deja establecido que el mecanismo de Seguimiento y Control del Convenio de Desempeño Colectivo, singularizado en la Cláusula N° 1, del presente instrumento, será a través de la entrega de un informe emitido por la Dirección Nacional del Instituto, a la señora Ministra del Trabajo y Previsión Social, en la fecha que se indica a continuación: 7 de febrero de 2018 envió al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Informe Final de cumplimiento de metas año 2017.



CUARTO: Se deja establecido que el presente documento denominado “**Modificación al convenio de Desempeño para la aplicación del incremento por Desempeño Colectivo correspondiente al año 2017**”, se suscribe teniendo en consideración que las modificaciones, han afectado el texto del convenio original. Además, se incorpora el Anexo “**Justificación de las Modificaciones Convenio Desempeño Colectivo 2017**”, que contiene, el detalle de las modificaciones realizadas, conforme a los aspectos especificados en la Cláusula Segunda.

QUINTO: La presente modificación del Convenio se otorga en cuatro ejemplares de igual tenor, fecha y validez, formando parte integrante del presente instrumento los textos citados en el párrafo precedente.

SEXTO: La personería de la señora Alejandra Krauss Valle, como Ministra del Trabajo y Previsión Social, consta en el Decreto N° 1727 de fecha 13 de diciembre 2016, del Ministerio del Interior. La personería de don Patricio Coronado Rojo, para actuar en representación del Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto N° 4, de fecha 9 de febrero 2015 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 79 y 80 de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Previa lectura, ratifican y firman

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

ALEJANDRA KRAUSS VALLE
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2.- **Déjase constancia**, que forman parte de la presente Resolución, el documento “**Convenio Desempeño Colectivo Año 2017**”, que contiene ciento trece (113) hojas, además del “**Anexo Justificación de las Modificaciones Convenio Colectivo 2017**”, de treinta y cuatro (34) hojas.

3.- **Téngase presente**, que en todo lo no modificado por el presente acto administrativo, rige plenamente lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 541, de 28 de noviembre de 2016



4.- **Remítase** el presente acto administrativo a la **Unidad de Auditoría Ministerial**, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

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


PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

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

1158
YGF/MVEW/NCR/RBY/MRE/ncr
CP Convenio Desempeño Colectivo
Modifica Convenio Desempeño Colectivo 2017
(XI)17

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

En Santiago, a 31 de octubre 2017, el Instituto de Previsión Social, representado por su Director Nacional señor Patricio Coronado Rojo, rut: [REDACTED] domiciliado en Huérfanos 886, piso 2 Santiago, viene a convenir con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, señora Alejandra Krauss Valle, el presente instrumento de **“Modificación al convenio de Desempeño para la aplicación del incremento por Desempeño Colectivo correspondiente al año 2017”** para los funcionarios de la Institución, por las razones que en detalle especifica, en los términos que se indican a continuación:

PRIMERO: Con fecha 28 de noviembre 2016, el Director Nacional del Instituto de Previsión Social, suscribió con la Ministra del Trabajo y Previsión Social, el **“Convenio de Desempeño para la aplicación del incremento por desempeño colectivo, año 2017”** para los funcionarios del IPS a cumplirse durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2017, definiéndose los equipos, unidades o áreas de trabajo de acuerdo a la estructura institucional vigente a la fecha, la cual consta en el documento de fojas 1 a 113, denominado **“Convenio de Desempeño Colectivo, año 2017”**, que forma parte del mismo instrumento que fue aprobado por Resolución Exenta N° 541 del 28 de noviembre 2016, de la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social.

SEGUNDO: La necesidad de actualizar los indicadores PMG 2017, precisar nota técnica, ajustar meta indicador equipo División Jurídica a fin de homologarla a lo comprometido en el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública de la jefa de División, ajustar nombre, fórmula y medios de verificación indicador del equipo de la División Planificación y Desarrollo y ajustar nombre indicador del equipo de la región Metropolitana, de conformidad a las normas contenidas en la Ley N° 19.553, y en el DS (H) N° 983, de 2003, que aprobó el Reglamento del Artículo 7°, de esta ley.

TERCERO: Se deja establecido que el mecanismo de Seguimiento y Control del Convenio de Desempeño Colectivo, singularizado en la Cláusula N° 1, del presente instrumento, será a través de la entrega de un informe emitido por la Dirección Nacional del Instituto, a la señora Ministra del Trabajo y Previsión Social, en la fecha que se indica a continuación: 7 de febrero de 2018 envió al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Informe Final de cumplimiento de metas año 2017.

CUARTO: Se deja establecido que el presente documento denominado **“Modificación al convenio de Desempeño para la aplicación del incremento por Desempeño Colectivo correspondiente al año 2017”**, se suscribe teniendo en consideración que las modificaciones, han afectado el texto del convenio original. Además, se incorpora el Anexo **“Justificación de las Modificaciones Convenio Desempeño Colectivo 2017”**, que contiene, el detalle de las modificaciones realizadas, conforme a los aspectos especificados en la Cláusula Segunda.

QUINTO: La presente modificación del Convenio se otorga en cuatro ejemplares de igual tenor, fecha y validez, formando parte integrante del presente instrumento los textos citados en el párrafo precedente.

SEXTO: La personería de la señora Alejandra Krauss Valle, como Ministra del Trabajo y Previsión Social, consta en el Decreto N° 1727 de fecha 13 de diciembre 2016, del Ministerio del Interior. La personería de don Patricio Coronado Rojo, para actuar en representación del Instituto de Previsión

Social, consta en el Decreto N° 4, de fecha 9 de febrero 2015 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 79 y 80 de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Previa lectura, ratifican y firman.



PATRICIO CRONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



ALEJANDRA KRAUSS VALLE
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

	CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO	DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Departamento Compromisos Institucionales	
		Fecha: 27/09/2017	Página 1 de 113
Elaborado por: Analista de Gestión	Revisado por: Jefe Subdepartamento Gestión de Indicadores Institucionales	Aprobado por: Jefe Departamento Compromisos Institucionales	

Convenio Desempeño Colectivo Año 2017

Septiembre 2017

INDICE

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

Tabla Resumen Convenio de Desempeño Colectivo 2017

N°	Equipos de Trabajo	Número de Personas	Número de Indicadores	N° Páginas
1	División Beneficios	421	8	4
2	Subdirección de Servicios al Cliente	131	7	7
3	División Informática	93	10	10
4	Subdirección de Sistemas de Información y de Administración	459	10	13
5	División Jurídica	79	9	16
6	División Planificación y Desarrollo	36	10	19
7	Departamento de Comunicaciones	14	9	22
8	División Contraloría Interna	12	8	25
9	Departamento Auditoría Interna	17	7	28
10	Región de Arica y Parinacota	19	7	30
11	Región de Tarapacá	27	7	32
12	Región de Antofagasta	39	7	34
13	Región de Atacama	37	7	36
14	Región de Coquimbo	84	7	38
15	Región de Valparaíso	164	7	40
16	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	81	7	42
17	Región del Maule	97	7	44
18	Región del BioBio	155	7	46
19	Región de La Araucanía	78	7	48
20	Región de Los Ríos	45	7	50
21	Región de Los Lagos	83	7	52
22	Región de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	28	7	54
23	Región de Magallanes y Antártica Chilena	30	7	56
24	Región Metropolitana	375	7	58
TOTAL		2604	183	

Comisión de Servicios	Número de Personas	N° Páginas
Funcionarios del IPS en Comisión de Servicios	3	113

* Dotación efectiva al 15 de agosto de 2017, de acuerdo a lo informado por el Departamento Personas.

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN BENEFICIOS

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	14%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t / N° Total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año t)*100	97% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	13%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	12%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 4. Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t / Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t)*100	95% (56.554/ 59.531)	Porcentaje	12%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Sistema Pilar Solidario.	4	1
Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.	Calidad/Producto 5. Porcentaje de beneficios de Asignación Familiar finiquitados en un plazo máximo de 5 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en un plazo máximo de 5 días hábiles en el año t / N° total de Beneficios de Asignaciones Familiares finiquitados en el año t)*100	91% (273.000/ 300.000)	Porcentaje	13%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte de tiempo de respuesta Base de Datos Sistema de Asignación Familiar.	5	1
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Beneficios)	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	90% (13,5/ 15)	Porcentaje	12%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	6	3
Auditoria Interna	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de compromisos de Auditorias implementados en el año t. (División Beneficios)	(N° de compromisos de auditorias pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorias realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	70,97% (22/ 31)	Porcentaje	12%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. - Informe de resultados de los compmisos implementados, según formato contenido en "Anexo con Compromisos pendientes de implementar"	7	

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PPF) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de la última actualización del cálculo del PPF en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PPF hasta la fecha de la Resolución de concesión o rechazo del beneficio. En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se consideran días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles de acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución de la Bonificación por Hijo Nacido Vivo. 2.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCel, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.- Para Solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en las cuales exista 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)
- El beneficio de Asignación Familiar es un subsidio que otorga el estado a los beneficiarios que cumplen con el requisito de ser trabajadores, pensionados o cesantes que registren o acrediten cargas familiares que viven a sus expensas y que cumplan los requisitos que la ley determina para cada uno de ellos. El cálculo de este indicador considera el tiempo de respuesta interno del IPS, desde el ingreso de la solicitud al sistema de asignación familiar hasta la fecha de resolución de la solicitud la cual puede ser aceptada o rechazada.

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

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **JOSÉ MIGUEL LAGOS SERRANO.**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t / N° Total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año t)*100	97% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
	Calidad/Producto 4. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	88,7% (5.024.041/ 5.664.340)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	4	3
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (Subdirección de Servicios al Cliente)	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	90% (1,8/ 2)	Porcentaje	15%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	5	4
Gestión de Personas.	Calidad/Producto 6. Porcentaje de hitos cumplidos del plan de formación técnica.	(Sumatoria del cumplimiento de hitos del plan de formación técnica 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%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Plan de capacitación a partir del resultado del levantamiento de necesidades. - Planilla de registro de actividad de capacitación mensual. - Levantamiento de necesidades para la elaboración del plan de formación técnica.	6	5
Gestión Documental y Transparencia.	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t)*100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio-	7	6

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N°20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (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 la última actualización del cálculo del PFP en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del 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)
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 82 sucursales de un total de 206 lo que equivale a un 39,8%, estas sucursales realizan alrededor del 86,6% del total de las atenciones efectuadas en las 206 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.
- Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos 2017 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se precisará el denominador de este indicador.
- El plan de formación técnica y su contenido, se elabora de acuerdo a perfil y necesidad detectada en levantamiento, esto de acuerdo a metodología en cascada para la elaboración de planes de capacitación. En el desarrollo del plan además de vaciar necesidades detectadas, contiene recursos asignados, equipo, contenidos sistemáticos, destinatarios y diagnóstico levantado en proceso de detección. Para el seguimiento de ejecución del plan se utiliza una planilla de registros con información de la realización de la actividad, asistentes, región y temática.
- Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

- Cambio de lineamientos por parte de los organismos fiscalizadores (Superintendencia de Pensiones y Superintendencia de Seguridad Social) que afecten la forma de operar del Sistema para finiquitar el beneficio, y por tanto, es necesario reformular el compromiso. Disponibilidad al 100% de las interfaces en línea o fuera de línea y sistemas por parte de organismos externos tales como SRCel, SUSESO, y otro que se requiera para el proceso de concesión de los beneficios.
- La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 505.000 transacciones mensuales en la red presencial, que son registradas a través del Sistema de Atención (SACH). Entrega de beneficios extraordinarios, tales como bonos especiales, subsidios u otros productos que incidan directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios. Contingencias nacionales que no permitan a IPS mantener sus estándares de atención, y otros eventos como desastres naturales.

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

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

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN INFORMÁTICA

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Específico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t / N° Total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año t)*100	97% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que 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% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
	Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de incidentes de seguridad reportados y resueltos en el año.	(N° de incidentes de seguridad resueltos en el año t / N° Total de incidentes de seguridad reportados en el año t) * 100	91% (10,92/ 12)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Planilla registro de incidentes de seguridad.	4	
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de horas disponibles de todos los sitios Web del servicio en el año.	(N° de horas de disponibilidad de sitios Web del servicio en el año t / N° total de horas de disponibilidad requeridas para los sitios Web del servicio en el año t)*100	97% (8.497/ 8.760)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Planilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe de monitoreo que se obtiene del software de IPS y del Ministerio del Interior.	5	3
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Informática)	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	90% (13,5/ 15)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	6	4
	Calidad/Producto 7. Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(Número de trámite digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	11,11% (15/ 135)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte en plataforma dispuesta por SEGPRES. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t. Base Datos/Software - URL del trámite operativa.	7	

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

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

1. Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.

2. La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N°20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PPF) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de la última actualización del cálculo del PPF en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del 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) y las aplicaciones Asignación Familiar y Reforma sean accesibles. La medición de este indicador considera horas promedio disponible de los sitios Web IPS.
6. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se conocerá el denominador de este indicador.
7. Trámite digitalizado es aquel disponible para que el usuario pueda realizarlo por internet (nivel 3 y 4, según lo especificado en Guía Metodológica Indicador Gobierno Electrónico). Los trámites identificados en el "Catastro de Trámites 2016" son 135. El resultado de este indicador contempla 14 trámites digitalizados el año 2015 y 2016."
8. Controles de seguridad de la información, corresponde a un conjunto de medidas de seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos diagnosticados y que están establecidos en la Norma NCh-ISO 27001. De acuerdo con esta norma los controles establecidos son 114.
9. Los compromisos que se medirán en el año 2017 corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2016, e incluidos en el "Anexo con Compromisos pendientes de implementar" presentados en el PMG 2017.
10. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: RUBEN ENRIQUE LEIVA OSSES.

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
Compras y Logística.	Eficacia/Producto 3. Porcentaje de Resoluciones por compras a través de Licitaciones Pública, y Tratos Directo emitidas en un plazo máximo de 7 días desde su ingreso a la Unidad de Apoyo Legal del DAI en el año t.	(Sumatoria de Resoluciones por compras a través de Licitaciones Pública, y Tratos Directo emitidas en un plazo máximo de 7 días desde su ingreso a la Unidad de Apoyo Legal del DAI en el año t / N° total de Resoluciones por compras a través de Licitaciones Pública, y Tratos Directo requeridas para su emisión en el año t)*100	94% (329/ 350)	Porcentaje	10%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de gestión institucional. - Informe mensual de Apoyo Legal. (Cuadro de Control)	3	
Gestión Documental y Transparencia.	Eficacia/Producto 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	88,65% (625/ 705)	Porcentaje	10%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de gestión institucional. Base Datos/Software - Base de datos Registro de ingreso de resoluciones.	4	
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondida en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en el año t)*100	27,04% (513/ 1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio- fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	5	3
Programación y Control Presupuestario.	Economía/Proceso 6. Porcentaje de hitos cumplidos de ejecución presupuestaria a nivel de los Subtítulos 21, 22, y 29, dentro de los plazos establecidos.	(Sumatoria de hitos cumplidos de ejecución presupuestaria a nivel de los Subtítulos 21, 22, y 29, dentro de los plazos establecidos / N° total de hitos comprometidos de ejecución presupuestaria a nivel de los Subtítulos 21, 22 y 29)*100	100% (3/ 3)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Informe de control de ejecución presupuestaria emitido por el Departamento de Finanzas.	6	4

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Gestión de Personas.	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de cumplimiento de reuniones de trabajo de CPHyS en el año t.	(Número de reuniones de trabajo de CPHyS realizadas en el año t / Número de reuniones de trabajo de CPHyS programada en el año t)*100	85,23% (225/264)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Planilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Informe Trimestral de Gestión de Cumplimiento CPHyS.	7	
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 8. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (Subdirección de Administración y Finanzas)	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	90% (8,1/9)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	8	5
Capacitación.	Calidad/Producto 9. Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	100% (3/3)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Plan de capacitación registrado en el portal www.sispubli.cl . - Informe de gestión por cada actividad comprometida y evaluada en transferencia - Formulario de sistematización de actividades comprometidas.	9	
Auditoria Interna	Eficacia/Proceso 10. Porcentaje de compromisos de Auditorias implementados en el año t. (Subdirección de Administración y Finanzas)	(N° de compromisos de auditorias pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorias realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	60% (51/85)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. - Informe de resultados de los compromisos implementados, según formato contenido en "Anexo con Compromisos pendientes de implementar"	10	

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este indicador aplica para aquellos casos de resoluciones derivadas de contratación de servicios menores o iguales a 1.000 UTM. La medición de este indicador no considera aquellos requerimientos de contratación respecto de los cuales no se acompañe el documento de autorización presupuestaria, que permite asegurar que la contratación que se derive del requerimiento tiene financiamiento.
- Este indicador mide el grado de eficacia en la elaboración de resoluciones en el Subdepartamento de Gestión de Resoluciones, desde que son recepcionados los requerimientos válidos hasta la elaboración del acto administrativo. La medición del indicador no considera aquellos requerimientos que son devueltos a su unidad de origen por falta de documentación sustentadora o firmas respectivas.

5. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda 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.
6. El Programa de Ejecución Presupuestaria 2017, a nivel de los Subtítulos 21, 22 y 29, considera que la Subdirección Administración y Finanzas deberá cumplir con los siguientes hitos de control: plazos 30 de abril (10%), 31 de agosto (52%) y 31 de diciembre (98%). Respecto del Subtítulo 21: Gasto en Personal, las remuneraciones por conceptos de Premio a la Excelencia y Modernización, los cuales se contabilizan trimestralmente (marzo, junio, septiembre y diciembre), se considerarán, para el cálculo del gasto operacional, como remuneraciones pagadas en los 2 meses anteriores a su ejecución efectiva.
7. Este indicador 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 2017 se estima realizar un total de 225 reuniones.
8. Se debe considerar que la meta de un indicador vinculado a un plan de tratamiento de riesgo está cumplida cuando su logro es igual o superior a 95%. Se hace presente que el Plan de Tratamientos de Riesgos 2017 se encuentra en proceso de análisis para su definición y correspondiente elaboración, una vez concluido se precisará el denominador de este indicador.
9. Las actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo deben quedar establecidas en el Plan Anual de Capacitación del año t, aprobado por resolución exenta del jefe superior del Servicio a más tardar en diciembre del año t-1, el que será revisado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, quien emitirá una opinión técnica. Para el año 2017, se realizarán 3 actividades de capacitación con compromisos de evaluaciones de transferencia.
10. Los compromisos que se medirán en el año 2017 corresponden los establecidos en los Informes de Auditoría al mes de septiembre de 2016, e incluidos en el "Anexo con Compromisos pendientes de implementar" presentados en el PMG 2017.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **MARIA EUGENIA ELIZALDE SOTO**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN JURÍDICA

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t / N° Total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año t)*100	97% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
Asesoría y Control Jurídico	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de Convenios, Bases de Licitación y Contrataciones aprobados y emisión de Informes y pronunciamientos en estas materias emitidos con un plazo máximo de 12 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Convenios, Bases de Licitación y Contrataciones aprobados y emisión de Informes y pronunciamientos en estas materias emitidos con un plazo máximo de 12 días hábiles en el año t / N° total de Convenios, Bases de Licitación, Contrataciones, informes y pronunciamientos en estas materias emitidos en el año t)*100	80% (684/ 854)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe de Gestión Institucional.	4	3 y 6
	Eficacia/Producto 5. Porcentaje de inicio de acciones judiciales, informes y demás acciones emitidas con un plazo máximo de 15 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de inicio de acciones judiciales, informes y demás acciones emitidas con un plazo máximo de 15 días hábiles en el año t / N° total de inicio de acciones judiciales, informes y demás acciones emitidos en el año t)*100	80% (1.244/ 1.554)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe Gestión Institucional.	5	4 y 6
	Eficacia/Producto 6. Porcentaje de informes en materias estatutarias y disciplinarias emitidos con un plazo máximo de 14 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de informes en materias estatutarias y disciplinarias con un plazo máximo de 14 días hábiles en el año t / N° total de informes en materias estatutarias y disciplinarias emitidos en el año t)*100	80% (399/ 498)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe Gestión Institucional.	6	5 y 6
	Eficacia/Producto 7. Porcentaje de informes en materias previsionales emitidos con un plazo máximo de 13 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de informes en materias previsionales emitidos con un plazo máximo de 13 días hábiles en el año t / N° total de informes en materias previsionales emitidos en el año t)*100	75% (1.229/ 1.638)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte estadístico mensual de la División Jurídica. - Informe Gestión Institucional.	7	6

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 8. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Jurídica)	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	90% (0.9/1)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	8	7
Gestión Documental y Transparencia.	Eficacia/Proceso 9. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t)*100	27,04% (513/1.897)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Archivo exportable del Sistema "Portal Transparencia Chile" o reporte de estados y días de tramitación, que cuente con, al menos, los siguientes campos: folio-fecha de inicio - fecha de respuesta (fecha de finalización) - cantidad de días de trámite. - Certificado emitido por SEGPRES, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.	9	8

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (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 la última actualización del cálculo del PFP en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del 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)
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- El indicador incluye bases de licitación y contratos por montos igual o superior a 1000 UTM, convenios de colaboración, e informes jurídicos y pronunciamientos en materia de contrataciones institucionales.
- La medición de este indicador incluye el inicio de acciones judiciales dispuestas, los informes sobre causas y demás acciones.
- El indicador incluye la medición de pronunciamientos en materias de transparencia; materias disciplinarias; y derechos y obligaciones funcionarias.

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

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **ANDREA VERÓNICA SOTO ARAYA**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 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	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	1	1
Control de Gestión Institucional. Normativa.	Eficacia/Proceso 2. Porcentaje de hitos cumplidos del plan anual de acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional en el año t	(Sumatoria de hitos cumplidos del plan anual de acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional en el año t / N° total de hitos cumplidos del plan de acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional en el año t)*100	75% (3/ 4)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan Anual de Acción para el mejoramiento del sistema de información de Gestión Institucional.	2	
	Eficacia/Proceso 3. Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en el Programa de Trabajo)* 100	100% (5/ 5)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Programa de Trabajo Año t aprobado por el jefe Superior del Servicio a más tardar el diciembre del año t-1. - Certificado de revisión de Programa de Trabajo año t emitido por la Subsecretaria de la Mujer y la Equidad de Género. - Informe de Cumplimiento del Plan de Trabajo año t aprobado por el jefe Superior del Servicio.	3	
	Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (División Planificación y Desarrollo)	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	90% (1,8/ 2)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	4	2
	Eficacia/Proceso 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% (8/ 8)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Informe mensual de seguimiento de la cartera de proyectos del plan director que informa del estatus de la cartera de proyectos institucionales Plan Director. - Publicación del informe de seguimiento de la cartera de proyectos del Plan Director. Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG	5	
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de hitos cumplidos del plan anual sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales.	(N° de hitos del plan anual de sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales en el año t / N° de hitos del plan anual de sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales planificados en el año t)*100	100% (3/ 3)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Plan anual sistematización de la revisión de las definiciones estratégicas institucionales. - Medios de verificación de las etapas comprometidas en el plan. Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG.	6	

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

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

- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- El plan de acción se elaborará anualmente y se incluirán en él los aspectos relevantes de la gestión que deben ser mejorados, de acuerdo al desempeño del año anterior o según los lineamientos de la Institución, acorde a los recursos disponibles. El objetivo es abordar las debilidades detectadas de sistema durante la ejecución del año anterior, para evitar su nueva ocurrencia.
- 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 Estratégico, en función del seguimiento que se les hace a estos proyectos. Se estima que para el año 2017, se elaborarán 8 Informes.
 6. El plan de sistematización de las definiciones estratégicas consiste en mantener y mejorar al interior de la Institución la revisión de la estrategia institucional y su vinculación con los distintos instrumentos de gestión. El plan se elaborará anualmente y se incluirán en él los aspectos relevantes de la gestión que deben ser mejorados, de acuerdo al desempeño del año anterior acorde a los recursos disponibles.
 7. El plan de fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos se elabora anualmente y se incluyen en él los aspectos relevantes que se abordarán, de acuerdo al desempeño del año anterior o según los lineamientos de la Institución, acorde a los recursos disponibles. Su objetivo es contribuir a aumentar el nivel de madurez de la Institución en gestión de riesgos.
 8. Solicitudes de acceso a la información pública, corresponde a una solicitud de información que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir de cualquier órgano de la administración del estado, en la forma y condiciones que establece la ley de transparencia. Para tal efecto se han dispuesto los canales de comunicación para su atención, en forma presencial o en línea. La información necesaria para el seguimiento de este indicador será proporcionada por el Departamento Transparencia y Documentación.
 9. El plan para la instalación de una cultura y prácticas de innovación se elaborará anualmente y se incluirán en él los aspectos relevantes de la gestión que deben ser abordados, de acuerdo al desempeño del año anterior o según los lineamientos de la Institución, acorde a los recursos disponibles. Su objetivo es fortalecer la instalación en la institución de la innovación en los equipos de trabajo.
 10. El indicador propuesto incluye la medición de hitos (conjunto de actividades) de un plan de trabajo, consistente en el desarrollo de: a) Actualización del Diagnóstico; b) Revisión y Actualización, si corresponde, del plan de trabajo; c) Ejecución del plan de trabajo; y d) Elaboración de un informe de resultados de los hitos implementados. En el hito a) Actualización del Diagnóstico, estará incluido la "Identificación del usuario/a migrante", dependiendo de la materialización del convenio de colaboración con el Servicio de Registro Civil e Identificación, que tiene como finalidad obtener la identificación (RUN) de los/as extranjeros/as residentes en Chile, que se está terminado de elaborar y se estima estará totalmente tramitado hacia fines del año 2016, presumiendo que la información estará en poder de la institución durante el año 2017. Si se cuenta con este insumo, se podrá realizar el pareo de bases de datos y se visibilizará la población migrante que está haciendo uso de beneficios previsionales y de seguridad social, y su distribución por país de acuerdo a los criterios de frecuencia y vulnerabilidad definidos. Por otra parte, dentro del hito c) Ejecución del plan de trabajo, estará incluida la actividad, "Derribar las barreras administrativas", mediante la constitución de una Mesa de Trabajo Inclusiva, que abordará temáticas en materia migratoria y cuya misión es implementar acciones positivas que permitan a funcionarios y funcionarias que efectúan la Atención a Público, prestar un mejor servicio a la población migrante, de acuerdo a los recursos presupuestarios disponibles.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: YURI GRLICA FERNÁNDEZ.

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
	Calidad/Producto 2. Porcentaje de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t / N° Total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año t)*100	97% (134.016/ 138.165)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Reporte Sistema Pilar Solidario.	2	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 3. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	3	2
	Calidad/Producto 4. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	88,7% (5.024.041/ 5.664.340)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	4	3
Comunicaciones.	Economía/Proceso 5. Porcentaje del Presupuesto Subtitulo 22 Comunicaciones ejecutado respecto del total del Presupuesto asignado.	(Ejecución efectiva del Presupuesto Subtitulo 22 Comunicaciones / Total del Presupuesto asignado)*100	98% (476.280.000/ 486.000.000)	Porcentaje	10%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Informe de control de ejecución presupuestaria emitido por el Departamento de Finanzas.	5	4
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de publicaciones realizadas internamente vinculadas a 3 ámbitos de gestión del IPS.	(Sumatoria de publicaciones realizadas internamente vinculadas a 3 ámbitos de gestión del IPS / N° total publicaciones internas programadas vinculadas a 3 ámbitos de gestión del IPS)*100	100% (72/ 72)	Porcentaje	15%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Reporte mensual del Departamento Comunicaciones.	6	5
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de planes de comunicación externa ejecutados, vinculados con 2 ámbitos de gestión del IPS.	(Sumatoria de planes de comunicación externa ejecutados, vinculados con 2 ámbitos de gestión del IPS / N° total de planes de comunicación externa programados vinculados con ámbitos de gestión del IPS) *100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formulario/Ficha - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Reporte estadístico mensual Departamento Comunicaciones.	7	6
Control de Gestión Institucional.	Eficacia/Proceso 8. Porcentaje de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t. (Departamento Comunicaciones)	(Sumatoria de indicadores de planes de tratamiento de riesgos cumplidos en el año t / N° total de indicadores de planes de tratamiento de riesgos definidos en el año t)*100	90% (0,9/ 1)	Porcentaje	10%	Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Plan de Tratamiento de Riesgos. - Informe de monitoreo actualizado.	8	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PPF) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de la última actualización del cálculo del PPF en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PPF hasta la fecha de la Resolución de concesión o rechazo del beneficio. En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se consideran días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres")
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.
- Se entiende por ejecución efectiva, lo efectivamente gastado en el Subtítulo 22 (Ítems de Publicidad, y Difusión y el ítem de servicios de Impresión como una sola cuenta), al 31.12.2017 respecto del presupuesto vigente a la fecha. Sólo considera el presupuesto asignado a nivel central, no incluyendo los fondos asignados a regiones.
- Este indicador considera al menos 2 publicaciones mensuales en el Diario Intranet Institucional por cada uno de los siguientes ámbitos: Red de atención institucional, Beneficios Previsionales, Personas. Se entenderá por "Red de Atención Institucional" la información relacionada con la entrega de servicios a través de los canales de atención del instituto. Se entenderá por "Beneficios Previsionales" aquellos relativos a las prestaciones del IPS, como las vinculadas al Sistema de Pensiones Solidarias, Subsidios al Trabajador Joven, orientaciones y servicios relacionados con el DL 3.500, Sistema de Reparto y Bonos Especiales. Se entenderá por "Desarrollo de las Personas" la información sobre las materias propias del personal del IPS, como Bienestar, concursos internos, capacitaciones y otros.
- Se entenderá por Plan de Comunicación un conjunto de acciones comunicacionales durante el año, referidas a los servicios y prestaciones de la institución.

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

Supuestos:

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

Funcionario Responsable: **PEDRO VALLETTE BARRIA.**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
DIVISIÓN CONTRALORIA INTERNA

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 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	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	1	1
Contraloría Interna	Eficacia/Proceso 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% (365/ 365)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivo mensual con los Certificados formales emitidos por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	2	
	Eficacia/Proceso 3. Porcentaje de revisiones efectuadas a los procesos de emisión de pagos de Bonos, generados en la División Beneficios en el año t.	(Sumatoria de revisiones efectuadas a los procesos de emisión de pagos de Bonos, generados en la División Beneficios en el año t. / N° total proceso de emisión de pagos de Bonos generados en la División Beneficios, en el año t)*100	100% (480/ 480)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe mensual del resultado de la validación emitido por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	3	
	Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de certificación del proceso de pago de pensiones en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, en el año t	(Sumatoria de hitos cumplidos del programa de certificación del proceso de pago de pensiones en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, en el año t / N° total de hitos del programa de certificación del proceso de pago de pensiones en régimen de las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario, en el año t)*100	100% (12/ 12)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivo mensual con los Certificados formales emitidos por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	4	
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de aprobación de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones (las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario), en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del programa de aprobación de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones (las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario), en el año t / N° total de hitos del programa de aprobación de transferencias de fondos a las entidades pagadoras de pensiones (las ex cajas de previsión, Subsidio Único Familiar y Chile Solidario))*100	100% (204/ 204)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivos formales de aprobación. - Informe mensual de aprobaciones. - Informe de Gestión Institucional.	5	
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de hitos cumplidos del programa de Pago de Terceros, por el descuento en remuneraciones de los trabajadores del IPS en el año t.	(Sumatoria de hitos cumplidos del programa de Pagos a Terceros por el descuento en remuneraciones de los trabajadores del IPS en el año t / N° total de hitos del programa de Pagos de Terceros en el año t)*100	100% (12/ 12)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Archivo mensual con los Certificados formales emitidos por Contraloría Interna. - Informe de Gestión Institucional.	6	

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

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

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

Supuestos:

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

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

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 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	88% (4.458/ 5.065)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	1	1
Auditoria Interna	Eficacia/Proceso 2. Porcentaje de auditorias ejecutadas del Plan Anual de Auditoria 2017, Objetivos Institucional.	(Sumatoria de auditorias ejecutadas del Plan Anual de Auditoria 2017, Objetivos Institucional / N° total de auditorias comprometidas en el Plan Anual de Auditoria 2017, Objetivos Institucional)* 100	97,37% (37/ 38)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Oficios dirigidos al Director Nacional remitiendo los Informes de Auditoria.	2	
	Eficacia/Proceso 3. Porcentaje de informes emitidos al Director Nacional, sobre los resultados del nivel de implementación de compromisos derivados de los informes de CGR.	(Sumatoria de informes emitidos al Director Nacional, sobre los resultados del nivel de implementación de compromisos derivados de los informes de CGR / N° total de informes comprometidos)*100	100% (3/ 3)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Oficios dirigidos al Director Nacional remitiendo los informes de seguimiento a los compromisos.	3	
	Eficacia/Proceso 4. Porcentaje de capacitaciones realizadas a los Auditores Internos en el año t.	(Sumatoria de capacitaciones realizadas a los Auditores Internos en el año t / N° total de capacitaciones programadas para los Auditores Internos en el año t)*100	100% (4/ 4)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Listas de asistencia con los participantes de la capacitación. - Presentaciones con los contenidos de las capacitaciones.	4	
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditorías pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100	85,39% (152/ 178)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe Gestión Institucional. - Certificado de revisión emitido por el CAIGG, de los compromisos pendientes de implementar. - Informe de resultados de los compromisos implementados, según formato contenido en "Anexo con Compromisos pendientes de implementar".	5	
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas, emitidos en plazo en el año t	(Sumatoria de Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas, emitidos en plazo en el año t / Número total de Informes de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas comprometidos en el año t)*100	100% (3/ 3)	Porcentaje	20%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Informe de avance del Plan de Seguimiento de Auditorías Internas.	6	

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

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

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

Supuestos:

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

Funcionario responsable: ANA CAROLINA GODOY BADILLA

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	86,96% (40/ 46)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	87,42% (83.445 / 95.456)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (30/ 30)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (4/ 4)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 30 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%. Sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 4, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario Responsable: **RAFAEL ALEJANDRO CARVAJAL PALACIOS**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE TARAPACÁ

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	87,88% (58/ 66)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	92,00% (127.562 /138.661)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (45/ 45)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (7/ 7)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total 45 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 7, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionaria responsable: LUIS MAURICIO GIBERT GALASSI.

