


|   |  |   |                 |
|---|--|---|-----------------|
| <br>INP<br>INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL | <b>CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA<br/>DIRECCIÓN PÚBLICA</b>              | <b>DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN<br/>Subdepto. Control Estratégico de Gestión</b> |                 |
|   | Código: R-DPL-PCG-001-13   | Fecha: 27/02/2009   | Página: 1 de 10 |
| Elaborado por: Analista<br>Control de Gestión   | Revisado por: Jefe Subdepartamento Control<br>Estratégico de Gestión | Aprobado por: Jefe Departamento de Planificación                                  |                 |

# **CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**PERIODO 2007 – 2010**

**Director Regional - Región de Bío Bío**

**AÑO 2009**

## CONVENIO DE DESEMPEÑO

## I. ANTECEDENTES GENERALES

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Nombre                         | Juan Marcos González González                                 |
| Cargo                          | Director Regional - Región de Bio Bio                         |
| Institución                    | Instituto de Normalización Previsional                        |
| Dependencia directa del cargo  | Director Nacional   |
| Período de desempeño del cargo | Desde el 10 de septiembre de 2007 al 10 de septiembre de 2010 |

|  |  |
|--|--|
| Fechas de evaluación del presente convenio |  |
| Primera Evaluación                         | Noviembre 2008 (período septiembre 2007 a agosto 2008) |
| Segunda evaluación                         | Noviembre 2009 (período septiembre 2008 a agosto 2009) |
| Tercera evaluación                         | Noviembre 2010 (período septiembre 2009 a agosto 2010) |
| Evaluación final                           | Noviembre 2010   |

## II. CONVENIO DE DESEMPEÑO

Año 2007 – 2008 (período septiembre 2007 a agosto 2008)

| <b>Meta 1:</b> Gestionar en la región los Servicios Institucionales con altos estándares de calidad, oportunidad y una comunicación efectiva con los usuarios. |  |             |   |  |  |
|--|--|-------------|---|--|--|
| <b>Ponderación: 40%</b>  |  |             |   |  |  |
|  | Objetivos de resultados  | Ponderación | Indicadores   | Medios de Verificación   | Supuestos Básicos  |
| 1  | Nivelar, durante el primer año de gestión, los conocimientos de los funcionarios respecto de los servicios y productos previsionales que entrega la institución.   | 20%         | 80% de los funcionarios con brecha de conocimiento en materia de beneficios previsionales son capacitados, a través del Programa de Homologación Conocimientos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Homologación Conocimientos</li> <li>- Informe con el resultado de la Nivelación de Conocimientos</li> <li>- Sistema de Información de Gestión institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para actividades de Nivelación de Conocimiento</li> <li>- Contar con Programa Homologación Conocimientos definido por el Depto. Sucursales.</li> </ul>   |
| 2  | Asegurar la mantención de a lo menos en un 75% la satisfacción de usuarios con los servicios que entrega la Institución, cada vez que se aplique la encuesta de Satisfacción de Usuarios, a través de la implementación de un Plan de Mejora Regional. | 20%         | 60% de las actividades ejecutadas del Plan de Mejora Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios, en función de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios 2007. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Mejora Regional</li> <li>- Sistema de Información de Gestión institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con el resultado de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2007.</li> <li>- Contar con lineamientos para el Plan de Mejora Regional entregado por el Depto. Sucursales</li> <li>- Contar con Plan de Mejora Regional aprobado por el Depto. Sucursales.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>  |  | <b>40%</b>  |   |  |  |

| <b>Meta 2:</b> Favorecer las estrategias de trabajo en red con organizaciones del entorno regional, en el marco del Sistema de Protección Social. |  |             |   |  |  |
|---|--|-------------|---|--|--|
| <b>Ponderación: 10%</b>   |  |             |   |  |  |
|   | Objetivos de resultados  | Ponderación | Indicadores   | Medios de Verificación   | Supuestos Básicos  |
| 1   | Fortalecer, durante el primer año de gestión, el trabajo en red con instituciones públicas y privadas del entorno regional, a través del cumplimiento de la agenda de reuniones programadas. | 10%         | Materializar el 60% de la Agenda de reuniones con instituciones públicas y privadas del entorno regional. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda Regional de reuniones con instituciones.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</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> |
| <b>Subtotal</b>   |  | <b>10%</b>  |   |  |  |

