



GOBIERNO DE CHILE  
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL

**CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN  
Subdepto. Control Estratégico de Gestión**

Código: R-DPL-PCG-001-13

Fecha: 17/04/2009

Página: 1 de 7

Elaborado por: Analista  
Control de Gestión

Revisado por: Jefe Subdepartamento Control  
Estratégico de Gestión

Aprobado por: Jefe Departamento de Planificación

# **CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**PERIODO 2009 – 2012**

**Directora Regional - Región de Los Lagos**

**AÑO 2009**

**I. ANTECEDENTES GENERALES**

Nombre	Claudia Yukova Velásquez Ruíz
Cargo	Directora Regional - Región de Los Lagos
Institución	Instituto de Previsional Social
Fecha nombramiento	01 de marzo de 2009
Dependencia directa del cargo	Directora Nacional
Período de desempeño del cargo	Desde el 01 de marzo de 2009 al 01 de marzo de 2012

Fecha evaluación 1er año de gestión	01/03/2009 al 28/02/2010
Fecha evaluación 2do año de gestión	01/03/2010 al 28/02/2011
Fecha evaluación final	01/03/2011 al 28/02/2012 (*)

(\*) En el caso de la evaluación final, se repite la misma fecha que la correspondiente a la tercera evaluación y debe contener un resumen ejecutivo de los tres años de gestión completos.

## II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

**Objetivo 1:** Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales a través de la interacción permanente con la ciudadanía y la prestación de servicios por canales de atención presenciales y no presenciales, con el propósito de contribuir a la seguridad social de la población.

**Ponderación:** 30%

### Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Metal/ Ponderador año 1	Metal/ Ponderador año 2	Metal/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de acciones ejecutadas del Plan de Difusión Regional de beneficios y subsidios asociados a la implementación de la Reforma Previsional.	(Sumatoria de acciones ejecutadas del Plan de Difusión Regional de beneficios y subsidios asociados a la implementación de la Reforma Previsional / N° total acciones programadas en el Plan de Difusión Regional de beneficios y subsidios asociados a la implementación de la Reforma Previsional)*100	100%	100%	100%	- Informe de ejecución del Plan de Difusión Regional - Informe de Gestión Institucional	- Contar con presupuesto para difusión. - Contar con lineamientos institucionales en materia de comunicación
Porcentaje de actividades ejecutadas y evaluadas del Plan de Acción Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios.	(Sumatoria de actividades ejecutadas y evaluadas del Plan de Acción Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios / N° total de actividades programadas del Plan de Acción Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios)*100	100%	100%	100%	- Informe con el resultado de la implementación del Plan de Acción Regional - Informe de gestión institucional	- Contar con lineamientos institucionales para elaborar el Plan de Acción Regional - Contar con el Plan de Acción regional aprobado por el nivel central
Porcentaje de las actividades ejecutadas del Programa de Trabajo con comunidades y/o organizaciones de pueblos originarios, entregando información y resolviendo consultas relacionadas con los beneficios previsionales.	(Sumatoria de actividades ejecutadas y evaluadas del Programa de Trabajo con comunidades y/o organizaciones de pueblos originarios / N° total de actividades del Programa de Trabajo con comunidades y/o organizaciones de pueblos originarios)*100	75%			- Informe con el resultado del Programa de Trabajo con comunidades y/o organizaciones de pueblos originarios - Informe de Gestión Institucional	- Contar con presupuesto para visitas a zonas con presencia de comunidades y/o organizaciones de pueblos originarios. - Contar con listado de organizaciones representativa de pueblos originarios de la región.