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,13% (82/ 92)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	89,88% (197.150 / 219.337)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (17/ 17)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	88,89% (8/ 9)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total 17 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 9, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **LENKA SOLEDAD MARANGUNIC HINOJOSA.**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	86,36% (114/ 132)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	92,83% (113.090/ 121.820)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (39/ 39)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (9/ 9)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 39 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 9, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: DISSA MARÍA CASTELLANI MARTÍNEZ.

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,45% (246/ 275)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	89,07% (285.832 / 320.901)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (288/ 288)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (13/ 13)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 288 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 13, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: GALO ANTONIO LUNA PENNA.

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88,68% (415/ 468)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	89,46% (683.340 / 763.828)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (31/ 31)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (38/ 38)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 31 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 38, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **JUAN CARLOS TAPIA ESPINOZA.**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,31% (259/ 290)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	90,98% (330.066 / 362.808)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (66/ 66)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (33/ 33)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 66 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 33, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **NORMA TATIANA RAMIREZ ALVAREZ.**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,54% (214/ 239)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	91,93% (448.562 / 487.932)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (299/ 299)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	83,33% (25/ 30)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 299 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 30, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: WALDO ANDRES QUEVEDO ARAYA.

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	86,32% (448/ 519)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	88,18% (567.759 / 643.863)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (135/ 135)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (54/ 54)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 135 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 54, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **PATRICIA WALEWESKA SALDIAS CARREÑO.**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	{Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t}*100	87,16% (319/ 366)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	89,77% (196.540 / 218.932)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (76/ 76)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (31/ 31)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 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.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 31, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **JULIO CÉSAR CONTRERAS BARATELLA.**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	88,38% (175/ 198)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	92,87% (82.604 / 88.946)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (50/ 50)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 50 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redefinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 5, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: **EDUARDO JORGE MUÑOZ CONTRERAS.**

ACTA CONVENIO DE DESEMPEÑO COLECTIVO 2017
REGIÓN DE LOS LAGOS

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,96% (242/ 269)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	91,60% (252.352 / 275.504)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (248/ 248)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (30/ 30)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 248 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 30, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionaria responsable: **MICHELLE CAROLINE PARTARRIEU VISTOSO.**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	89,53% (77/ 86)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	96,92% (33.097/ 34.149)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total de localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (29/ 29)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (9/ 9)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t.	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 29 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 9, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario Responsable: **VERÓNICA MELO VALENZUELA**

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	90,70% (78/ 86)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t)*100	91,06% (58.589 / 64.342)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de supervisiones efectuadas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región en el año t.	(Sumatoria de supervisiones efectuadas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras vigentes en la región en el año t / Número total supervisiones comprometidas a las sucursales de pago de las entidades pagadoras de la región en el año t)*100	100% (36/ 36)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (8/ 8)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de las sucursales de pago de las entidades pagadoras, definidas en el contrato con estas empresas. Para ello, durante el año 2017 del total de 36 supervisiones distribuidas en 3 sucursales vigentes en la región, se debe realizar el 100%.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 8, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: VERÓNICA FABIOLA LEIVA SEGUEL.

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

Producto Estratégico/ Subproducto/ Producto Especifico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Unidad de Medida	Ponderación	Medios de Verificación	Nota	Supuesto
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales.	Calidad/Producto 1. Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	86% (38.700/ 45.000)	Porcentaje	10%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. Base Datos/Software - Informe del Sistema Computacional y Listado de archivo del sistema Concesión de Beneficios.	1	1
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Calidad/Producto 2. Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t.	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	86,91% (724/ 833)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe evaluación de encuestas. - Informe Gestión Institucional.	2	2
	Calidad/Producto 3. Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(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	85,57% (1.564.053/ 1.827.861)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Tiempo Espera.	3	3
	Eficacia/Producto 4. Porcentaje de talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t.	(Número de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género implementados en la región en el año t / Número total de Talleres orientados a mujeres rurales con enfoque de género programados en la región en el año t)* 100	100% (2/ 2)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Matriz análisis de género. - Lista de asistencia. - Calendario de ejecución de talleres.	4	4
	Eficacia/Proceso 5. Porcentaje de localidades de pago móviles supervisadas en el año t.	(Sumatoria de localidades de pago móviles supervisadas en el año t / Número total localidades de pago móviles vigentes en la región en el año t)*100	100% (46/ 46)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de supervisiones.	5	5
	Eficacia/Proceso 6. Porcentaje de Municipalidades supervisadas en convenio.	(Número de Municipalidades visitadas en convenio / Número de Municipalidades en convenio)*100	100% (49/ 49)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Reporte Supervisión. - Planificación de visitas a municipalidades. - Informe de seguimiento mensual elaborado por la región. - Informe de seguimiento trimestral elaborado por Canales Externos del nivel central.	6	6
	Eficacia/Proceso 7. Porcentaje de sesiones del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t	Sumatoria de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en el año t / N° total de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional comprometidas en el año t)*100	100% (5/ 5)	Porcentaje	15%	Formularios/Fichas - Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Informe de Gestión Institucional. - Actas de sesiones ordinarias del Consejo de Sociedad Civil Regional desarrolladas en la región - Lista de Asistencia.	7	7

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

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

- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Controlaría General de la República, Ministerios, etc.
- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- Estos talleres se desarrollan en localidades rurales de la región, y la coordinación y convocatoria para invitar a las participantes, se realiza a través del IPS regional. Estos talleres se enmarcan en el programa de trabajo de las iniciativas para la igualdad de género comprometidos con los organismos validadores SERNAM y DIPRES. La región desarrollará 2 talleres entre los meses de marzo a agosto del año 2017.
- El indicador tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las condiciones de pago móviles (red 3 o FP2), definidas en el contrato con la entidad pagadora. Para ello, durante el año 2017 del total de 46 localidades móviles vigentes en la región se debe supervisar el 100%, sin embargo, podría variar el número de localidades a supervisar, de acuerdo al nuevo proceso de redifinición de rutas móviles por cambio de modalidad de contrato. Cabe señalar que, si por necesidad interna de la región se estima necesario realizar más de una supervisión a una localidad, para efecto de la medición de este indicador, se contabilizará solo una.
- El compromiso se establece en aquellas Municipalidades suscrita al convenio de Apoyo al Sistema Solidario, con el Instituto de Previsión Social, mediante el cual este y las Municipalidades acuerdan coordinarse para ejecutar las acciones de orientación, información y derivación de trámites relacionados con los beneficios establecidos en la Ley 20.255. La cantidad de Municipalidades en convenio durante el año 2016 son 49, cantidad que podría variar para el año 2017, dependiendo de la suscripción de nuevos convenios o el término de alguno de ellos.
- De acuerdo a la normativa vigente Resolución N° 304 del 20/07/2015, se establece la realización de 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil durante el año.

Supuestos:

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

Funcionario responsable: JUAN JUVENAL GODOY FARIAS

ANEXO

Equipos de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	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	AHMADA 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 ORMAZABAL ROSALIA SUSANA	
27	ARAYA GUTIERREZ MARIA CRISTINA	
28	ARAYA NEIRA NANCY PAMELA	
29	ARAYA PIZARRO LUIS EDUARDO	
30	ARCOS VIVEROS MARIA ELENA	
31	ARELLANO ARRIAGADA HERNAN	
32	ARENAS ARAVENA GLORIA JEANNETTE	
33	ARIAS CASSAIGNE CAROLINA DEL PILAR	
34	ARIAS CONTRERAS FERNANDO JAVIER	
35	ARRIAGADA LEAL GLORIA DEL CARMEN	
36	ARRIAZA CISTERNAS PAOLA PATRICIA	
37	ARROYO DONOSO CLAUDIA ALEJANDRA	
38	ARTHUR PARADA MARIA LEYLA	
39	ASTORGA ABARCA SILVANA ANDREA	
40	AVILES NUNEZ NIVIA RUTH	
41	AYALA SEPULVEDA CARMEN PATRICIA	
42	BADILLA CARBULLANCA RODRIGO JACOBO	
43	BAEZ VIVANCO MARISOL DE LAS MERCE	
44	BAHAMONDES FERNANDEZ JOSE MIGUEL	
45	BALBOA ZUNIGA MARCELA FABIOLA	
46	BARRA MORA LINDA VERONICA	
47	BARRA MORA MARINA VIRGINIA	
48	BARRAZA MADARIAGA DIANA ELENA	
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	BLANCO CAMPOS CONSTANZA BEATRIZ	
55	BORQUEZ GUEVARA GABRIEL SANTIAGO	
56	BRAVO AVILA CLAUDIA ELIZABETH	
57	BRAVO PINTO PABLO ALEXIS	
58	BRIONES GUTIERREZ GLORIA ISABEL	
59	BRIONES HURTADO LUIS ENRIQUE	
60	BURGOS LLEUFO NISELVA ASCENCION	
61	BURGOS MONDACA MARIA ISABEL	
62	BUSTAMANTE ZAMORANO GABRIEL EDUARDO	
63	BUSTOS MELLA LETICIA BEATRIZ	
64	BUSTOS MIRANDA PAULA TATIANA	
65	CABELLO ZUAZAGOITIA IGNACIO	
66	CACERES DIAZ VERONICA ADRIANA	
67	CALDERON PEREZ PATRICIA VERONICA	
68	CAMPOS ARANCIBIA ESTER FANY	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

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

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
138	FUENTES CAAMANO PAULINA MYRIAM EMILI	
139	FUENTES GONZALEZ LORETO DEL CARMEN	
140	GAHONA ABALOS SANDRA LIDIA	
141	GALAZ PASTRAN RUBY PATRICIA	
142	GALLARDO MORALES RUTH CLOTILDE	
143	GALLARDO ROMERO PEDRO JOSE	
144	GALLEGOS PASTEN GLORIA ISABEL	
145	GALLO ROSALES ANTONIO ARTURO	
146	GARAY ROJAS SERGIO ANDRES	
147	GARCIA MILLA LUCY ANDREA	
148	GARRIDO ESTUARDO GUILLERMO ABRAHAM	
149	GATICA GATICA EDUARDO ERNESTO	
150	GATICA GATICA SANDRA XIMENA	
151	GATICA VARGAS VIVIANA DE LOS ANGEL	
152	GOMEZ AYALA VERONICA ISABEL	
153	GOMEZ OLGUIN PATRICIA ELENA	
154	GOMEZ RIFFO PLACIDO NICOLAS	
155	GOMEZ SEPULVEDA SANDRA LORENA	
156	GONZALEZ ARABIA CARLOS ANDRES	
157	GONZALEZ CARRASCO JOSE ANTONIO	
158	GONZALEZ GONZALEZ ANGELA MARIA	
159	GONZALEZ HERRERA MARIA LORETO	
160	GONZALEZ MASSON MARIA PATRICIA	
161	GONZALEZ MESA JOSE VICTOR	
162	GONZALEZ MEZA ALEJANDRO MARIANO	
163	GONZALEZ MONDACA RODRIGO ANTONIO	
164	GONZALEZ OSORIO MARIA ROSA	
165	GONZALEZ PANTOJA IGNACIO	
166	GONZALEZ TORO SUSANA DEL CARMEN	
167	GORIGOITIA CADET ALEJANDRO ENRIQUE	
168	GOYCOLEA ZUNIGA KARLA EUGENIA	
169	GUAMPARITO DONOSO ERICA DEL CARMEN	
170	GUTIERREZ CONTRERAS CARLOS ENRIQUE	
171	GUTIERREZ GONZALEZ IRMA ROSA	
172	GUTIERREZ VALDERAS OMAR ALEJANDRO	
173	GUZMAN FIGUEROA DANIEL RAUL	
174	GUZMAN PUAS JEANNETTE DEL CARMEN	
175	GUZMAN SILVA CLAUDIA PAULINA	
176	GYLLEN CORREA LAWRENCE IGNACIO	
177	HENRIQUEZ AMIGO ANGELINA PATRICIA	
178	HENRIQUEZ CONTADOR SALVADOR ARTURO	
179	HENRIQUEZ ONATE ADAN GUILLERMO	
180	HENRIQUEZ ONATE GUILLERMO ADAN	
181	HERNANDEZ ALLENDE CLAUDINA GEMA	
182	HERNANDEZ CASTILLO JULIO RONANDO	
183	HERNANDEZ GODOY KATERINE ELIZABETH	
184	HERNANDEZ SILVA CECILIA DE LAS M.	
185	HERNANDEZ TORRES ANA DELIA	
186	HERNANDEZ VICENCIO JULIAN EDUARDO	
187	HERRERA PINTO MAURICIO ANIBAL	
188	HIDALGO MARTINEZ CARMEN VIOLETA	
189	HUENULLAN MOLINA INGRID BELGICA	
190	HUICHAQUEO QUINILEF MARGARITA DEL CARMEN	
191	IBARRA BRAVO MIGUEL ANTONIO	
192	IBARRA MARQUEZ EDUARDO ANDRES	
193	IMBARACK MONTERO NICOLE HERNAN	
194	INOSTROZA VASQUEZ GABRIELA ANDREA	
195	IRAGORRI BRIONES ROSA BEATRIZ	
196	ITURRA VERA KEVIN ALEJANDRO	
197	IZQUIERDO RIOS CLAUDIA	
198	JAQUE CONTRERAS LUIS HECTOR	
199	JARA VALENZUELA PEDRO LUIS	
200	JERIA GONZALEZ MONICA ANDREA	
201	JERIA ULLOA MAURICIO ANDRES	
202	LABRA MORI HILDA ESTER	
203	LAGOS ROCHEFORT ALEJANDRA	
204	LAGOS SERRANO JOSE MIGUEL	
205	LEIVA VARAS MARIA VICTORIA	
206	LEON GALVEZ MARIA CLOTILDE	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISI3N BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
207	LEYTON SEPULVEDA FELICITAS HAYDEE DEL CARMEN	
208	LIGENA INZUNZA ANA CRISTINA	
209	LILLO VARGAS ADRIANA	
210	LIZAMA DIAZ CECILIA ERINA	
211	LOPEZ ARANCIBIA CARMEN XIMENA	
212	LOPEZ BOMBARTE BELARMINO DEL CARMEN	
213	LOPEZ GANORA VERONICA ELEONORA	
214	LOPEZ LAGOS EDITA MARIA	
215	LOPEZ MONCADA MARCELA DEL PILAR	
216	LOYOLA CATALDO MIRTA ELENA	
217	LUCERO AGUILERA MARIA ISABEL	
218	LUNA CAMPILLAY ALEJANDRA JESSICA	
219	LUNA IBARRA MARGARITA MAGDALENA	
220	MACHUCA VALERIA NOELIA ANDREA	
221	MAIRA ESCOBAR ELENA ANGELICA	
222	MALGUE RODRIGUEZ JEANET DEL CARMEN	
223	MARCUELLO BASCOUR LORNA SYLVIA	
224	MARDONES FLORES MARIA TERESA	
225	MARIN ALVAREZ INGRID CAROLA	
226	MARIN MUNOZ CARLOS ALBERTO	
227	MARTINEZ GUZMAN ISABEL DEL CARMEN	
228	MARTINEZ JARA MARIA CLAUDIA	
229	MARTINEZ ORREGO RODRIGO ANDRES	
230	MASIAS PARADA GLADYS EUGENIA	
231	MATELUNA AMESTICA JUAN FERNANDO	
232	MATEU SILVA MARIA EUGENIA	
233	MATUS CORREA TERESA DE JESUS	
234	MELENDEZ RAMIREZ MARIA EUGENIA	
235	MELIVILU TROPA SANDRA ELIANA	
236	MELLADO BRUNA VOSTOK ALEJANDRO	
237	MENA MONTECINO ISABEL DEL CARMEN	
238	MENDEZ CABELLO JUAN FRANCISCO	
239	MENDEZ LABRIN AIDA DE LA ROSA	
240	MENDEZ VILLA JUAN PABLO	
241	MENDOZA PRADO JULIO ENRIQUE	
242	MILLANAO SILVA TERESA FELICINDA	
243	MIRANDA DEL CANTO IVONNE ELIZABETH	
244	MIRANDA DUARTE JOSE LUIS	
245	MIRANDA MELLA ANA DEL CARMEN	
246	MIRANDA ROSAS CRISTINA	
247	MOLINA HUERTA CESAR ENRIQUE	
248	MOLINA PEREZ ELBA ROSA	
249	MONSALVE MUNOZ ANA VERONICA	
250	MONTENEGRO OSORIO MARIELA ANDREA	
251	MORAGA CISTERNA JORGE ELEODORO	
252	MORALES ACOSTA ELIAS PATRICIO	
253	MORALES GUTIERREZ LAURA BELEN	
254	MORALES PAVEZ JACQUELINE XIMENA	
255	MORALES TAPIA CAROLINA ALEJANDRA	
256	MORENO ORTIZ JULIA DEL CARMEN	
257	MOYA GONZALEZ ISRAEL ISAAC	
258	MOYA RODRIGUEZ GRETA ANDREA	
259	MOYA VENEGAS JORGE ALEJANDRO	
260	MUNOZ ASENCIO SANDRA DE LAS MERCED	
261	MUNOZ CASTRO PAMELA DEL CARMEN	
262	MUNOZ SEGUEL ALICIA	
263	MUNOZ SILVA PATRICIO ANTONIO	
264	MUNOZ CANDIA PEDRO IVAN	
265	MURA RODRIGUEZ GONZALO	
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	
275	OPAZO ORELLANA MARCO ANTONIO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
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	PEREDES 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	RANCUSI VAGANAY KARIME TATIANA	
323	REBOLLEDO LETELIER MONICA ALEJANDRA	
324	REBOLLEDO PAVEZ VERONICA SOLEDAD	
325	RECASENS PENA Y LILLO CECILIA DEL PILAR	
326	RETAMAL ELTIT ANA DANISA	
327	RETAMAL ESPINOZA ELIZABETH JEANETTE	
328	RETAMAL SERRANO LUIS ALEJANDRO	
329	RETAMALES RIFFO MIGUEL ANGEL	
330	REVECO MOSCOSO HERNAN	
331	REYES COTERA JAIME ALFONSO	
332	REYES MENDEZ ERIKA DEL CARMEN	
333	RIOS RIOS ALEJANDRO ESTEBAN	
334	RIQUELME ALTAMIRANO EDITH ISABEL	
335	RIQUELME VILLALON RODOLFO CLAUDIO	
336	RIQUELME VILLALON ZAIDA XIMENA	
337	RIVERA ESPINOSA EVELYN ANDREA	
338	RIVERA MOYA CARLOS ENRIQUE	
339	RODRIGUEZ ARGOMEDO MANUEL	
340	RODRIGUEZ FARIAS FRESIA ALEJANDRA	
341	RODRIGUEZ IRARRAZABAL JESSICA DEL CARMEN	
342	RODRIGUEZ RETAMAL CARLOS ALEXIS	
343	RODRIGUEZ VALENZUELA NANCY ELVIRA	
344	ROJAS GONZALEZ EDWIN LUIS	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