**Meta 3: Fortalecimiento Convenios Regionales de Seguridad Laboral, Ley N° 16.744.****Ponderación: 10%**

|   | Objetivos de resultados   | Ponderación | Indicadores   | Medios de Verificación  | Supuestos Básicos  |
|---|---|-------------|---|---|--|
| 1 | Fortalecer, durante el primer año de gestión, los Convenios Regionales de Seguridad Laboral, Ley N° 16.744, a través de la gestión realizada por el INP Sector Activo en la Región. | 10%         | 100% de cumplimiento en la entrega de los informes emitidos de la gestión del INP Sector Activo en la Región. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Gestión de INP Sector Activo</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con lineamientos institucionales en materia de Seguridad Laboral.</li> </ul> |
|   | <b>Subtotal</b>   | 10%         |   |   |  |

**Meta 4: Promover el uso de la recaudación por medios electrónicos.****Ponderación: 10%**

|   | Objetivos de resultados  | Ponderación | Indicadores  | Medios de Verificación  | Supuestos Básicos  |
|---|--|-------------|--|---|--|
| 1 | Promover, durante el primer año de gestión, el uso de la recaudación por medios electrónicos, mediante la implementación de un Plan de Difusión. | 10%         | 60% de ejecución de las acciones contempladas en el Plan de Difusión de las Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Difusión</li> <li>- Informe con el resultado de las acciones de difusión</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para difusión.</li> <li>- Contar con lineamientos institucionales en materia de comunicaciones.</li> </ul> |
|   | <b>Subtotal</b>  | 10%         |  |   |  |

**Meta 5: Asegurar que los lineamientos del Programa de Mejoramiento de la Gestión institucional se apliquen en la región.****Ponderación: 10%**

|   | Objetivos de resultados   | Ponderación | Indicadores  | Medios de Verificación  | Supuestos Básicos   |
|---|---|-------------|--|---|---|
| 1 | Fortalecer, durante el primer año de gestión, la supervisión del Programa Gestión Territorial de la región. | 10%         | 100% de cumplimiento en la entrega de los informes emitidos del Programa Gestión Territorial de la región. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Programa Gestión Territorial de la región.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con lineamientos institucionales en materia de Sistema de Gestión Territorial.</li> </ul> |
|   | <b>Subtotal</b>   | 10%         |  |   |   |

| <b>Meta 6: Asegurar oportunidad en los procesos de adquisición y el pago a los proveedores</b> |   |                    |  |   |  |
|--|---|--------------------|--|---|--|
| <b>Ponderación: 20%</b>  |   |                    |  |   |  |
|  | <b>Objetivos de resultados</b>  | <b>Ponderación</b> | <b>Indicadores</b>   | <b>Medios de Verificación</b>   | <b>Supuestos Básicos</b>   |
| 1  | Fortalecer, durante el primer año de gestión, la oportunidad en los procesos de adquisición, a través de la supervisión de procesos de compra en la región. | 10%                | 100% de cumplimiento en la entrega de los Informes de Procesos de Compra en la Región. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Procesos de Compra en la Región.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto autorizado para el programa de adquisiciones regional.</li> </ul>  |
| 2  | Fortalecer, durante el primer año de gestión, la puesta en práctica de las instrucciones sobre plazo de pago a proveedores.                                 | 10%                | Pago a proveedores en 30 días promedio.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingreso Libro de Compras</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con procedimientos necesarios para pagar a los respectivos proveedores.</li> </ul> |
|  | <b>Subtotal</b>   | <b>20%</b>         |  |   |  |