<p>Porcentaje de ejecutivos de Plataforma, Información, Orientación y/o Derivación con evaluación de competencias laborales</p>	<p>(Sumatoria de ejecutivos de Plataforma, Información, Orientación y/o Derivación con evaluación de competencias laborales / N° total de ejecutivos de Plataforma, Información, Orientación y/o Derivación)*100</p>				<p>80%</p>	<p>10%</p>		<p>- Informe de Evaluación de Competencias Laborales - Informe de Gestión Institucional</p>	<p>- Contar con metodología institucional para evaluar competencias y determinación de brechas de competencias - Contar con recursos para realizar diagnóstico de competencias laborales</p>
<p>Porcentaje de ejecutivos de Plataforma, Información, Orientación y/o Derivación con brechas de competencias que son capacitados</p>	<p>(Sumatoria de ejecutivos de Plataforma, Información, Orientación y/o Derivación con brechas de competencias que son capacitados / N° total de ejecutivos de Plataforma, Información, Orientación y/o Derivación con brechas de competencias)*100</p>				<p>80%</p>	<p>10%</p>	<p>- Informe con el resultado de las acciones de capacitación ejecutadas - Informe de Gestión Institucional</p>	<p>- Contar con recursos para actividades de capacitación</p>	

**Objetivo 2:** Favorecer las estrategias de trabajo en red con Municipios, Servicios Públicos y otras organizaciones del entorno regional, en el marco de la Ley N° 20.255 Reforma Previsional.

**Ponderación: 20%**

Indicadores						
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de Instituciones del entorno regional en Convenio de Colaboración supervisadas, según estándares de atención definidos.	(Sumatoria de instituciones del entorno regional en Convenio de Colaboración supervisadas, según estándares de atención definidos / N° total de instituciones del entorno regional en Convenio de Colaboración)*100	80%	85%	90%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados de supervisión aplicada a Instituciones</li> <li>Informe de Gestión Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de módulos informáticos para interoperar instituciones en convenio.</li> <li>Contar con estándares de atención de usuarios para instituciones en convenio, informados por el nivel central.</li> </ul>
Porcentaje de reuniones realizadas para la conformación de alianzas estratégicas con organizaciones del entorno regional.	(Sumatoria de reuniones realizadas para la conformación de alianzas estratégicas con organizaciones del entorno regional / N° total de reuniones programadas con organizaciones del entorno regional)*100	80%			<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda de reuniones con organizaciones para conformación de alianzas estratégicas</li> <li>Informe de Gestión Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de la contraparte para el cumplimiento de la agenda de reuniones programadas.</li> </ul>
Porcentajes de alianzas estratégicas suscritas con organizaciones del entorno regional	(Sumatoria de alianzas estratégicas suscritas con organizaciones del entorno regional / N° total de alianzas estratégicas planificadas a suscribir)*100		50%		<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de suscripción de alianza estratégica</li> <li>Informe de Gestión Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de la contraparte para formalizar alianza estratégica.</li> </ul>
Porcentaje de informes de evaluación realizada a las alianzas estratégicas suscritas en el año 2010	(Sumatoria de informes de evaluación realizada a las alianzas estratégicas suscritas en el año 2010 / N° total de alianzas estratégicas suscritas en el año 2010)*100			100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de evaluación realizada a las alianzas estratégicas</li> <li>Informe de Gestión Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con mecanismos metodológicos de evaluación de alianzas estratégicas, definidos por el nivel central.</li> </ul>

**Objetivo3:** Asegurar que los lineamientos del Programa de Mejoramiento de la Gestión institucional se apliquen en la región.