Nº	NOMBRE	RUN
345	ROMAN RIVERA JUAN IGNACIO	
346	ROSAS ARIAS WILSON FERNANDO	
347	ROSAS DIAZ HELVIA DEL CARMEN	
348	ROSAS VARAS JUANITA YOLANDA	
349	RUIZ ACEVEDO CARLOS ALBERTO	
350	SALAMANCA MORALES FANNY PLUVIA	
351	SALAS PEÑA MIRZA ANDREA	
352	SALINAS GOMEZ ROLANDO WASHINGTON	
353	SAN CRISTOBAL SCHOTT ENRIQUE EDUARDO	
354	SANCHEZ BOBADILLA LUZ MARIA	
355	SANCHEZ CASTELLON PATRICIA IVETTE	
356	SANCHEZ PAVEZ ELIANA GLADYS	
357	SANDOVAL TOLEDO MAGGI CAROLA	
358	SANDOVAL VASQUEZ ROBERTO RODRIGO	
359	SANTANDER LOPEZ NANCY RAQUEL	
360	SANZANA ZUNIGA RAQUEL DEL CARMEN	
361	SBARBARO FUENTEALBA MARIA EUGENIA	
362	SEGOVIA CABRERA MONICA KENIA	
363	SEGUEL FLORES ISABEL MARGARITA	
364	SEGURA JOHNSON AMELIA DEANA	
365	SEPULVEDA CABEZAS RUBI DEL CARMEN	
366	SEPULVEDA DONOSO CLAUDIA ANDREA	
367	SEPULVEDA TORO ANIBAL ANGEL BENITO	
368	SEPULVEDA VELASQUEZ HUGO WALDEMAR	
369	SILVA DURAN CAROLINA ANDREA	
370	SILVA GOMEZ ESTEFANIA NICOLE	
371	SILVA ROJÁS 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 EVELYN DEL CARMEN	
387	TOLEDO RETAMALES MARIA ANGELICA	
388	TOLEDO SOLIS DANIA SUGEY	
389	TOLOSA TOLOSA MARIA SOLEDAD	
390	TOLOZA NAVARRO JUAN ROBERTO	
391	TORO PENAILILLO 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 VERÓNICA DE LAS MERC	
406	VASQUEZ GONZALEZ JUAN ANTONIO	
407	VEGA CONTRERA VERONICA ANDREA	
408	VEJAR OYARZUN SYLVIA FABIOLA	
409	VELARDE SILVA JUAN RAMON	
410	VICIOSO BRIONES MARIANO ALEJANDRO	
411	VIDAL OYARZUN FRESIA DE LOURDES	
412	VILLAGRA MOYA HUMBERTO MIGUEL	
413	VILLALOBOS CIFUENTES ROSA JEANNETTE DEL C	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN BENEFICIOS

N°	NOMBRE	RUN
414	VILLARROEL RIOS ATILIO ENRIQUE	
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	AGUILERA DELGADO JULIO MIGUEL	
2	AGUILERA MOLINA SANDRA DE LOURDES	
3	AGUIRRE VEGA TERESA DE JESUS	
4	ALLENDE ESPINOZA CECILIA DEL CARMEN	
5	ALTAMIRANO ESPINOZA CLAUDIO	
6	ALVAREZ FIGUEROA CATHERINE CYNTHIA	
7	ALVAREZ ROJO MIRIAM ROXANA	
8	APARICIO MERCADO KARINA LORENA	
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 HAUYON 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	GALLEGUILLOS MORALES PILAR DE LOS ANGELES	
52	GALVEZ GONZALEZ ROSA DE LAS NIEVES	
53	GARAY SILVA GABY EUGENIA	
54	GARCIA VASQUEZ JOANNA PAOLA	
55	GOMEZ VALENZUELA ELBA SUSANA	
56	GONZALEZ CONTRERAS PATRICIA XIMENA	
57	GONZALEZ MARTINEZ FERNANDO FRANCISCO	
58	GONZALEZ PAVEZ GLADYS PATRICIA	
59	GONZALEZ VERGARA XIMENA PASCUALA	
60	GUTIERREZ AEDO MARLENE CARMEN	
61	GUTIERREZ FAUNDEZ MARCO ANTONIO	
62	GUTIERREZ RAMIREZ ANA MARIA	
63	HENRIQUEZ ORTEGA ROSA MICAELA	
64	HERRERA CASTRO CARLOS GREGORIO	
65	IMABLE QUILODRAN DAVID JUAN	
66	ITUARTE VALDERRAMA VIVIANA LORENA	
67	JUGER SANHUEZA FERNANDO ESTEBAN	
68	LABRANA PASCUAL CATHERINNE MERIELLE	

EQUIPO DE TRABAJO: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

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

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISION 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 BERNARD VICTOR ENRIQUE	
15	BUSTOS TORREBLANCA SONIA	
16	CALIXTO CARDENAS CARLOS GUSTAVO	
17	CARRILLANCA ANTILEF ARNOLDO RIGOBERTO	
18	CAUL MALDONADO MARCELINO ISMAEL	
19	CESPEDES PAVEZ ROBERTO ORLANDO	
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	FLORES CALDERON MARCO ANTONIO	
26	FRANCO SALINAS WILLIAMS LAURENCIO	
27	FUENTES VILLALOBOS NELSON AUGUSTO	
28	GÁLVEZ CALDERON CARLOS ANTONIO	
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	LAPLECHADE PIPON DANTE LORENZO	
41	LEINS GUZMAN CARLOS JOSE	
42	LEIVA OSSES RUBEN ENRIQUE	
43	LILLO AZUA PAOLA KAROLINA	
44	LOPEZ OYARZO VERONICA MARCELA	
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	NUNEZ ARANGUIZ JONATHAN ALEXANDER	
56	OLGUIN JORQUERA LUIS ALBERTO	
57	PARRA PAREDES ISIDRO DE LA CRUZ	
58	POBLETE LE FEUVRE MARCELA ARGELIA	
59	POLICRONI GALVEZ PAOLA VALESKA	
60	RAMOS PEREIRA LUIS ALBERTO	
61	RIQUELME REYES RICHARD FERNANDO	
62	RISCO MARTINEZ ALFONSO ARIEL	
63	ROJAS VILLARROEL CHRISTIAN EDUARDO	
64	RUBILAR HUERTA JOSE SEGUNDO	
65	RUIZ ITURRIAGA JOSE MIGUEL	
66	SAAVEDRA CARRASCO ROBERTO VICTOR	
67	SAEZ SAEZ AIDA CANDELARIA	
68	SAEZ SEPULVEDA CAROL MARELA	
69	SALAMANCA SOLIS CARLOS ALEJANDRO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN INFORMÁTICA

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

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

N°	NOMBRE	RUN
1	ABARCA PINO MIGUEL ESTEBAN	
2	ABUFHELE BANDAK PAULETTE GISELLE	
3	ACUNA URRUTIA MARIA CRISTINA	
4	AGUILA CASTILLO MANUEL ARNOLDO	
5	AGUILAR CONTRERAS JUANA ROSA	
6	ALARCON CARVAJAL ORLANDO WILSON	
7	ALARCON CORTEZ ANDREA SOLANGE	
8	ALARCON DOMINGUEZ JUANA CONSUELO	
9	ALVARADO CAMPOS BERNARDITA DEL CARMEN	
10	ALVAREZ ARRIAGADA JUVENAL GONZALO	
11	ALVAREZ PEREZ CLAUDIA JEANNETTE	
12	ARACENA MEZA MARGARITA ISABEL	
13	ARANGUIZ ALCAYAGA SANDRA IVONNE	
14	ARAVENA SOTO NATALIA SOLEDAD	
15	ARAYA CASTILLO LYSETTE ALEJANDRA	
16	ARAYA FIGUEROA GLORIA DE LOURDES	
17	ARAYA MILLAPAN RUTH MAGDALENA	
18	ARAYA OLATE VICTORIA DE LAS MERC	
19	ARELLANO CERRO ALEJANDRO ALBERTO	
20	ARREDONDO JONES GONZALO ERNESTO	
21	ASCENCIO MANSILLA MARIA CRISTINA	
22	ASSICIE AMAR ALFREDO BORIS	
23	ASTORGA VILLAGRA GLORIA ALEJANDRA	
24	AVALOS PAEZ JUAN ALBERTO	
25	AVILA ACEVEDO JOSE ANDRES	
26	AVILA SEPULVEDA SONIA DEL CARMEN	
27	AYALA BRITO ELENA DEL CARMEN	
28	AZOCAR CUEVAS JAIME ANDRES	
29	BARAHONA SCHMIDT EDUARDO RICARDO ERNESTO	
30	BARRALES RAMIREZ HECTOR MANUEL	
31	BARRAZA DELGADO JACQUELINE DEL CARME	
32	BASTIAS RAMIREZ LUIS ALBERTO	
33	BECERRA CASTANEDA VERONICA DEL CARMEN	
34	BECERRA LINCHEO MATIAS NICOLAS	
35	BELLO MORIS JOSE LUIS	
36	BERMUDEZ JIMENEZ RODOLFO ANDRES	
37	BETANCOURT FRIZ ISABEL DEL ROSARIO	
38	BOMBARDIERE MEIER PAULETTE DESIREE	
39	BRAVO CAIMI FERNANDO ANDRES	
40	BRAVO DIAZ MARIBEL CECILIA	
41	BRAVO GUAJARDO ANA OFELIA	
42	BRAVO SANDOVAL SONIA MONICA	
43	BURGOS BOBADILLA CLAUDIO JUVENAL	
44	BURGOS LOPEZ EDWIN GERARDO	
45	BUSTAMANTE LAGOS ANA DE LAS MERCEDES	
46	BUSTAMANTE PARRA ANTONIO AMERICO	
47	CABRALES GOMEZ VICTORIA VIOLETA	
48	CABRERA JAMETT JORGE ARTURO	
49	CABRERA TAPIA MARIA LETICIA	
50	CACERES ASTUDILLO FRANCISCO JAVIER	
51	CALDERON BALCAZAR SOLANGE DE LAS M.	
52	CALDERON CALDERON CLARA MAGDALENA	
53	CAMUS JAQUE MARIA TERESA	
54	CANALES TORRES JORGE RICARDO	
55	CANO VENEGAS MAGDALENA AURORA	
56	CANTILLANA MADARIAGA ROLANDO ENRIQUE	
57	CAÑETE RIVERA SERGIO DAVID	
58	CARDENAS BECERRA LUIS ANTONIO	
59	CARIS ZAPATA MYRIAM DEL CARMEN	
60	CARMONA SAGREDO CLAUDIO ANDRES	
61	CARO CARO PAULINA ROSARIO	
62	CARRASCO BRAVO MARIA ELENA	
63	CARRASCO VIDAL LUIS ARTURO	
64	CARRILLO SANDROCK JAVIER FELIPE	
65	CARRION FARIAS FANNY DEL CARMEN	
66	CARVAJAL HARRIS LILIAN GRACIELA	
67	CARVAJAL ROJAS LUIS EDUARDO	
68	CASTILLO MARAMBIO LUIS HUMBERTO	

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

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

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

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

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

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

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

N°	NOMBRE	RUI
276	ORTIZ UBILLA ORIETTA DEL PILAR	
277	OSORIO SANDOVAL MARTA DEL TRANSITO	
278	OSSES GANGAS JAVIER ALEJANDRO	
279	OYARCE PEREZ MONICA ALEJANDRA	
280	OYARZUN CABEZAS MARIA EUGENIA	
281	PADILLA TOLOSA CARLOS PATRICIO	
282	PALMA BRAVO MANUEL ESTEBAN	
283	PALOMINOS GONZALEZ WILMA ANGELA	
284	PARRAO ARAUCO BENEDICTO ANTONIO	
285	PASSI GONZALEZ MONICA PATRICIA	
286	PAVEZ URRRA CLAUDIA ANDREA	
287	PAZ BOBADILLA JOSE OSVALDO	
288	PAZ CIFUENTES CECILIA VERONICA	
289	PENA VEGA MAURICIO ARMANDO	
290	PEÑALOZA NAVARRO RODRIGO JAVIER	
291	PEREZ AGURTO MARIA INES	
292	PEREZ CHAVEZ EDUVIJIS DEL CARMEN	
293	PEREZ DONOSO MARIA FILOMENA	
294	PEREZ FARIAS MARCELO GABRIEL	
295	PEREZ GODOY CLAUDIA MARIELA	
296	PEREZ MALDONADO RAFAEL IGNACIO DE JESUS	
297	PEREZ PARRA CECILIA LILIANA	
298	PEREZ YUNGE RENATO IVAN	
299	PINO MATURANA MARIO ROGELIO	
300	PIZARRO MONDACA CARLOS ANDRES	
301	PIZARRO NUNEZ JUAN ENRIQUE	
302	PIZARRO PELFORT MARIANELA DEL CARMEN	
303	PIZARRO VALENZUELA VICTOR GABRIEL	
304	POBLETE SANHUEZA OSCAR ALEJANDRO	
305	PONCE CARES BETTY SOLEDAD	
306	PORTUGAL TRONCOSO MONICA JACQUELINE	
307	PRAMBS BOVER JAIME EDUARDO	
308	PUAS DIAZ ANGELICA DEL PILAR	
309	PUEBLA MORA ROMINA BELEN	
310	QUEZADA ROJAS GLADYS DEL CARMEN	
311	QUINTANA DIAZ MAURICIO HERNAN	
312	QUINTRIQUEO CONTRERAS SOFIA DEL CARMEN	
313	QUITRAL REYES SONIA ALEJANDRA	
314	RAMIREZ CARU JENNY PAOLA	
315	RAMIREZ CONTRERAS EDITH ZULEMA	
316	RAMIREZ LABRA KATHERINE GRACE	
317	RAMIREZ UBERUAGA ANDREA XIMENA	
318	RAMOS QUIROZ MARIA EUGENIA	
319	REYES BRAVO GUILLERMO PATRICIO	
320	RIQUELME BUNSTER PATRICIA EUGENIA	
321	RIQUELME VIDAL SILVANA ANDREA	
322	RIVERA CASTILLO RENATO HERNAN	
323	RIVERA LEIVA PEDRO PASCUAL	
324	RIVERA PINCHULEF CLAUDIA DEL CARMEN	
325	RIVEROS VASQUEZ ARTURO ALEJANDRO	
326	ROA CARTAGENA CECILIA DEL PILAR	
327	RODRIGUEZ GONZALEZ MARIA ISABEL	
328	RODRIGUEZ GROPPAS PAULINA FRANCISCA	
329	RODRIGUEZ ORREGO JESSICA ANA	
330	RODRIGUEZ PIZARRO GUSTAVO MAURICIO	
331	RODRIGUEZ ROJAS MARIA CECILIA	
332	RODRIGUEZ SAAVEDRA JUAN MAURICIO	
333	ROGAZY CACERES MARGGORIE GRACE	
334	ROJAS BARRIGA PAULA ALEJANDRA	
335	ROJAS CABELLO PATRICIA GEMA DEL RO	
336	ROJAS CISTERNAS JUAN CARLOS	
337	ROJAS FICA ORLANDO RODRIGO	
338	ROJAS ORDONEZ JUANA BERNARDA	
339	ROJAS ROJAS RICHARD ERNESTO	
340	ROMAN CASTRO RAUL RAFAEL	
341	ROMERO ARELLANO JOSE LUIS	
342	ROMERO MERCADO FERNANDA DANAE	
343	ROSALES REYNALS PATRICIO JAVIER	
344	RUIZ SALDANA HERIBERTO REJINIER	