## Año 2008 – 2009 (período septiembre 2008 a agosto 2009)

| Meta 1: Gestionar en la región los Servicios Institucionales con altos estándares de calidad, oportunidad y una comunicación efectiva con los usuarios. |   |             |  |   |   |
|---|---|-------------|--|---|---|
| Ponderación: 30%  |   |             |  |   |   |
|   | Objetivos de resultados   | Ponderación | Indicadores  | Medios de Verificación  | Supuestos Básicos   |
| 1   | Nivelar, durante el segundo año de gestión, los conocimientos de los funcionarios respecto de los servicios y productos establecidos en la Ley N°20.255 Reforma Previsional, Sistema de Reparto, de Reparación y otros Especiales que entrega la institución. | 10%         | 80% de los funcionarios con brecha de conocimiento en materia de beneficios previsionales son capacitados, a través del Programa Regional de Nivelación de Conocimientos.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Regional de Nivelación de Conocimiento</li> <li>- Nómina de asistencia de funcionarios</li> <li>- Informe con el resultado de la Nivelación de Conocimientos</li> <li>- Sistema de Información de Gestión institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para actividades de Nivelación de Conocimiento</li> <li>- Contar con Informe de Brechas de Conocimiento entregado por el Depto. Sucursales.</li> <li>- Contar con Programa Regional de Nivelación de Conocimiento aprobado por el Depto. Sucursales, a más tardar, el 30/01/2009.</li> </ul>              |
| 2   | Acercar la provisión de servicios de atención a las localidades rurales de la región, durante el segundo año de gestión.  | 10%         | 25% de las actividades contempladas en el Programa de Trabajo en Terreno se realizan en localidades rurales de la región, donde residen pueblos originarios, entregando información y resolviendo consultas relacionadas con los beneficios previsionales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Trabajo en Terreno</li> <li>- Informe con el resultado del Programa de Trabajo en Terreno</li> <li>- Sistema de Información de Gestión institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para visita a zonas rurales.</li> </ul>   |
| 3   | Asegurar la mantención de a lo menos en un 75% la satisfacción de usuarios con los servicios que entrega la Institución, cada vez que se aplique la encuesta de Satisfacción de Usuarios, a través de la implementación de un Plan de Acción Regional.        | 10%         | 80% de las actividades ejecutadas y evaluadas del Plan de Acción Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios, en función de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios 2008.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Acción Regional</li> <li>- Informe con el resultado de la implementación del Plan de Acción Regional</li> <li>- Sistema de Información de Gestión institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con el resultado de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2008, a más tardar, el 28/11/2008</li> <li>- Contar con lineamientos para el Plan de Acción Regional entregado por el Depto. Sucursales</li> <li>- Contar con Plan de Acción Regional aprobado por el Depto. Sucursales, a más tardar, el 30/01/2009.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>   |   | <b>30%</b>  |  |   |   |

| Meta 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%  |  |             |   |  |  |
|   | Objetivos de resultados  | Ponderación | Indicadores   | Medios de Verificación   | Supuestos Básicos  |
| 1   | Promover, durante el segundo año de gestión, el cumplimiento de los estándares definidos para la atención de usuarios en los nuevos canales de atención de nivel 1 y 3 con Municipios, Servicios Públicos y otras organizaciones del entorno regional. | 10%         | 80% de las instituciones del entorno regional en Convenio de Colaboración están supervisadas, según estándares de atención definidos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de Convenio de Colaboración firmado</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</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 Depto. Sucursales.</li> </ul> |

|                 |   |            |   |  |  |
|-----------------|---|------------|---|--|--|
| 2               | Fortalecer, durante el segundo año de gestión, el trabajo en red con instituciones públicas y privadas del entorno regional, a través del cumplimiento de la agenda de reuniones programadas. | 10%        | Materializar el 80% de la Agenda de reuniones con instituciones públicas y privadas del entorno regional. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda Regional de reuniones con instituciones.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</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> |
| <b>Subtotal</b> |   | <b>20%</b> |   |  |  |

|  |   |                    |  |   |  |
|--|---|--------------------|--|---|--|
| <b>Meta 3: Contribuir a desarrollar una cultura de deberes y derechos previsionales en los usuarios, en el marco de la Ley N°20.255 Reforma Previsional.</b> |   |                    |  |   |  |
| <b>Ponderación: 10%</b>  |   |                    |  |   |  |
|  | <b>Objetivos de resultados</b>  | <b>Ponderación</b> | <b>Indicadores</b>   | <b>Medios de Verificación</b>   | <b>Supuestos Básicos</b>   |
| 1  | Fortalecer, durante el segundo año de gestión, los niveles de conocimiento sobre la Pensión Básica Solidaria e Invalidez, el Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez y el Subsidio a la contratación de trabajadores jóvenes, entre la ciudadanía, mediante la implementación de un Plan de Difusión. | 10%                | 90% de ejecución de las acciones contempladas en el Plan de Difusión de Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez y Subsidio a la contratación de trabajadores jóvenes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Difusión</li> <li>- Informe con el resultado de las acciones de difusión</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para difusión.</li> <li>- Contar con lineamientos comunicacionales de la institución.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>  |   | <b>10%</b>         |  |   |  |