**Ponderación:** 30%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de cumplimiento de hitos de implementación y evaluación de los Planes de Trabajo Regional de Enfoque de Género y Gestión Territorial	(Sumatoria de cumplimiento de hitos de implementación y evaluación de los Planes de Trabajo Regional de Enfoque de Género y Gestión Territorial / N° total de hitos de implementación y evaluación de los Planes de Trabajo Regional de Enfoque de Género y Gestión Territorial)*100	100%	100%	100%	- Informe de resultado de Planes de Trabajo Regional - Informe de Gestión Institucional.	- Contar con lineamientos del Sistema Enfoque de Género y Gestión Territorial definidos por el nivel central.
Porcentaje de Sucursales que se capacitan en procedimientos de atención y derivación de solicitudes en plataformas de atención e Información, Orientación y/o Derivación	(Sumatoria de Sucursales que se capacitan en procedimientos de atención y derivación de solicitudes en plataformas de atención e Información, Orientación y/o Derivación / N° total de Sucursales de la región)*100	100%			- Informe con el resultado de las acciones de capacitación ejecutadas - Informe de Gestión Institucional.	- Contar con lineamientos respecto de la capacitación y del Sistema Integral de Atención Ciudadana, definidos por el nivel central
Porcentaje de Sucursales que implementan procedimientos de atención Ciudadana vía presencial en plataformas de atención e Información, Orientación y/o Derivación	(Sumatoria de Sucursales que implementan procedimientos de atención Ciudadana vía presencial en plataformas de atención e Información, Orientación y/o Derivación / N° total de Sucursales de la región)*100		100%		- Informe con el resultado de la implementación de procedimientos - Informe de Gestión Institucional.	- Contar con lineamientos del Sistema Integral de Atención Ciudadana, definidos por el nivel central
Porcentaje de ejecución del programa de trabajo regional para la implementación ISO 9001:2008 del Sistema Planificación/Control de Gestión	(Sumatoria de actividades ejecutadas del programa de trabajo regional para la implementación ISO 9001:2008 del Sistema Planificación/Control de Gestión / N° total de actividades del programa de trabajo regional para la implementación ISO 9001:2008 del Sistema Planificación/Control de Gestión)*100		100%		- Informe de resultado del Programa de Trabajo Regional - Informe de Gestión Institucional.	- Contar con Programa de Trabajo Regional aprobado por el nivel central.

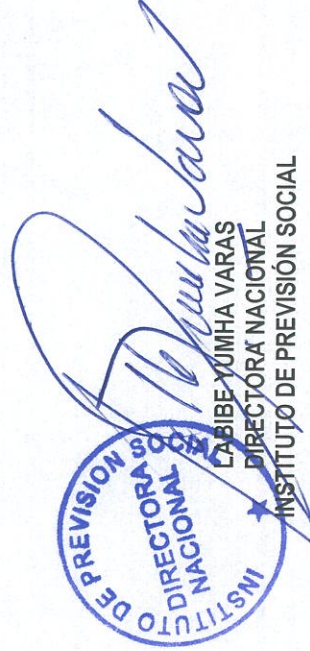
Porcentaje de Sistemas del Programa Mejoramiento de Gestión certificados bajo la norma ISO 9001:2008 con alcance regional	(Sumatoria de Sistemas del Programa Mejoramiento de Gestión certificado bajo la norma ISO 9001:2008 con alcance regional / N° total de Sistemas del Programa Mejoramiento de Gestión comprometidos a certificar con alcance regional en el año 2011)*100	100%	15%	- Certificado norma ISO 9001:2008 con alcance regional - Informe de Gestión Institucional.	- Contar con Programa de Trabajo Regional para la Certificación norma ISO 9001:2008 aprobado por el nivel central.
---	--	------	-----	---	--

**Objetivo 4:** Asegurar la ejecución eficiente de los recursos financieros asignados a la región.

**Ponderación:** 20%

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Porcentaje de cumplimiento de hitos de control presupuestario año 2009, 2010 y 2011	(Sumatoria de Hitos de control presupuestario cumplidos dentro de los plazos establecidos / N° total de hitos de control presupuestario año 2009, 2010 y 2011 comprometidos)*100	100% 20%	100% 20%	100% 20%	- Informe de Gasto por Centro de Responsabilidad - Informe de Gestión Institucional	- Que la planificación del gasto en el Subtítulo 21 y 22 asignados a la región no se altere por nuevas directrices y/o contingencias institucionales - Que los hitos presupuestarios sean consensuados con el Depto. Finanzas.



DEPLACT/JRF/SSR/RRH