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

N°	NOMBRE	RUN
345	SAAVEDRA ARCE TABITA ESTER	
346	SALAZAR MOYA LEONARDO SAMUEL	
347	SALAZAR REYES MOISES DEL CARMEN	
348	SALAZAR TORRES LAURA REBECA	
349	SALDIVIA CONTRERAS ELVIRA DE LAS M.	
350	SALDIVIA ROMERO MARIA ISABEL	
351	SALGADO RUIZ SOLANGE ANDREA	
352	SALINAS LOGUERCIO ROSSANA	
353	SAN MARTIN ROMERO RICARDO	
354	SANCHEZ BASUALTO MARCO ANTONIO	
355	SANCHEZ LOPEZ MARIO ANTONIO	
356	SANCHEZ POBLETE MARIA GEORGINA	
357	SANCHEZ VARGAS EDUARDO IVAN	
358	SANCHO DAZA JOAQUIN ANTONIO	
359	SANTANDER CERDA SILVIA DEL TRANSITO	
360	SANTISTEVAN JIMENEZ JULIO CIPRIANO	
361	SEGOVIA BELLO BERNARDITA DEL CARME	
362	SILVA GONZALEZ CRISTIAN ALEJANDRO	
363	SILVA RIVERA LUISA DEL CARMEN	
364	SILVA SANCHEZ ROSA AMELIA	
365	SOLIS MOLINA MARCELA EMILIA	
366	SOTOMAYOR CORNEJO JORGE WASHINGTON	
367	SQUICCIARINI NAVARRO MARIA VIRGINIA	
368	SUAREZ OLIVARES ALEXANDER ANDRES	
369	TAPIA DIAZ PATRICIA ALEJANDRA	
370	TAPIA GRACIA VICTOR ALEJANDRO	
371	TAPIA MARTINEZ CAROLINA ANTONIETA	
372	TAPIA MOLINA PATRICIA	
373	TAPIA ROJAS EDITH GRIMALDINA	
374	TEJEDA CEPEDA CLERY JENOVEVA	
375	TELLO MORA VLADIMIR ANIBAL	
376	TOLEDO PARRA GUILLERMO PATRICIO	
377	TOLOSA ALARCON JUAN GABRIEL	
378	TORREJON BURGOS ROSANNA JEANNETTE	
379	TORRES OBREGON CLAUDIA ANDREA	
380	TORRES SARAVIA MANUEL ALFREDO	
381	URETA SALAS ELIZABETH MABEL	
382	URIBE BARRA ALVARO RICARDO	
383	URIBE PEREZ PATRICIA DEL CARMEN	
384	URREA GUZMAN GABRIEL ANDRES	
385	VACHE GARCES NICOLAS IGNACIO	
386	VALDEBENITO FUENTEALBA ERNESTO ENRIQUE	
387	VALDEBENITO FUENTEALBA ERWIN WASHINGTON	
388	VALDES GALAZ IVONNE SANDRA	
389	VALDES LEAL MARIA ANTONIETA	
390	VALDIVIESO GONZALEZ TAMARA VALESKA	
391	VALENZUELA ALMARZA MARIA ELIANA	
392	VALENZUELA ALVAREZ LYA DEL CARMEN	
393	VALENZUELA CABRERA PEDRO VICENTE	
394	VALENZUELA CASTILLO LORETO ISABEL	
395	VALENZUELA GARRIDO JESSICA JEANNETTE	
396	VALENZUELA GOMEZ GLADYS DEL CARMEN	
397	VALENZUELA GOMEZ MARIO ALEJANDRO	
398	VALENZUELA TORREBLANCA FRESIA AMANDA	
399	VALENZUELA TORREBLANCA MIGUEL ANGEL	
400	VALENZUELA TORRES JOSE MARIO	
401	VALPUESTA ARISTEGUI RAUL ALEJANDRO	
402	VARGAS CASTRO SANDRA DEL CARMEN	
403	VARGAS CONTRERAS MARLENE JACQUELINE	
404	VARGAS FARIAS DANIEL ANDRES	
405	VARGAS MEZA VALERIA ANDREA	
406	VARGAS VARGAS ELISEO ANDRES	
407	VASQUEZ AGUILERA JOSE LUIS	
408	VASQUEZ BERNAL GLADYS DOLORES	
409	VASQUEZ CASTRO MARISOL DE LAS MERCE	
410	VASQUEZ CESPEDES ELENA TRINIDAD	
411	VASQUEZ ROJAS HERNAN ARNALDO	
412	VASQUEZ ROMAN EMILIA JANET	
413	VEGA NOVOA FRANCISCO HUMBERTO	

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

N°	NOMBRE	RUN
414	VEGA RIQUELME ANA ISABEL	
415	VERA RIVEROS ROSA FLOR	
416	VIAL GODOY SOLEDAD CATHERINE	
417	VIELMA VIEDMA DOMINGO ROGELIO	
418	VIELMA ZUÑIGA PAOLA ELIZABETH	
419	VILCHES ZAMORA LAURA DEL CARMEN	
420	VILLAGRA MATUS MARIA ANGELICA	
421	VILLALOBOS TEJADA VERONICA RUTY	
422	VILLARROEL LAMAS ROSA DEL CARMEN	
423	VILLEGAS LEIVA JORGE ALEJANDRO	
424	VILLEGAS TAPIA LUIS RAMON	
425	VOGEL RODRIGUEZ SONIA JACQUELINE	
426	YANEZ CANETE MARISOL	
427	YANEZ ORREGO ROCIO VERONICA	
428	ZAMORANO MANCINI FRANCISCA DEL CARMEN	
429	ZAMORANO MARTINEZ MARIA ELENA	
430	ZAMORANO ORTIZ MYRIAM DEL PILAR	
431	ZAMUDIO SILVA MARIA CARLOTA	
432	ZAPATA SANDOVAL GINA DEL PILAR	
433	ZAPATA SASSO CARLOS ALBERTO	
434	ZAVALA FLORES LUIS ALEJANDRO	
435	ZENTENO URRUTIA HORTENSIA ROSA	
436	ZURITA MUNOZ PEDRO ERNESTO	
437	ALVARADO URTUBIA MARIO ENRIQUE	
438	CARRASCO QUELIN CLARA MARGARITA	
439	COLICHEO ORIAS MARIA DE LOS ANGELES	
440	LUCERO ARANCIBIA CESAR ANTONIO	
441	OYARCE DELGADO SONIA PATRICIA	
442	PALLERO ESPINOZA PEDRO PABLO	
443	RAVANAL MORA JUAN ANTONIO	
444	ROJAS CISTERNAS JOSE LUIS	
445	ROJAS GONZALEZ ROMINA IGNACIA PAZ	
446	SALINAS MANZUR PAOLA XIMENA	
447	SARAVIA RIQUELME MARIANA ROSARIO	
448	SILVA DIAZ OSCAR BAMBINO	
449	VASQUEZ MATURANA CLAUDIO ANDRES	
450	ARAYA DUARTE ALBERTO IVAN	
451	CASTILLO FERNANDEZ ELIANA PATRICIA	
452	GOMEZ TOBAR GABRIEL MOISES	
453	GUEDE ARAYA PAULA BELEN	
454	HERRERA LLANCAPAN MARIA CECILIA	
455	MARKOVITS ALARCON JOZSEF ALEJANDRO	
456	MASCARO ESTRADA MARIA PILAR	
457	RAMIREZ RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	
458	SOTO GONZALEZ JOCELYN BERNABET	
459	URRUTIA ROASENDA GONZALO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISIÓN JURÍDICA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABUAUAD JENSEN CARLOS FRANCISCO	
2	ABURTO BARAHONA JUAN PABLO	
3	ACUNA RIVERA RUTH ELENA	
4	ALFARO RAMOS MARCELO ARNOLD	
5	ALLENDE TORRIJOS RAQUEL CATALINA	
6	ALVAREZ MAURE CLAUDIA PAULINA	
7	ARANDA MARDONES MYRIAM MARLENE	
8	ARAVENA PUELMA MARISOL SONIA	
9	ARROYO JIMENEZ ERNESTO SEGUNDO	
10	AVILA VERGARA JACQUELINE ELIZET	
11	BERRIOS VILLAGRAN ISABEL DEL CARMEN	
12	BIZAMA CAMPOS SUSANA IRENIA	
13	BUSTAMANTE JERIA ARIEL ANDRES	
14	BUSTOS ALVAREZ PAMELA EUGENIA	
15	CABEZAS GONZALEZ JUAN ERNESTO	
16	CABEZAS TOBAR RAQUEL GEORGINA	
17	CACERES BELMAR MARCELA LORENA	
18	CANIUPAN MALDONADO JORGE SIGFRIDO	
19	CARO CARO EMILIO ESTEBAN	
20	CASTILLO DE DIEGO PRISCILLA LORETO	
21	CHACANO FUENTES MARTA ALICIA	
22	CID CARO AMELIA ROSA	
23	CONSTANCIO OYARCE JUAN ESTEBAN	
24	CUEVAS ROJAS MARGARITA MICAELA	
25	DE NORDENFLYCHT BRESKY CONSTANZA	
26	ESCOBAR WILDER CLAUDIA ALEJANDRA	
27	ESPINOSA AGURTO VICTOR JOEL	
28	FARIAS ARENAS MARIA ANGELICA	
29	FARIAS GAJARDO TRINIDAD DEL CARMEN	
30	FERNANDEZ CUERVO JOSE ANTONIO	
31	GAJARDO MATURANA CARMEN SILVIA	
32	GONZALEZ AGUILA MARGARITA CECILIA	
33	GONZALEZ GARCES MARIA TERESA	
34	GUTIERREZ AYALA RUBEN ORLANDO	
35	HUERAMAN MENA BERNARDITA DEL CARME	
36	HUERTA ANGULO CARLA GABRIELA	
37	JERIA CID DORIS CONCEPCION	
38	JIMENEZ CORVALAN ADOLFO FERNANDO	
39	JIMENEZ VALDERRAMA TERESA MAGALY	
40	KIRBY MARCHANT HENRY ALFRED	
41	LAGOS GALVEZ SERGIO DEL CARMEN	
42	LATORRE OLAVARRIA CLAUDIA ALEJANDRA	
43	LEDESMA ROSAS CLAUDIO GONZALO	
44	LEMUS ACEITUNO ORIETTA LINA	
45	LENERO GUTIERREZ CLAUDIA FERNANDA	
46	LOYOLA FAJARDO VERONICA AIDA	
47	MONTALVA BARRIENTOS MARIA CECILIA	
48	MORALES BORQUEZ JENNIFER PAMELA	
49	MOYA MC MILLAN BERNARDO ANDRES	
50	MOYA REYES JOSE ARMANDO	
51	MUNOZ CORTES PATRICIO ORLANDO	
52	MUNOZ ROMERO MARCELA ANDREA	
53	OLAVARRIA GARRIDO FRANCISCA	
54	OSORIO SEPULVEDA MIRNA JIMENA	
55	PARISSI YAÑEZ REBECA LIDIA	
56	PARRAO CHACANO MARTA JIMENA	
57	PENA VALDES SANDRA JACQUELINE	
58	PEREIRA CAMPOS CLAUDIO ESTEBAN	
59	QAHHAT KHAMIS NADIA MARISOL	
60	QUINTEROS ARBIOL VLADIMIR PATRICIO	
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	SOTO ARAYA ANDREA VERONICA	
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	TORRES QUEULO CHRISTOPHER GIOVANNI	
74	VALENZUELA MATURANA GUILLERMO JAVIER	
75	VARAS TORO CAROLINA ALEJANDRA	
76	VATOVEC VILLARROEL SONIA LUISA	
77	VERGARA ACEVEDO MARCELA ISABEL	
78	ZAPATA ALEGRIA MARCELA CRISTINA	
79	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 INGEBORG ASTRID	
10	FIERRO FUENTES JANET ANTONIETA	
11	FONTANA ESPINOZA NIDIA MABEL	
12	GONZALEZ PINO MARTA ISABEL	
13	GRLICA FERNANDEZ YURI ALBERTO	
14	GUTIERREZ CARES CAROLA XIMENA	
15	HERNANDEZ INOSTROZA HERNAN EMILIO	
16	HUERTA GONZALEZ XIMENA DEL PILAR	
17	LAGOS SALAZAR NERY DEL CARMEN	
18	LOPEZ CATALAN MONICA ELENA	
19	MARTINEZ MARTINEZ RUTH SOFIA	
20	MATUS FUENTES PATRICIA JANET	
21	MENA MONTECINO MARTA DE LAS MERCEDE	
22	MUNITA RENDICH CESAR AUGUSTO	
23	NORAMBUENA JARA JUAN ALFONSO	
24	PADILLA SANHUEZA JAIME HORACIO	
25	PLAZA ALVAREZ ALVARO GONZALO	
26	QUIROZ MIRANDA OLGA VERONICA	
27	ROBLES TORRES MANUEL ENRIQUE	
28	ROJAS DOMINGUEZ HUGO FRANCISCO	
29	SALAZAR DINATOR WALDO ENRIQUE	
30	SANTIS RAMIREZ SUSANA IVONNE	
31	SCHUBERT URZUA PATRICIA VERONICA	
32	SMITH GUERRERO MONICA BEATRIZ	
33	TORRES PALMA MARIA CRISTINA	
34	VALDES SALAS MARIA JOSE	
35	VILLAGRA BRAVO MARIA EUGENIA	
36	VILLAGRA VIGNES SANDRA NOEMI	

EQUIPO DE TRABAJO: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

N°	NOMBRE	RUN
1	ASCENCIO CEA ANA MARIA	
2	BELMAR ESPINOZA RICARDO ANDRES	
3	CANDIA DURAN VERONICA BEBERLY	
4	ESPINOSA GALLARDO CARLOS RODOLFO	
5	GONZALEZ LAMOZA CARMEN GLORIA	
6	JORQUERA LARA LUIS ALBERTO	
7	MANRIQUEZ CARRASCO MAURICIO ALEJANDRO	
8	MOLINA CASTILLO GEMA LORENA	
9	PONCE DE LEON CONTRERAS MARIA SOLEDAD	
10	SEPULVEDA OCARES ELFRIDA GABRIELA	
11	SIGLIC TREWHELA VESNA MONICA	
12	TORO GARAY RENE IGNACIO	
13	VALLETTE BARRIA PEDRO ALFONSO	
14	VIVEROS COLLANTE LUIS DOMICIANO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIVISION CONTRALORIA INTERNA

N°	NOMBRE	RUN
1	BUSTOS ALVAREZ MANUEL ALEJANDRO	
2	CAMPOS MARIN CECILIA LORENA	
3	GONZALEZ RETAMAL MONICA INES	
4	LOPEZ CORDERO ORIANA DEL CARMEN	
5	OTAROLA ALTAMIRANO ALDO RICHARD	
6	PERALTA JARA BORIS ALFREDO	
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

