



SP
Superintendencia de
Pensiones

0370

RESOLUCIÓN N°

Santiago, 05 MAR 2010

5 MAR. 2010

SGD-E-888

VISTOS:

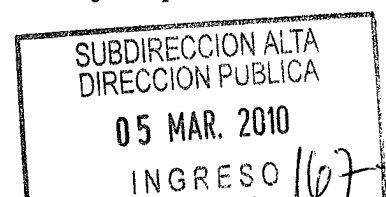
Lo dispuesto en los incisos 2°, 3° y 4° del artículo Sexagésimo Primero; en el artículo Sexagésimo Cuarto, de la Ley N° 19.882 de 2003, del Ministerio de Hacienda; en el decreto N° 1.580, de 2006, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento que regula la Formulación y Funcionamiento de los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos, el artículo 14° del D.F.L. N° 29, del 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, la ley 20.255 que establece la Reforma Previsional; la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría general de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón, , y

CONSIDERANDO:

1. La Resolución N° 2234 del 26 de noviembre del 2009 que nombró a don Marcial Arturo Fernández Iglesias, en el cargo de jefe de la División Atención y Servicios al Usuario, que corresponde al segundo nivel jerárquico de la Superintendencia de Pensiones, y
2. El Convenio de desempeño suscrito con fecha 4 de marzo de 2010 con don Marcial Arturo Fernández Iglesias, Jefe de la División Atención y Servicios al Usuario, de la Superintendencia de Pensiones, que contiene las metas anuales estratégicas de desempeño de su cargo durante el período de su vigencia y los objetivos de resultados a alcanzar en el área de su desempeño;
3. El artículo 9° del decreto del Decreto N° 1.580, de 2006, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento que regula la Formulación y Funcionamiento de los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos, que establece que una vez suscrito el convenio, la autoridad correspondiente dictará la resolución que lo apruebe, debiendo enviar copia de éste a la Dirección Nacional del Servicio Civil.

RESUELVO

Apruébase el Convenio de Desempeño suscrito el 04 de marzo de 2010, entre doña Solange M. Berstein Jáuregui, doctora en economía, RUN N° 7.047.244-9 , Superintendente de Pensiones que corresponde al primer nivel jerárquico de la



Escala Fiscalizadora y don Marcial Arturo Fernández Iglesias, ingeniero civil industrial, RUN N° 09.663.273-8, jefe de la División Atención y Servicios al Usuario,, que corresponde al segundo nivel jerárquico de la Superintendencia de Pensiones, Planta Directiva de este Servicio grado 2 de la Escala Fiscalizadora por el período comprendido entre el 14 de diciembre de 2009 y hasta el 13 de diciembre de 2012

ANOTESE Y COMUNIQUESE


SOLANGE M. BERSTEIN JAUREGUI
Superintendente de Pensiones



Distribución:

Dirección Nacional del Servicio Civil
Gabinete Superintendencia de Pensiones
Planificación y Control de Gestión S Pensiones
Administración Interna S Pensiones
Interesada



I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	Marcial Arturo Fernández Iglesias
Cargo	Jefe de División Atención y Servicios al Usuario
Institución	Superintendencia de Pensiones
Fecha nombramiento	26 de noviembre de 2009
Dependencia directa del cargo	Superintendente de
Período de desempeño del cargo	14 de diciembre 2009 al 13 de diciembre 2012

Fecha evaluación 1er año de gestión	13 diciembre 2010
Fecha evaluación 2do año de gestión	13 diciembre 2011
Fecha evaluación final	13 diciembre 2012

II. COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Período de gestión: (14/12/2009) al (13/12/2012)

Objetivo 1: Liderar y consolidar un modelo de atención a los usuarios con altos estándares de calidad, capaz de responder en forma oportuna a las crecientes demandas de sus usuarios

Ponderación: 60 %

Indicadores									
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos			
Índice de Satisfacción con las respuestas a consultas y reclamos de los usuarios de los sistemas de pensiones y del seguro de cesantía	Índice de satisfacción de usuarios con la atención y respuesta (encuesta MORI)	Atención: 7,3 Respuesta: 6,8	30%	Atención: 7,5 Respuesta: 7,0	30%	Atención: 7,7 Respuesta: 7,3	30%	Encuesta de Satisfacción de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> -Contar con los recursos necesarios para hacer la encuesta. -Cumplimiento de SLA con proveedores. -Disponibilidad de recursos humanos y materiales.
Cumplimiento en plazo de compromiso con usuario	% de cumplimiento de lo planificado para el período	80%	10%	90%	20%	95%	20%	Indicador en SGD/Workflow	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de medición en SGD/Workflow. -Cumplimiento de SLA con proveedores. -Disponibilidad

Objetivo 1: Liderar y consolidar un modelo de atención a los usuarios con altos estándares de calidad, capaz de responder en forma oportuna a las crecientes demandas de sus usuarios
Ponderación: 60 %

Indicadores

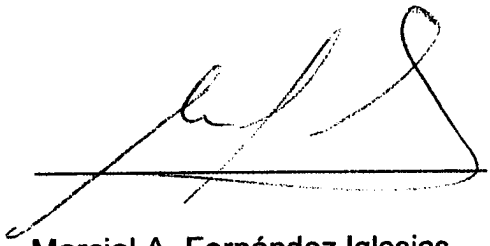
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Documentación de Procesos y Procedimientos de Atención y Servicios al usuario	% de procedimientos documentados	80%	20%	100%	Documento del Manual de procedimientos.	Documentación de Procesos y procedimientos de Atención y Servicios al usuario
Mantenimiento de la Documentación de Procesos y Procedimientos de Atención y Servicios al usuario	% de Cumplimiento de lo Planificado				100%	10% Mantenimiento al día de Manuales de Procedimientos

Objetivo 2 : : Generar nuevas herramientas que faciliten el acceso a la información tanto de los usuarios como de las Instituciones que lo soliciten, de los beneficios que ofrece tanto el sistema de pensiones como el seguro de cesantía

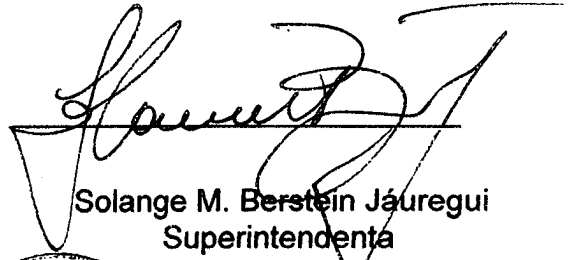
Ponderación: 40 %

Indicadores

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3	Medios de Verificación	Supuestos
Plan de Difusión e Información de derechos ciudadanos en previsión	% Cumplimiento del Plan de Actividades	90 %	20%	95%	100%	20%
					Informes de Actividades. Elaboración y seguimiento de Programa anual de actividades	Recursos humanos y presupuestarios disponibles



Marcial A. Fernández Iglesias
Jefa División Atención y Servicios al
Usuario
Superintendencia de Pensiones



Solange M. Berstein Jáuregui
Superintendente
Superintendencia de Pensiones