|   |  |                    |   |  |   |
|---|--|--------------------|---|--|---|
| <b>Meta 4: Asegurar la ejecución eficiente de los recursos financieros asignados a la región.</b> |  |                    |   |  |   |
| <b>Ponderación: 10%</b>   |  |                    |   |  |   |
|   | <b>Objetivos de resultados</b>   | <b>Ponderación</b> | <b>Indicadores</b>  | <b>Medios de Verificación</b>  | <b>Supuestos Básicos</b>  |
| 1   | Asegurar, durante el segundo año de gestión, la ejecución del Programa Presupuestario Regional, conforme a calendario de hitos establecidos. | 10%                | 100% de cumplimiento del primero y segundo hito de control presupuestario año 2009. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Gasto por Centro de Responsabilidad</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Que los hitos presupuestarios sean consensuados con el Depto. Finanzas.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>   |  | <b>10%</b>         |   |  |   |

|   |   |                    |  |   |   |
|---|---|--------------------|--|---|---|
| <b>Meta 5: Garantizar la concesión de los beneficios de la Ley N°20.255 Reforma Previsional</b> |   |                    |  |   |   |
| <b>Ponderación: 10%</b>   |   |                    |  |   |   |
|   | <b>Objetivos de resultados</b>  | <b>Ponderación</b> | <b>Indicadores</b>   | <b>Medios de Verificación</b>   | <b>Supuestos Básicos</b>  |
| 1   | Asegurar, durante el segundo año de gestión, la concesión desconcentrada de las Pensiones Básicas Solidarias de Vejez | 10%                | Conceder el 75% de las Pensiones Básicas Solidarias de Vejez de las personas que realizan su solicitud y que cumplen con los requisitos para acceder a este beneficio. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Sistema de Atención y Concesión Pensiones Básicas Solidarias de Vejez.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los aplicativos funcionen correctamente, generando reportes de concesión de beneficios de la Ley N°20.255 Reforma Previsional en el ámbito local, regional y nacional.</li> <li>- Contar con fuentes de información válidas para administrar los beneficios concedidos.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>   |   | <b>10%</b>         |  |   |   |

**Meta 6:** Asegurar que los lineamientos del Programa de Mejoramiento de la Gestión institucional se apliquen en la región.

**Ponderación: 20%**

|   | Objetivos de resultados  | Ponderación | Indicadores   | Medios de Verificación  | Supuestos Básicos  |
|---|--|-------------|---|---|--|
| 1 | Contar, durante el segundo año de gestión, con un Plan de Trabajo Regional de Enfoque de Género que permita reforzar instancias de coordinación a nivel Regional.  | 10%         | 60% de implementación del Plan de Trabajo Regional de Enfoque de Género, incluyendo la participación del Director Regional o quien lo subroge en las reuniones realizadas en la región por la mesa de trabajo de Enfoque de Género. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de Reuniones</li> <li>- Oficio de designación del Encargado Regional de Enfoque de Género.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> <li>- Plan de trabajo regional de Enfoque de Género.</li> </ul> | - Contar con lineamientos Institucionales del PMG Enfoque de Género.   |
| 2 | Contar, durante el segundo año de gestión, con un Plan de Trabajo Regional que considere productos y servicios institucionales acordes a la realidad del territorio, acciones de complementariedad con otros servicios e instituciones del ámbito regional y entrega de información relevante para las autoridades regionales. | 10%         | 100% de elaboración del Plan de Trabajo Regional de Gestión Territorial 2009.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Trabajo Regional de Gestión Territorial 2009.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul>  | - Contar con lineamientos Institucionales del PMG Gestión Territorial. |
|   | <b>Subtotal</b>  | <b>20%</b>  |   |   |  |