N°	NOMBRE	RUN
1	ASENJO RUBILAR MARIA LIZETH	
2	CANDIA CABRERA SARA DE LAS MERCEDES	
3	CONTRERAS TOLEDO CLAUDIA ALEJANDRA	
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	SALAZAR SOTO PAOLA ANDREA	
14	URREA MUAIAD LILIAN ANDREA	
15	URZUA VERGARA ALONSO	
16	VALDEBENITO MOLINA HERNAN	
17	VALENZUELA ARELLANO NATALY SUSAN	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA

N°	NOMBRE	RUN
1	ALFARO SAEZ ORLANDO SEGUNDO	
2	CARVAJAL PALACIOS RAFAEL ALEJANDRO	
3	CORREA ALVAREZ EDDIE RODRIGO	
4	FARIAS NUNEZ ARTURO DE LA CRUZ	
5	GOMEZ MORALES OMAR FERNANDO	
6	GUERRERO SCHURTER JESSICA CAROLINA	
7	LEAL IBARRA ANDREA CONSTANZA	
8	MADARIAGA TAPIA PAOLA ROSA	
9	MIRANDA MAYTA SERGIO CECILIO	
10	REMENTERIA PINONES ANA MARIA	
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 RIOS CARLOS LUIS	
18	VIDAL MUNOZ KAREN ELIZABETH	
19	VILLEGAS MALDONADO MARJORIE CAROLINA	

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	MUNOZ ROJAS HILDA INES	
21	OSSIO SERRANO OSCAR FERNANDO	
22	OXA JIMENEZ CAROLINA ANDREA	
23	PIZARRO ROJAS CLAUDIA EUGENIA	
24	SALVADOR WINTER MARIA CAROLINA	
25	TAPIA ROJAS PATRICIA DEL CARMEN	
26	VALENCIA CHAVEZ RODOLFO CRUZ	
27	YANTEN SANDOVAL LAURA VIOLETA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE ANTOFAGASTA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ANDRADES ROJAS LILIAN MARLENS	
2	ARAYA BELTRAN ABEL DE LA CRUZ	
3	AVALOS MARIN SILVIA UBERLINDA	
4	AVELLO GALLEGUILLOS YENIFER CATHERINE	
5	AVILA PONCE GUSTAVO RAUL	
6	CAMPANA GONZALEZ CARMEN	
7	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	HERRERA KASIC ALEJANDRA PIA	
18	JULIO CONTRERAS MILENA ANDREA	
19	LEIVA JIMENEZ DANIEL ALEJANDRO	
20	LILLO ALARCON CAROL PATRICIA	
21	LUNA GALLARDO SERGIO ARIEL	
22	MARANGUNIC HINOJOSA LENKA SOLEDAD	
23	MARDONES FERRADA CRISTINA AMANDA	
24	MATUS BERRIOS ROBERTO EDINSON	
25	MIRANDA DIAZ PETRONILA DEL ROSARI	
26	MORENO JORQUERA RODRIGO ANDRES	
27	NUNEZ GUERRERO JOANNA VALERIA	
28	NUÑEZ VIVAR KATERINE ALEJANDRA	
29	OGALDE VALENZUELA JOSE SANTIAGO	
30	ORDENES ORDENES FRANCISCO JAVIER	
31	PACHECO ROBLES CRESSAN VICTORIA	
32	PALMA PANIAGUA ALEJANDRA DE LAS NIEVES	
33	PALMA ROJAS ANA LUCIA	
34	QUIROGA AVALOS ALICIA XIMENA	
35	ROBLEDO AGUIRRE JUAN CARLOS	
36	ROJAS BORQUEZ HAYDEE DEL CARMEN	
37	SANDOVAL SANDOVAL VERONICA CECILIA	
38	TORRES BELLO CARLOS HUMBERTO	
39	VEAS ORREGO IVONE JANETT	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE ATACAMA

Nº	NOMBRE	R/I/N
1	ARACENA GONZALEZ IBAR DOMINGO	
2	ARAYA DIAZ MIRIAM OLGA	
3	BARRAZA ARCOS PIA NATALIA	
4	BETANCOURT SARMIENTO ALICIA ERICA DEL CARMEN	
5	CASTELLANI MARTINEZ DISSA MARIA	
6	CASTILLO GONZALEZ HENRY LEONARD	
7	COFRE MANQUEZ GINETTE MATILDE	
8	CORTES ROJAS LUIS ROBERTO	
9	CORTES VARELA NATALIA ALEJANDRA	
10	CUADRA ORDENES NELIDA ADRIANA	
11	ECHEVERRIA MORENO CELIA DEL ROSARIO	
12	GODOY ESPINOZA SERGIO ALEJANDRO	
13	GUZMAN ALFARO JUANA MYRNA	
14	MALDONADO PEREZ SUSANA EMELINA	
15	MARIN VEGA DAVID CRISTIAN	
16	MASSONE PEREZ PATRICIA SUSANA	
17	NAVEA ARAYA AMALIA RUTH	
18	NOEL VELIZ RAQUEL	
19	OLIVARES CORTES MARIO GILBERTO	
20	OLIVARES REINUABA RITA INES	
21	OLIVARES VALENZUELA GABRIELA BEATRIZ	
22	PAVEZ GUZMAN DORA MARIA	
23	PEREZ ALAMOS FELIPE ANDRES	
24	PUELLES MUNIZAGA HILARION ALAN	
25	RODRIGUEZ ALVAREZ CARLOS HERNAN	
26	ROJAS ACUNA FRANCISCA	
27	ROJAS CONCHA MARITZA PATRICIA	
28	ROJAS SILVA MARIA CECILIA	
29	SEPULVEDA ASTORGA MANUEL OMAR	
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

Nº	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	CHAVEZ MUNDACA MARIA CRISTINA	
20	COLLAO VALENCIA MIRNA LETICIA	
21	CUEVAS MANOSALVA MARIA FABIOLA	
22	DOMINGUEZ BASTIAN PATRICIA INES	
23	FUENTES OSSANDON IRIS VIOLETA	
24	GALDAMES GONZALEZ ALEJANDRA ISABEL	
25	GARCIA PEREIRA CARLOS ORLANDO	
26	HERNANDEZ SECO ISABEL MARGARITA	
27	HERRERA GALLARDO PABLO ALEJANDRO	
28	HUERTA VEGA LUCY VERONICA	
29	IBARRA VILLAGRA JOCELYN ALEJANDRA	
30	IRRAZABAL ROCO ANGELA ANDREA	
31	JIMENEZ CARRIEL SEBASTIAN CAMILO	
32	JIMENEZ PIZARRO CLAUDIA FRANCISCA	
33	JOFRE ROJAS LUIS CARLOS	
34	JOFRE VALLEJOS CARLOS FRANCISCO	
35	JUAREZ CUELLO BARBARA MACARENA	
36	JULIO PIZARRO HECTOR ALFONSO	
37	LABRA CASTILLO CARLOS ENRIQUE	
38	LEGER MORGADO RICARDO NELSON	
39	LEIVA CARVAJAL YASNA VANESSA	
40	LEON PASTEN ARSENIO ALFREDO	
41	LICHIOK BLAMEY JUANA CARLINA	
42	LOPEZ FERNANDEZ GUILLERMO JAVIER	
43	LOPEZ ROJAS MAURICIO ANDRES	
44	LOPEZ SAN FRANCISCO PATRICIO RUBEN	
45	LUNA PENNA GALO ANTONIO	
46	MALLEGA MICHEA HECTOR GUILLERMO	
47	MARTINO ITURRIAGA PAOLA EDITH	
48	MONCADA BARRERA ROBERTO	
49	MONTECINO AGUIRRE NADIA DEL ROSARIO	
50	MONTECINOS SOTO FRANCISCO JAVIER EDUARDO	
51	MUNOZ JARA PILAR ALEXANDRA	
52	MUNOZ PASTEN DARWIN DEL ROSARIO	
53	NARVAEZ RAMIREZ MARIA ESTER	
54	OYANADEL VELASQUEZ JOCELYN ANDREA	
55	PANTOJA ASTUDILLO ISABEL FABIOLA	
56	PEREZ CARTAGENA PAULINA ANDREA	
57	PINA HRZIC CECILIA LUCRECIA	
58	QUEZADA CONTRERAS MARCELA PATRICIA	
59	RAMIREZ VILLARROEL ROXANA ISABEL	
60	RIVERA FAGALDE ADELA ANDREA	
61	RODRIGUEZ CANGANA HANDY WILLIAM	
62	ROJAS ARQUEROS ESTRELLA MARLENE	
63	ROJAS BARRAZA MEDARDO ANTONIO	
64	ROSALES GONZALEZ NILDA CAROLINA	
65	ROSALES HURTADO KARINA ALEJANDRA	
66	SALINAS LEMUS MANUEL ANTONIO	
67	SANCHEZ SANCHEZ NISSEN KAREN	
68	SEGURA AGUIRRE SANDRA DEL CARMEN	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE COQUIMBO

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

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

N°	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 CELIS DANIELA LISETTY	
34	CATALAN RUBIO GLORIA DE LAS MERCEDES	
35	CAVIERES CARRANZA MARCELA	
36	CERVANTES RIVEROS JUAN CARLOS	
37	CHACANA TAPIA FRANCISCA ALEJANDRA	
38	CONTRERAS CARRENO PATRICIA SOLEDAD	
39	CONTRERAS PASSERON GLORIA DEL CARME	
40	CORREA MENDOZA MYRIAM ESTER	
41	CORREA RODRIGUEZ EVELYN	
42	CURIN CONTRERAS MARGARITA MAGDALENA	
43	DIAZ CANALES VERONICA DAISY	
44	DIAZ RAMIREZ OSVALDO ANTONIO	
45	DONOSO ASTUDILLO MILKA CECILIA	
46	DONOSO SUAREZ GLADYS MARINA	
47	DUARTE NARBONA CESAR HUGO	
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	GOMEZ BERNAL WALTER GUILLERMO	
66	GONZALEZ ARANCIBIA JESSICA DEL CARMEN	
67	GONZALEZ GUERRERO ELBA ELCIRA	
68	GONZALEZ MEZA SERGIO ANTONIO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE VALPARAISO

N°	NOMBRE	RUN
69	GONZALEZ REYES JUAN ANTONIO	
70	GUGAIN PERHERIN SOLANGE MARIEVE	
71	GUAJARDO TRONCOSO SERGIO BENITO	
72	GUTIERREZ RAMIREZ EDUARDO ENRIQUE	
73	HERRERA GONZALEZ OMAR FELIPE	
74	HERRERA OLEA NATALIA	
75	IBACACHE SILVA TERESA AMELIA	
76	IBARRA PEREIRA NATALIA ANDREA	
77	INOSTROZA BOLADOS SOLANGE DE LOURDES	
78	JIMENEZ MEDINA GABRIELA DEL CARMEN	
79	JURI CEBALLOS ANA MARIA	
80	LEMUS CORDOVA CARLA CECILIA	
81	LEON MELIS CLAUDIO TRISTAN	
82	LEON SOTO ANDRES ANIBAL	
83	LEYTON SCHNEIDER FRANCISCO ANTONIO	
84	LILLO PENALOZA ALBERTO	
85	LIZAMA SANCHEZ GLORIA TERESA	
86	LLANOS ESPINOSA MARCELA VIVIANA	
87	LOPEZ ALVAREZ MONICA LORENA	
88	LOPEZ AYALA ROSA DEL CARMEN	
89	LOPEZ MALDONADO TOMAS PABLO	
90	LUCERO CATALDO JUDITH DEL CARMEN	
91	MAINO JORQUERA ROSA BERTA	
92	MANSILLA MONTENEGRO MARCELO FERNANDO	
93	MARIN GONZALEZ CARLA SOLEDAD	
94	MARTINEZ CARRASCO SERGIO MAURICIO	
95	MARTINEZ HIDALGO CLAUDIA PASTORA	
96	MERCADO CAMARA IVETTE ALICIA	
97	MILESI DIAZ MAURICIO MANUEL	
98	MOLINA VENEGAS ROGELIO AVELINO	
99	MONARDES BIRON MARIA ANGELICA	
100	MUNOZ ACEVEDO LEA ELIZABETH	
101	MUNOZ ROJAS LUIS ALAMIRO	
102	MUNOZ VALENZUELA LORETO DE MARIA	
103	MUNZENMAYER MANSILLA MARIO ANDRES	
104	MUNOZ CIFUENTES MARIA FERNANDA	
105	MUÑOZ MUÑOZ CECILIA ISABEL	
106	NAVARRETE ESPINOZA JUAN CARLOS	
107	NAVARRETE SEREY REINALDO VALENTIN	
108	NAVARRO PIZARRO NATALY NICOL	
109	NUNEZ MOYA LIDIA LEONOR DEL CAR	
110	OBANDO VASQUEZ ANA FILOMENA	
111	OLIVARES BORDONES GERMAN ANDRES	
112	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	PERALTA DURAN GUSTAVO ALONSO	
120	PEREIRA TAPIA JACQUELINE DEL CARMEN	
121	PEREZ FLORES SOLEDAD DEL PILAR	
122	PEREZ REYES HILDA GEORGINA	
123	PIZARRO FONTECILLA JAVIERA ANDREA	
124	QUEZADA SEPULVEDA MIGUEL ANGEL	
125	QUINONES LEON RAFAEL MAURICIO	
126	QUINTANA CONTRERAS EDGARDO AUDILIO	
127	QUINTANA CONTRERAS RENZO JOSE	
128	RIQUELME QUINONES SARA DAYSI	
129	RIQUELME VILLALON OLGA ROSSANA	
130	RODRIGUEZ SCHULZ HECTOR HUGO	
131	RODRIGUEZ URBINA CECILIA SOLEDAD	
132	ROJÓ 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	SANCHEZ HIDALGO JOSE MANUEL	
140	SCHNEIDER REDEL WILLY RONALD	
141	SEGÓVIA TORRES VALERIA JOCELINE	
142	SILVA CALDERON GERALDO HORACIO	
143	SILVA SAAVEDRA CAMILA FERNANDA	
144	TAMAYO YANEZ ROSA BENEDICTA	
145	TAMBLEY ROMERO SERGIO ANTONIO	
146	TAPIA ESPINOZA JUAN CARLOS	
147	TORO PAVEZ RAFAEL OMAR	
148	TRIVELLI PAEZ IVAN ESTEBAN	
149	URRA VASQUEZ ROSSANA ELIZABETH	
150	URRUTIA MARIN MILLARAY ELIANA	
151	VALDEBENITO YANEZ LILIANA DEL CARMEN	
152	VALDES GAINZA PABLA ALEJANDRA	
153	VALDIVIA AHUMADA NELLY EUFEMIA	
154	VALDIVIA CABRERA ANAMARIA ROSA	
155	VALENZUELA TORRES CECILIA MARIANA	
156	VARGAS BUSTAMANTE ANGELA DEL PILAR	
157	VARGAS REINOSO MONICA PAZ	
158	VASQUEZ GUTIERREZ MIGUEL HUMBERTO	
159	VENEGAS CAMPANO VIRGINIA DEL PILAR	
160	VERA MIRANDA CECILIA DEL CARMEN	
161	VICENCIO VARGAS IDILIA ELVIRA	
162	VILLALON ARAVENA FRANCISCA DANIELA	
163	ZAMORA OLIVOS SILVIA DE LOURDES	
164	ZAMORA PEREZ ALVARO RODRIGO	

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

N°	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	CHANDIA TOLOZA GLORIA ELIZABETH	
12	CORNEJO MORALES CAMILO ENRIQUE	
13	DONAIRE CASTRO PEDRO LUIS	
14	DONOSO RAVELO MARIA ELIANA	
15	ELJATIB GAVILAN ANA MARIA	
16	FARIAS MORENO GLADYS ALICIA	
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	ITURRIAGA ITURRIAGA JENNY MARITZA	
31	JARA PINTO JUAN CARLOS	
32	JELDRES ASTUDILLO XIMENA INES	
33	LIZANA CACERES JUAN CARLOS	
34	LLANTEN JEREZ MARCO ANTONIO	
35	LOBOS MONROY RUBY DEL TRANSITO	
36	MARAMBIO ROJAS PAULA ANDREA	
37	MASSA PAVEZ CRISTIAN	
38	MENA VERGARA FRANCISCO JESUS	
39	MOLINA GALVEZ CARLA JACQUELINE	
40	MONSALVE SAAVEDRA PAULINA INGRID	
41	MORALES ROMERO CAROLINA ANDREA	
42	MORENO MORA GABRIEL OSVALDO	
43	OLAVE ROCUANT CARLA PAULINA	
44	PALMA SANCHEZ XIMENA BLANCA DEL CA	
45	PARRAGUEZ BRAVO FRANCISCO ELIAS	
46	PAVEZ CABELLO HUMBERTO BONIFACIO	
47	PENA CONTRERAS NURIAN ROSA	
48	PEREZ BUSTOS MARCIA ANDREA	
49	PEREZ CERON LORENA MARLEN	
50	PEREZ CONTRERAS JORGE LUIS	
51	PEREZ GUAJARDO CECILIA MAGDALENA	
52	PEREZ GUAJARDO OLGA GRACIELA	
53	PEREZ MANCILLA ALICIA DEL CARMEN	
54	PEREZ PARRAGUEZ GUILLERMO HERNAN	
55	PINO POZO JAIME JUAN DANIEL	
56	POLIDORI VENEGAS FRANCISCO JAVIER	
57	RABELO ORTIZ GLADYS MARGARITA ROS	
58	RAMIREZ ALVAREZ NORMA TATIANA	
59	REYES PENÁ MARILUZ DEL CARMEN	
60	RODRIGUEZ MORALES KARINA MARCELA	
61	ROJAS SANCHEZ MONICA DEL CARMEN	
62	SALINAS LOPEZ JENNY MARLENE	
63	SANCHEZ CASTRO MARIO ANTONIO	
64	SANCHEZ OGAZ ROSA AMELIA	
65	SANDOVAL ARIAS OMAR PATRICIO	
66	SEPULVEDA ALVAREZ DANIELA CAROLINA	
67	SOTO REYES LIZA VANESSA	
68	SOTO SANDOVAL VICTOR MANUEL	

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

Nº	NOMBRE	RUN
69	SOTO VASQUEZ JESSICA PATRICIA	
70	STANDEN VALENZUELA NELSON WILLIAM	
71	TOBAR CANAS GLORIA ANGELICA	
72	TOLEDO GUERRERO MARIA EMA	
73	TORO ROJAS CARLOS MOISES	
74	URRA JORQUERA EDITH DE LAS MERCEDE	
75	VALDIVIA QUINTANILLA MARGARITA DE LAS M.	
76	VICENCIO GARAY PAULA VIVIANA	
77	VIDAL CONTRERAS SARA INES	
78	VIDAL MUNOZ CLAUDIO ANTONIO	
79	VILLEGAS MIRANDA KARINA EVELYN	
80	ZAMORANO SOTO ROBINSON MICHELL	
81	ZARATE CAMPOS ALEJANDRA ANDREA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL MAULE

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

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL MAULE

N°	NOMBRE	RUN
69	PINO PEÑA ELENA DEL PILAR	
70	QUEVEDO ARAYA WALDO ANDRES	
71	QUEVEDO UGARTE DANIELA PATRICIA	
72	RETAMAL SANCHEZ LUZ BERNARDA	
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	VASQUEZ LISPERGUER MAURICIO ANDRES	
94	VIDAL GONZALEZ CORINA IVONNE DEL CARMEN	
95	VILLARROEL PAREDES SOLEDAD	
96	YICHI ALFARO YAMIL TOMAS	
97	ZERENE SAZO PAULA ANDREA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL BIOBIO

Nº	NOMBRE	RUN
1	ACEVEDO GAJARDO GUSTAVO ANDRES	
2	AGUILERA VILLA SIBILA MARIA MILAGRO	
3	AGURTO SEPULVEDA CLAUDIO AARON	
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	CESPEDES VARGAS DANIELA ANDREA	
28	CID DE LA BARRA OSVALDO	
29	CIFUENTES AVENDANO NALDY DINA MERITA	
30	CISTERNAS JIMENEZ ELENA BEATRIZ	
31	CONSTANZO ANDRADES BERNARDITA PILAR	
32	CONSTANZO INOSTROZA MIGUEL	
33	CONSTANZO INOSTROZA ROSA DEL CARMEN	
34	CORREA CONCHA RONY ALFREDO	
35	CORREA ROJAS KARINA ALEJANDRA	
36	CRISOSTOMO BUSTOS RUDECINDO HERIBERTO	
37	CRUCES GUTIERREZ ANA JACQUELINE	
38	CUEVAS ARANEDA ZOILA JACQUELINE	
39	DE LA TORRE CHAVEZ MARIO ENRIQUE	
40	DEL VALLE CARRASCO LUCIA ROSA	
41	DELGADO SAN MARTIN DELTA ANGELICA	
42	DIAZ GUTIERREZ LORNA MARCELA	
43	DIAZ SAAVEDRA NANCY DEL CARMEN	
44	ECHAIZ LUNA CAROLINA ANDREA	
45	ENRIQUEZ CONCHA MARCELA ALEJANDRA	
46	ESPARZA VILLARROEL RODRIGO HERNAN	
47	ESPINOZA ANDRADE HERNAN IGNACIO	
48	ESQUIVEL PINO NELSON PATRICIO	
49	ESTAY MERY SEBASTIAN ANDRES	
50	FERNANDEZ MONTES MARIA ANGELICA	
51	FERRADA LIZANA SOLEDAD DE LAS MERCE	
52	FIGUEROA SAN MARTIN CARLOS ISRAEL	
53	FIGUEROA SAN MARTIN MILTON NOLBERTO	
54	FLORES OPAZO JAVIER ALEXIS	
55	FUENTEALBA RIVAS NADIA CLAUDIA	
56	GACITUA RODRIGUEZ VICTORIA ELENA	
57	GAETE ARAVENA PATRICIA CAROLINA	
58	GALLEGOS LAGOS FERNANDA PILAR	
59	GARCES VILLALOBOS CAROL ANDREA	
60	GONZALEZ MIRANDA YENIFER OLIVIA	
61	GONZALEZ MORAGA ROSALBA ALEJANDRA	
62	GONZALEZ PEZOA LUIS ALBERTO	
63	GRANDON ORELLANA CRISTIAN MARCELO	
64	HENRIQUEZ VEGA SYRA VIVIANA	
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

N°	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	MANQUE GONZALEZ MARIA ANTONIETA	
78	MARTINEZ ALBORNOZ ANDREA DEL CARMEN	
79	MATAMALA ESPINOZA JUAN CARLOS	
80	MEZA ASTETE CLAUDIA ANDREA	
81	MORA PINILLA DANILO ADRIAN	
82	MORALES ROCHA JOSE HUMBERTO	
83	MUNOZ FUENTES JAVIER ANDRES	
84	MUNOZ SALGADO MARIA CLAUDINA	
85	MUNOZ SEPULVEDA JEANNETTE ELIZABETH	
86	NAVARRETE NAVARRETE FERNANDO GABRIEL	
87	NAVARRETE VENEGAS CRISTIAN MARIO	
88	NAVARRO REYES ANGELICA PAULINA	
89	NEIRA CONTRERAS PATRICIO EDGARDO	
90	NEIRA MORA RAUL EDUARDO	
91	OLIVARES ASTUDILLO SOLANGE ANDREA	
92	OLIVAREZ GARCIA MARIA FERNANDA	
93	PAREDES BELLO JUAN ENRIQUE	
94	PARRA ARAVENA RICARDO ALEX	
95	PARRA VILLEGAS LUIS LEONARDO	
96	PEREIRA SAEZ MARCELA VANESSA	
97	PEREZ CARTES JOSE RICARDO	
98	PEREZ HERNANDEZ JESSICA CARMEN	
99	PETERMANN FUENTES AYLINE ANDREA	
100	PETERMANN VALENZUELA OREL BERNARDO	
101	PETERS NAVARRETE ELVECIA ALEJANDRA	
102	PETIT RAMOS SERVULO ARISTION	
103	QUEZADA SALAMANCA GUILLERMO OCTAVIO	
104	QUEZADA VERGARA PAMELA ANDREA	
105	QUILODRAN MOLINA CLAUDIA ANDREA	
106	RAMIREZ TOLEDO CLAUDIO GABRIEL	
107	RAMIREZ TORRES ROXANA MARLENE	
108	RAMIREZ VARGAS LESLIE VANESSA	
109	RAMOS AVELLO FLOR MARIA	
110	RAULD VASQUEZ JAVIER ANDRES	
111	RIQUELME ONATE CAGLIAZTRO HARLE	
112	RODRIGUEZ HERRERA RAUL SEGUNDO	
113	ROJAS HIDALGO ELEODORO SEGUNDO	
114	ROJAS MELLADO LILIANA CECILIA	
115	ROMERO DIAZ MARIELA ALEJANDRA	
116	ROMO MUNOZ YERINA	
117	ROZAS MEDINA JULIAN CLAUDIO	
118	SAAVEDRA ALVAREZ SERGIO ENRIQUE	
119	SAEZ ALARCON RITA ELVIRA	
120	SAGARDIA CABEZAS MARIA DEL ROSARIO	
121	SALAS ROZAS JOSE DANIEL	
122	SALAZAR JARPA ALBERTO ENRIQUE	
123	SALDIAS CARREÑO PATRICIA WALEWESKA	
124	SALGADO ORMEÑO GUSTAVO ADOLFO	
125	SANCHEZ SAEZ MARGARITA DEL CARMEN	
126	SANCHEZ VILLEGAS JORGE ALEX	
127	SANHUEZA REBOLLEDO MARTA IRENE	
128	SEGUEL RUZ GUILLERMO ERNESTO	
129	SEPULVEDA ALMEIDA CARLA ELISA	
130	SEPULVEDA CARIAGA FRANCISCO JAVIER	
131	SEPULVEDA MORA GABRIEL EDUARDO	
132	SEPULVEDA MUÑOZ MONICA FABIOLA	
133	SILVA RIVERA BLADIMIR JACOB	
134	SOLIS MARTINEZ MARIBEL SHARARY	
135	SOLIS VASQUEZ CLOTILDE DE LAS NIEV	
136	SOTO RIOS DAISY NORMA	
137	SOTO SOTO IRENE DE LAS MERCEDE	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DEL BIOBIO

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

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

Nº	NOMBRE	RUN
1	AEDO PANCHILLA LILIAN PATRICIA	
2	AGURTO PALMA EDWARDS HENRRY	
3	ALVAREZ SALAZAR CLAUDIA DEL CARMEN	
4	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 ORLETTE 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 ANDRÉS	
26	FERRADA NALVAEZ HERIBERTO	
27	FIERRO SALDIAS MÓNICA YANETTE	
28	FRIAS COLLAO LILIANA MARLENE	
29	GARRIDO CASTRO CLAUDIA LORENA	
30	GONZALEZ ZUNIGA JOSE CORNELIO	
31	GUTIERREZ ARIAS ETELVINA DEL CARMEN	
32	GUTIERREZ VALENZUELA MARTA BEATRIZ	
33	HIDALGO MORALES MARIA ALEJANDRA	
34	HUENOLAF HUIRCALAF ROSA ELIANA	
35	HUMERES GILLIBRAND ANDREA CATALINA	
36	JARA MANQUILEF MARIELA ANDREA	
37	JARA OSSES LUZ ELIANA	
38	JARA ROJAS FRANCISCO JAVIER	
39	LANDEROS FIGUEROA FREDDY HUGO	
40	LEAL LEAL RODRIGO EDUARDO	
41	LIZAMA TRUAN CAROLINA ANDREA	
42	LOPEZ ESPINOZA ALEJANDRO ALBERTO	
43	LOPEZ RAMOS MARIA CRISTINA	
44	LUTZ VERA DAIANNE NICOLE	
45	MARIN SANDOVAL WILMA MARLENE	
46	MARIPAN SANTOS MARCO ANTONIO	
47	MENDEZ SALDIAS BERNARDITA MARIA DANIELA	
48	MERIÑO SANHUEZA KAREN ZORAYA	
49	MONSALVES ZUNIGA BETHZIE ESMERALDA	
50	MORAN ASTUDILLO PAULA ROCIO	
51	MOREIRA MUJICA GLADYS ANTONIA	
52	MOSCOSO ARRIAGADA ALVARO MARCELO	
53	MUNOZ CID MYRIAM PATRICIA	
54	NEIRA TRONCOSO DAVID SEGUNDO	
55	NUÑEZ LEAL JOAQUIN IGNACIO	
56	OBREQUE MORA JUAN ANTONIO	
57	ORREGO DUFFNER IVAN ALEJANDRO	
58	OYARZO CARDENAS JULIO NICOLAS	
59	PAINEO CATRIN LILIANA CRISTINA	
60	PAREDES CIFUENTES SOLEDAD ANDREA	
61	PARRA COLICHEO DAMARIS DEL CARMEN	
62	PENA HERNANDEZ JUVENAL DAGOBERTO	
63	PENAILILLO SOTO ARIEL HONORINDO	
64	PEREZ MONSALVE VERONICA ENCARNACION	
65	QUIROZ SANTANDER RONNIER ALEJANDRO	
66	RODRIGUEZ PENAFIEL ANGELICA ANDREA	
67	SAAVEDRA MANUNZA ISAIAS	
68	SACRE CONTRERAS JOSSELYN MACARENA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

N°	NOMBRE	RUN
69	SANHUEZA VALDEBENITO JUANA CELESTIN	
70	SEPULVEDA MALDONADO JORGE GUSTAVO	
71	SOTO VILLEGAS SAMUEL ALEJANDRO	
72	SUÁREZ MONSALVES ISAAC RODRIGO	
73	TOLOSA PAILLALEF MARIA PAZ	
74	TOLOZA ZUÑIGA BELEM GINETTE	
75	VALLEJOS DONOSO ANALORETO XIMENA	
76	VEGA VEGA GUIDO ELEODORO	
77	VERDEJO COLIL ROCIO DEL PILAR CLAUDIA	
78	VERDEJO SILVA ROSA ELENA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE LOS RÍOS

N°	NOMBRE	RUN
1	ALVAREZ NARANJO DIANA GLORIA	
2	ALVAREZ TORRES EDITH MAGALY	
3	ARAYA JARA JANETT ANDREA	
4	AVILES FUENTES HECTOR ALBERTO	
5	BARRIENTOS MEZA JAIME ENRIQUE	
6	BECERRA KAUZLARICH JOSE MIGUEL FERNANDO	
7	BECERRA MANNS ANGELICA FABIOLA	
8	BURGOS PEREZ RODRIGO SAMUEL	
9	CALDERON DONOSO ANNELORE CRISTINA	
10	CARRILLO REYES CRISTIAN RAFAEL	
11	CATALAN VEJAR ANDREA IVONNE	
12	CERNA VILLEGAS HANS EDUARDO	
13	CONTRERAS CASTILLO SOLEDAD DEL CARMEN	
14	DEVIA VILLAVICENCIO VIOLETA	
15	ELLWANGER MIRANDA RICARDO SEGUNDO	
16	FREDERICKSEN OYARZO JOSSELIN ALEJANDRA	
17	GUZMAN ESPARZA MARIO	
18	HENRIQUEZ GUERRERO IVAN PATRICIO	
19	HUAIQUIMIL HUAIQUIAN CLARA VIVIANA	
20	LAMBERT FERNANDEZ CRISTINA FABIOLA	
21	LOPEZ INOSTROZA ALICIA NORA	
22	MENDOZA BARRIENTOS NATALIA ALEJANDRA	
23	MILLAHUEQUE LLANAO MONICA ISABEL	
24	MOLINA RUIZ CLAUDIA ALEJANDRA	
25	MOREIRA SALVO LUIS RENE	
26	MUNOZ POLANCO ROSA ALICIA	
27	MUÑOZ CONTRERAS EDUARDO JORGE	
28	MUÑOZ GONZALEZ MARLISS	
29	PALMA CAMPOS LUIS ANTONIO	
30	PARDO MELO TERESA DEL PILAR	
31	PARRA CONCHA ALBERTO MAURICIO	
32	PENA OLATE GUSTAVO ADOLFO	
33	PEREZ LARA ERICO ANTONIO	
34	PONTIGO CATALAN MARIA CRISTINA	
35	RIVERA CANOLES ROSA MILLARI	
36	ROSALES ACUNA ANGELA VICTORIA	
37	SOLIS PINUER GUILLERMO DAMIAN	
38	SOTO SOTO CLAUDIA ELIZABETH	
39	SOTOMAYOR DIAZ ARIEL RODOLFO	
40	TELLEZ RAVENA NANCY BELEN	
41	URIBE GALLARDO ROMINA MARIBEL	
42	VARGAS OJEDA DANIELA TAMARA	
43	YAÑEZ GOMEZ ANABEL VICTORIA	
44	ZAMBRANO AGUERO SONIA DEL PILAR	
45	ZARATE MARDONES CHRISTIAN ITALO	