**AÑO 2009 – 2010 (período septiembre 2009 a agosto 2010)**

| <b>Meta 1: Gestionar en la región los Servicios Institucionales con altos estándares de calidad, oportunidad y una comunicación efectiva con los usuarios.</b> |   |                    |  |  |   |
|--|---|--------------------|--|--|---|
| <b>Ponderación: 30%</b>  |   |                    |  |  |   |
|  | <b>Objetivos de resultados</b>  | <b>Ponderación</b> | <b>Indicadores</b>   | <b>Medios de Verificación</b>  | <b>Supuestos Básicos</b>  |
| 1  | Nivelar, durante el tercer año de gestión, los conocimientos de los funcionarios respecto de los servicios y productos establecidos en la Ley N° 20.255 Reforma Previsional, Sistema de Reparto, de Reparación y otros Especiales que entrega la Institución. | 10%                | 80% de los funcionarios con brecha de conocimiento en materia de beneficios previsionales son capacitados a través del Programa Regional de Nivelación de Conocimientos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Regional de Nivelación de Conocimiento</li> <li>- Nómina de asistencia de funcionarios</li> <li>- Informe con el resultado de la Nivelación de Conocimiento</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para actividades de Nivelación de Conocimiento</li> <li>- Contar con Informe de Brechas de Conocimiento a nivel regional entregado por el Depto. Sucursales</li> <li>- Contar con Programa Regional de Nivelación de Conocimiento aprobado por el Depto. Sucursales.</li> </ul> |
| 2  | Acercar la provisión de servicios de atención a las localidades rurales de la región, durante el tercer año de gestión.   | 10%                | 30% de las actividades contempladas en el Programa de Trabajo en Terreno se realizan en localidades rurales de la región, donde residen pueblos originarios, entregando información y resolviendo consultas relacionadas con los beneficios previsionales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Trabajo en Terreno</li> <li>- Informe con el resultado del Programa de Trabajo en Terreno</li> <li>- Sistema de Información de Gestión institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para visita a zonas rurales.</li> </ul>   |
| 3  | Asegurar la mantención de a lo menos en un 75% la satisfacción de usuarios con los servicios que entrega la Institución, cada vez que se aplique la encuesta de Satisfacción de Usuarios, a través de la implementación un Plan de Acción Regional.           | 10%                | 70% de las actividades ejecutadas y evaluadas del Plan de Acción Regional para el mejoramiento de los aspectos críticos de la atención de usuarios, en función de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios 2009.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Acción Regional</li> <li>- Informe con el resultado de la implementación del Plan de Acción Regional</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con el resultado de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2009.</li> <li>- Contar con lineamientos institucionales para el Plan de Acción Regional.</li> <li>- Contar con el Plan de Acción Regional aprobado por el Depto. Sucursales.</li> </ul>   |
|  | <b>Subtotal</b>   | <b>30%</b>         |  |  |   |

| <b>Meta 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.</b> |  |                    |   |  |  |
|---|--|--------------------|---|--|--|
| <b>Ponderación: 20%</b>   |  |                    |   |  |  |
|   | <b>Objetivos de resultados</b>   | <b>Ponderación</b> | <b>Indicadores</b>  | <b>Medios de Verificación</b>  | <b>Supuestos Básicos</b>   |
| 1   | Promover, durante el tercer año de gestión, el cumplimiento de los estándares definidos para la atención de usuarios en los nuevos canales de atención de nivel 1 y 3 con Municipios, Servicios Públicos y otras instituciones del entorno regional. | 10%                | 80% de las instituciones del entorno regional en Convenio de Colaboración están supervisadas, según estándares de atención definidos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de Convenio de Colaboración firmado.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de módulos informáticos para interoperar con instituciones en convenio.</li> <li>- Contar con estándares de atención de usuarios para instituciones en convenio, informados por el Depto. Sucursales.</li> </ul> |
| 2   | Fortalecer, durante el tercer año de gestión, el trabajo en red con instituciones públicas y privadas del entorno regional, a través del cumplimiento de la agenda de reuniones programadas.   | 10%                | Materializar el 80% de la Agenda de reuniones con instituciones públicas y privadas del entorno regional                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda Regional de reuniones</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</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>   |
|   | <b>Subtotal</b>  | <b>20%</b>         |   |  |  |

**Meta 3:** Contribuir a desarrollar una cultura de deberes y derechos previsionales en los usuarios, en el marco de la Ley N° 20.255 Reforma Previsional.

**Ponderación: 10%**

| Objetivos de resultados   | Ponderación | Indicadores   | Medios de Verificación  | Supuestos Básicos  |
|---|-------------|---|---|--|
| 1 Fortalecer, durante el tercer año de gestión, los niveles de conocimiento sobre bonificación para las mujeres por hijo nacido vivo, entre la ciudadanía, mediante la implementación de un Plan de Difusión. | 10%         | 90% de cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan de Difusión referido a la bonificación para las mujeres por hijo nacido vivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Difusión</li> <li>- Informe con el resultado de las acciones de difusión.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con presupuesto para difusión.</li> <li>- Contar con lineamientos comunicacionales de la institución.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>   | <b>10%</b>  |   |   |  |

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

**Ponderación: 10%**

| Objetivos de resultados   | Ponderación | Indicadores   | Medios de Verificación   | Supuestos Básicos  |
|---|-------------|---|--|--|
| 1 Asegurar, durante el tercer año de gestión, la ejecución del Programa Presupuestario regional, conforme a calendario de hitos establecidos. | 10%         | 100% de cumplimiento del tercer y cuarto hito de control presupuestario año 2009; además del primero y segundo hito de control presupuestario año 2010. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Gasto por Centro de Responsabilidad</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la planificación del gasto en el Subtítulo 21 y 22 asignado a la región no se altere por nuevas directrices y/o contingencias institucionales.</li> <li>- Que los hitos presupuestarios sean consensuados con el Depto. de Finanzas.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>   | <b>10%</b>  |   |  |  |

**Meta 5:** Garantizar la concesión de los beneficios de la Ley N°20.255 Reforma Previsional

**Ponderación: 10%**

| Objetivos de resultados  | Ponderación | Indicadores  | Medios de Verificación   | Supuestos Básicos   |
|--|-------------|--|--|---|
| 1 Asegurar, durante el tercer año de gestión, la concesión desconcentrada de las Pensiones Básicas Solidarias de Vejez | 10%         | Conceder el 80% de las Pensiones Básicas Solidarias de Vejez de las personas que realizan su solicitud y que cumplen con los requisitos para acceder a este beneficio. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Sistema de Atención y Concesión Pensiones Básicas Solidarias de Vejez</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional.</li> <li>- Informe de Gestión Institucional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los aplicativos funcionen correctamente, generando reportes de concesión de los Beneficios de la Ley N°20.255 Reforma Previsional en el ámbito local, regional y nacional.</li> <li>- Contar con fuentes de información válidas para administrar los beneficios concedidos.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>  | <b>10%</b>  |  |  |   |

| <b>Meta 6:</b> Asegurar que los lineamientos del Programa de Mejoramiento de la Gestión institucional se apliquen en la región. |  |             |   |   |  |
|---|--|-------------|---|---|--|
| <b>Ponderación:</b> 20%   |  |             |   |   |  |
|   | Objetivos de resultados  | Pond-ración | Indicadores   | Medios de Verificación  | Supuestos Básicos  |
| 1   | Cumplir eficaz y oportunamente con el Plan de Trabajo Regional de Enfoque de Género, durante el tercer año de gestión.   | 10%         | 100% de implementación y evaluación del Plan de Trabajo Regional de Enfoque de Género 2009.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe con el resultado del Plan de Trabajo Regional de Enfoque de Género 2009.</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con lineamientos Institucionales del PMG Enfoque de Género.</li> </ul>   |
| 2   | Cumplir eficaz y oportunamente con el Plan de Trabajo Regional de Gestión Territorial, durante el tercer año de gestión. | 10%         | 100% de implementación y evaluación del Plan de Trabajo Regional de Gestión Territorial 2009. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe con el resultado del Plan de Trabajo Regional de Gestión Territorial 2009</li> <li>- Sistema de Información de Gestión Institucional</li> <li>- Informe de Gestión Institucional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con lineamientos Institucionales del PMG Gestión Territorial.</li> </ul> |
| <b>Subtotal</b>   |  | <b>20%</b>  |   |   |  |

**SUPUESTO PARA CUMPLIR LOS COMPROMISOS**

**APOYO DEL SUPERIOR**

- Adoptar las medidas necesarias para asegurar una dotación de personal mínima en el Departamento Sucursales, Direcciones Regionales y Sucursales.
- Generar las condiciones para la actualización de Manuales e Instructivos en línea.

**FACTORES EXTERNOS**

- Disponibilidad presupuestaria concordante con las actividades a realizar.
- Continuidad operativa de la plataforma computacional.
- Redefinición de Política Institucional.
- Cambios de Autoridades a nivel de Gobierno Regional y Provincial.



**JUAN MARCOS GONZALEZ GONZALEZ**  
**DIRETOR REGIONAL**  
**REGIÓN DE BIO - BIO**



**RAFAEL DEL CAMPO MULLINS**  
**DIRETOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL**

DEPLA/ACT/JFF/RRH