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	CASTILLO JARA MARIA JOSE	
19	CEA CARRASCO ALICIA ELIZABETH	
20	CIFUENTES CATRILEF ROCIO SILVANA	
21	COLIVORO PEREZ NURY EDITA INES	
22	CORREA TOBAR ANA DEL CARMEN	
23	DOMINGUEZ ALVARADO MANUEL ENRIQUE	
24	ERCOLI TORRES SANDRA DENISSE	
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 SCHAFFER MIRIAM ALEJANDRA	
32	IGOR LUCERO MARIA LUISA	
33	LARENAS BARRIA CARLOS DANIEL	
34	LOAIZA PEREZ MARIA LORENA	
35	MANCILLA RUIZ EDITH VERONICA	
36	MANCILLA VARGAS CLAUDIA ALEJANDRA	
37	MANSILLA URIBE JOSE BELARMINO	
38	MANZANO OLIVARES ANDREA ROMINA	
39	MARTINEZ MIRANDA MARIA ELIZABETH	
40	MASIAS FERNANDEZ JENNY ALEJANDRA	
41	MELLA MELLA ERNESTO SEGUNDO	
42	MOLINA LEIVA DELIS COSME	
43	MORALES RUIZ MARIANELA DEL CARMEN	
44	MUÑOZ CORTEZ EDISON AGUSTIN	
45	NAHUM GUZMAN CARLOS JAVIER	
46	NAVARRO VARNET PAMELA IVONNE	
47	NUÑEZ VILLALON LUZ MARIA	
48	OJEDA SOTOMAYOR JOSE JUVENAL	
49	OLAVARRIA RIVERA YASNA PATRICIA	
50	ORELLANA GONZALEZ FERNANDO DAVID	
51	ORTEGA WEBER NATALY ROSEMARIE	
52	PARDO MELO MARIA ISABEL	
53	PAREDES ARRIAGADA CLAUDIO MARCELO	
54	PARTARRIEU VISTOSO MICHELLE CAROLINE	
55	PEREZ CALDERON ROCIO EUNICE	
56	QUIROZ COFRE HECTOR ALEJANDRO	
57	RAMIREZ BOLADO MARIA PAZ	
58	RIQUELME FIGUEROA JUAN BAUTISTA	
59	ROJAS DUE MIRTA HERMELINDA	
60	ROJAS GUZMAN JULIE CAROLA	
61	ROMERO PAREJA CARLA ANDREA	
62	RUIZ VIDAL CARMEN GLORIA	
63	SALAZAR MUÑOZ ROMINA ELENA	
64	SANCHEZ AMPUERO ANDREA ALEJANDRA	
65	SANCHEZ BARCIA YOJANNA ELIZABETH	
66	SANTANA OLAVARRIA HUGO HAROLDO	
67	SIQUES ALVAREZ MARIA TERESA	
68	SOBARZO RIOS RUBEN ALEJANDRO	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL DE LOS LAGOS

N°	NOMBRE	RUN
69	SOTO RUBIO MERCEDES MAGDALENA	
70	TEJEDA NACTOCH MARCOS JAVIER	
71	TRARO VERA ALBERTO VICENTE	
72	TRIVINO SOTO MARLENNE BERNARDITA	
73	ULLOA ULLOA CAROLINA MONICA	
74	URIBE CARDENAS CESAR HERIBERTO	
75	URIBE TORRES ERNESTINA DE LOURDES	
76	VALDES ROJAS JAIME HERNAN	
77	VARGAS PEREZ ELADIO	
78	VASQUEZ PALMA EDMUNDO ADOLFO	
79	VERGARA MUÑOZ CLAUDIA YAQUELINE	
80	VILLAR OVANDO ANA KARINA	
81	VILLARROEL VILLARROEL EDITH MARGARITA	
82	YANEZ RUIZ LUIS ANTONIO	
83	ZAPATA SCHWERTER MARCELA LILIANA	

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

Nº	NOMBRE	RUN
1	ALVAREZ GONZALEZ MAXIMILIANO OSVALDO	
2	ARANEDA CHIGUAY RODRIGO HUMBERTO	
3	ARANEDA ILLESCA MARIBEL DEL CARMEN	
4	BARRIA SANHUEZA JUAN 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 NUÑEZ JOSE JUVENAL	
26	PEREZ RIQUELME IVONNE ELIZABETH	
27	RODRIGUEZ BLANCO DOMINGO MANUEL	
28	RUIZ AGUILAR GLORIA DEL CARMEN DE	
29	SUAREZ VARGAS DAVID BARUC	
30	URIBE MUNOZ MONICA CECILIA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

Nº	NOMBRE	RUN
1	ABARCA DONOSO JESSICA LISSETTE	
2	ABDALA MAJLUF VERONICA DEL ROSARIO	
3	ABURTO DURAN VERONICA DEL PILAR	
4	ACUNA ARAVENA MARIA LUCILA	
5	AGUILAR LAGOS LUZ MIREYA	
6	AGUILAR PINOCHET MARIA BERNARDA	
7	AGUILAR VINAGRE SUSANA GABRIELA	
8	AGUILERA FIGUEROA CARLOS ALBERTO	
9	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	ARANGUIZ POBLETE ERIKA CRISTINA	
16	ARAVENA ALVARADO RODRIGO EDGARDO	
17	ARAYA TIRADO DANIELA NINOSKA	
18	ARCOS ACEVEDO MARIA ANGELICA	
19	ARCOS PERALTA ANA MARIA	
20	ARENAS ALVAREZ CRISTIAN LUIS	
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	BENAVIDES FUENTEALBA RENE ANTONIO	
39	BERGEL RIVERA EUGENIA CRISTINA	
40	BIELA YANEZ FERNANDO ARTURO	
41	BIZAMA FERNANDEZ MARIA VERONICA	
42	BOLBARAN ACEVEDO LUIS ALEJANDRO	
43	BOUCHET OYARZUN MAURICIO SEBASTIAN	
44	BRANTE SAAVEDRA VERONICA CAROLINA	
45	BRAVO UMANA JOHANNA PAOLA	
46	BRAVO UMAÑA SARA DE LAS MERCEDES	
47	BRENET LUENGO MICHEL	
48	BRUNET BUNSTER DANIELA FRANCISCA	
49	BUENDIA MIRANDA GLADYS DEL CARMEN	
50	BURGOS GODOY ROSA DEL TRANSITO	
51	BUSCH ESPINA MIRNA EUGENIA	
52	BUSTAMANTE LORCA RICARDO NEMESIO	
53	CABRERA GUZMAN GLADYS DEL CARMEN	
54	CACERES VIDAL CARLOS RAFAEL	
55	CALDERON MARIN MARLY DEL C.	
56	CAMPILLAY ZAVALA VIOLETA DEL CARMEN	
57	CAMPOS BARRERA CLAUDIA ELIANA	
58	CAMPOS BARRERA DEBORA SANDRA	
59	CAMPOS TORO PEDRO ENRIQUE	
60	CANALES TORRES MARCO ANTONIO	
61	CANCINO FUENTEALBA INSNELIA OLGA	
62	CANELO ORTEGA CHRISTIAN MARIO	
63	CAROCA LIZANA PABLO ROBERTO	
64	CARRASCO ORTIZ GLADYS DE LOURDES	
65	CARRASCO SANTANDER JUANA DE LAS MERCEDES	
66	CARRASCO SANTANDER MARIA DEL CARMEN	
67	CARRASCO TORREJON NATALIA ALEJANDRA	
68	CARRASCO TORRES GLADYS ISABEL	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

N°	NOMBRE	RUN
69	CARRASCO YANEZ MARTA MARIEL	
70	CARRION PINILLA MARILUZ ROXANA	
71	CARVAJAL PARRA FERNANDO ULISES	
72	CASANOVA GUTIERREZ LIBERATO SEGUNDO	
73	CASTILLO LEON JESSICA PAMELA	
74	CASTRO URBINA PAOLA ALEJANDRA	
75	CASTRO VERDUGO BLANCA FLOR	
76	CAYHUAN ASTUDILLO CLAUDIA DEL TRANSITO	
77	CERDA SARRICUETA GEMITA MARIA DE J.	
78	CERDA SILVA MARIA JESUS	
79	CESPED ABARCA ESTEFANIA BRIGITTE	
80	CESPEDES ARENAS ANA EUGENIA	
81	CHAMORRO RIQUELME OLGA VERONICA	
82	CHAPA GUTIERREZ GABRIELA ALEJANDRA	
83	CHAVEZ CHAMORRO ELIZABETH YOLANDA	
84	CIFUENTES BASTIDAS MARIA CARLINA	
85	COMBEAU LOPEZ ELENA FRANCESCA	
86	CONEJEROS MUNOZ ELIZABETH ROSANA	
87	CONRADS BLAAUBOER CLAUDIA LORELEI	
88	CONTRERAS ARAVENA VIVIANA DEL CARMEN	
89	CONTRERAS AREVALO CARLA MARIA	
90	CONTRERAS VARGAS MARIA ORIANA	
91	CORDOVA MEDINA JEANNETTE ANTONIA	
92	CORNEJO ROJAS EVA GLADYS	
93	CORREA FERNANDEZ GUADALUPE MARLENE	
94	CORTES ALARCON MONICA GIOCONDA	
95	CORTES TORRES SUSANA EUGENIA	
96	CORTES TRONCOSO JUAN PABLO	
97	CRUZ DIAZ VIRGINIA MARCELA E.	
98	CUITIÑO MARTINEZ GERMAN LAZARO	
99	DASSO RUZ MARIA ELISA	
100	DIAZ AGUILERA MARGARITA ROSA	
101	DIAZ BARRIL RICARDO	
102	DIAZ HERMOSILLA GABRIELA MARILUZ	
103	DIAZ IBARRA EDITH DE LAS M.	
104	DIAZ MORALES MIGUEL ANGEL	
105	DIAZ RODRIGUEZ MATILDE ELSA	
106	DINAMARCA ARA DANIEL	
107	DINAMARCA FLORES CLAUDIA CAROLINA	
108	DURAN NAVARRO TERESA DE JESUS	
109	ECHANIZ GALARCE MARGARITA FERNANDA	
110	EGUIA VILLAGRAN LUIS ALEJANDRO	
111	ESPINOZA GONZALEZ MANUEL ALEJANDRO	
112	ESPINOZA LAGOS VERONICA ARMANDINA	
113	ESPINOZA MATURANA ANA ELENA	
114	FARIAS PARRA IVONNE DEL PILAR	
115	FIGUEROA ALVAREZ JOSE FERNANDO	
116	FIGUEROA LEIVA ERIKA CONCEPCION	
117	FIGUEROA MELLADO NANCY DE LA LUZ	
118	FIGUEROA PEREZ NICOLAS	
119	FLORES ARENAS ROSARIO DE LA CRUZ	
120	FLORES CABEZAS PATRICIO ALEJANDRO	
121	FLORES CONTRERAS CARLOS FERNANDO	
122	FLORES ORELLANA XIMENA GABRIELA	
123	FLORES SALAS AMELIA ESTER	
124	FONTECILLA GIAVERINI ANA MARIA	
125	FUENTEALBA CARRENO MARIA VICTORIA	
126	FUENTES ALARCON FRANCISCA JOHANNA	
127	FUENTES ARAYA CARLOS ENRIQUE	
128	FUENTES LETELIER PAOLA ANDREA	
129	GALAZ CAROCA MARTA VIVIAN	
130	GALAZ DUARTE NAZZARENA DE LOURDES	
131	GALLARDO ASTORGA ROSARIO ISABEL	
132	GALLARDO BARROS RAUL ABDON	
133	GALLARDO CAMPILLAY RUTH MERY	
134	GARCES ANCATEN LUZ PAULINA	
135	GARCIA GARRIDO ANA MARIA	
136	GARCIA GARRIDO ELIZABETH FRANCESCA	
137	GARCIA MUNOZ MARISOL JUDITH	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

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

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

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

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

N°	NOMBRE	RUN
276	PIZARRO VASQUEZ ANDRES PATRICIO	
277	PLAZA LAMAS ALONDRA	
278	POZO CANALES BEATRIZ ALEJANDRA	
279	QUEZADA SALGADO YOHANNA ANDREA	
280	QUILAQUEO QUILAQUEO CLAUDIO ANDRES	
281	QUINTANA DIAZ LARISSA ANDREA	
282	QUIROZ SALDIAS PATRICIA RAQUEL	
283	RAMIREZ BARRIENTOS GENESIS MELODIE	
284	RAMIREZ CAYUQUEO GLADYS DEL PILAR	
285	RAMOS BAEZA LILY EDELMIRA	
286	RETAMAL OPORTUS MANUEL RICARDO	
287	REYES CORRAL JUAN FERNANDO	
288	RIQUELME CABEZAS ELIZABETH SUSANA	
289	RIQUELME PEREZ CLARA ROSA	
290	RIVAS SAN MARTIN MARCELO IVAN	
291	RIVERA ZAVALLA MARIO HUMBERTO	
292	RIVEROS ALVARADO MYRIAM DEL CARMEN	
293	RIVEROS SABANDO CYNTHIA ALEJANDRA	
294	RODRIGUEZ CONCHA GEORGINA ESTELA	
295	RODRIGUEZ FIGUEROA MARINA DEL CARMEN	
296	RODRIGUEZ RAMOS ERIKA DEL CARMEN	
297	RODRIGUEZ REYES FRANCISCO EUSEBIO	
298	RODRIGUEZ VERA MAGALY DEL PILAR	
299	ROJAS FUENTES ANA MARIA	
300	ROJAS VILLANUEVA MARITZA DEL CARMEN	
301	ROSAS MIRANDA CARMEN RUTH	
302	ROZAS PARADA CARLA INES	
303	SAAVEDRA ALBORNOZ PAULA ANDREA	
304	SAAVEDRA ALBORNOZ SIRIA DEL CARMEN	
305	SAAVEDRA CIUFFARDI ANDREA MARLENE	
306	SAAVEDRA QUIROZ LADISLAO GUILLERMO	
307	SALDIAS MALDONADO SERGIO MIGUEL	
308	SALGADO BERRIOS ROSA ESTER	
309	SALGADO VILCHES SEGUNDO FERNANDO	
310	SALGADO VILLALON CARLOS ANTONIO	
311	SALINAS QUEZADA PAULA VERONICA	
312	SALINAS ROJAS LUIS ANTONIO	
313	SANCHEZ RIVERA FEDERICO EDUARDO	
314	SANCHEZ SALAZAR MARIO MAURICIO	
315	SANHUEZA CARDEMIL PABLO CRISTIAN	
316	SANTANA FIGUEROA ANA LUISA	
317	SANTANA RETAMALES PAOLA YOHANNA	
318	SANTIBANEZ JARA MONICA JEANETTE	
319	SANTIS IGLESIAS MARIA ISABEL	
320	SANTIS VIDAL ANA CECILIA	
321	SARAVIA ZAPATA JUAN BARTOLO	
322	SAYES URRRA MARIA ELENA	
323	SEGUEL MELHUIH MARCOS GILBERTO JAVIER	
324	SEGUEL VIDAL MARIA TERESA	
325	SEPULVEDA JARA MARIA EUGENIA	
326	SEPULVEDA OCARES MONICA ANGELICA	
327	SEPULVEDA SOTO GINA DE LAS NIEVES	
328	SILVA CRUZ NOEL LYLIAN	
329	SILVA SILVA PATRICIA MARGARITA	
330	SILVA VARGAS ALEJANDRO ANTONIO	
331	SOLANO LLANCALEO XIMENA ELIZABETH	
332	SOTO AVILA CRISTHIAN ALFONSO	
333	SOTO ZUNIGA ANGELINA ROSA	
334	SUITO NAVARRO JUAN ABDON	
335	TAPIA GRACIA MARIA EUGENIA	
336	TOLEDO ESPINA ANA MARIA	
337	TOLOSA TOLOSA ROSSANA DE LOURDES	
338	TORO VIELMA VICTOR OSVALDO	
339	TORRES ARANEDA ELIZABETH ISOLINA	
340	TORRES BAEZA ERIC	
341	TORRES MORENO MARCELA SILVANA	
342	TORRES PEREZ ERNESTO EMILIO	
343	UMANA LOPEZ OLGA BEATRIZ	
344	UTRERAS LOPEHANDIA KARINA ALEJANDRA	

EQUIPO DE TRABAJO: DIRECCION REGIONAL ÁREA METROPOLITANA

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

Funcionarios del IPS en Comisión de Servicios

N°	NOMBRE	RUN	INSTITUCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO
1.	AREVALO CORTES VERONICA INES		SUBSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL	19-04-2017	20-09-2017
2	VERGARA GUTIERREZ ANA MARIA		SERVICIO DIRECCIÓN REGIONAL DE SERNATUR EN ARAUCANIA	01-06-2017	31-08-2017
3	GUERRA CARRASCO RENE ALBERTO		SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	01-08-2017	31-10-2017