

SGD-E-2385

Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social  
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 – Santiago  
Teléfonos 870 80 00 – 870 90 20 - www.ips.gob.cl

ORD. D.T.D. N° 1566-286

MAT.: Remite ejemplar Resolución Exenta N° 544 y 545, de fecha 08 de julio de 2010, sobre "Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública".

SANTIAGO,

09 JUL 2010

DE : JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA Y DOCUMENTACIÓN  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

A : DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO CIVIL

Para su conocimiento y fines pertinentes, se remite ejemplares de las Resoluciones Exentas N° 544 y N° 545, de fecha 08 de julio de 2010, que aprueban los "Convenios de Desempeño Alta Dirección Pública – Período 2010-2012", suscrito entre la Dirección Nacional y las Jefes de las Divisiones: a) Atención a Clientes y b) Administración y Finanzas.

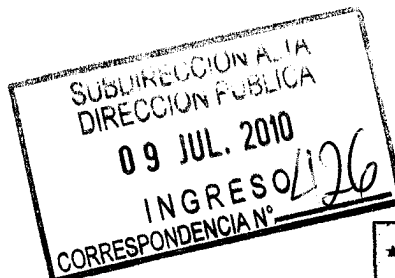
Saluda atentamente a usted,



VERÓNICA ECKHOLT WILLIAMSON  
JEFA DEPARTAMENTO TRANSPARENCIA  
Y DOCUMENTACIÓN  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

MVEW/NCR/xqg  
Incl.: Lo citado.

c.c. : Jefe Departamento Planificación  
Jefe Departamento de Personas  
Sección Resoluciones





RESOLUCION  
EXENTA : N°

544

SANTIAGO,

08 JUL 2010

**VISTOS:**

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, artículos 53°, 54° y 55°, que crea el Instituto de Previsión Social y fija sus funciones y atribuciones, y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social.

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

3.- La Ley N° 19.882, que regula Nueva Política de Personal a los funcionarios públicos, que en su Título VI, artículo Trigésimo Séptimo, referido al Sistema de Alta Dirección Pública, dispone que los Directores Regionales de un Servicio serán siempre del segundo Nivel Jerárquico del respectivo organismo, quienes responderán por la gestión eficaz y eficiente de sus funciones en el marco de las políticas públicas y planes definidos por la autoridad, las instrucciones impartidas por sus superiores jerárquicos y los términos del Convenio de Desempeño que suscriban en conformidad a esta ley, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo Cuadragésimo, de este cuerpo legal.

4.- El Decreto Supremo N° 1580, de 2006, del Ministerio de Hacienda que aprueba Reglamento que regula la Formulación y Funcionamiento de los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos establecidos en el párrafo 5°, del Título VI de la Ley N° 19.882, singularizada en el Vistos precedente.

5.- El D.F.L. N° 42, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que definió como cargos de Alta Dirección Pública del ex Instituto de Normalización Previsional, hoy Instituto de Previsión Social, que tienen la calidad de "Altos Directivos Públicos", del Segundo Nivel Jerárquico, a Jefes de Departamento y Directores Regionales de la Institución.

6.- El D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

7.- El D.F.L.N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda, el D.L.N° 49, de 1973; el artículo 57°, de la Ley N° 20.255, y lo establecido, en la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón.

## CONSIDERANDO:

1.- Que, mediante Resolución N° B-16, de 05 de enero de 2010, tomada razón por la Contraloría General de la República, con fecha 01 de abril de 2010, esta Dirección Nacional dispone el nombramiento de doña ALMA PAULINA QUEZADA ROA, RUT N° 8.663.829-0, en calidad de Titular, como Jefe División, Grado 2° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico, Cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, quién desarrollará la función de Jefe de la División Atención a Clientes, a contar del 01 de enero de 2010, y por un plazo de tres años, hasta el 01 de enero de 2013, fijando el porcentaje de la asignación que le corresponde, de acuerdo a la Ley N° 19.882 citada en el Vistos N° 3, de la presente Resolución.

2.- Que, por oficio ordinario (CE) N° 72/603-2010, de 14 de junio de 2010, el Jefe Departamento de Planificación, remite para su formalización el Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública del período 2010-2012, a suscribir entre esta Dirección Nacional y la Jefa División Atención a Clientes del Instituto de Previsión Social, Convenio que constituirá el respaldo de la presente Resolución, sin perjuicio de su envío a la Dirección Nacional del Servicio Civil y al Departamento de Planificación.

## RESUELVO:

1.- Apruébase, el **“Convenio de Desempeño Alta Dirección Pública - Período 2010-2012”**, suscrito entre esta Dirección Nacional y la Jefa División Atención a Clientes del Instituto de Previsión Social, doña ALMA PAULINA QUEZADA ROA, RUT N° 8.663.829-9, Directivo Grado 2° E.U.S., Planta de Directivos del Segundo Nivel Jerárquico de la Institución, cargo de Alta Dirección Pública del Instituto de Previsión Social, por un plazo de 3 años, desde el 01 de enero de 2010, hasta el 31 de diciembre de 2012, documento que forma parte integrante de la presente Resolución.

2.- Déjase constancia, que para cada una de las metas definidas en el referido Convenio de Desempeño, se han establecido para el período, los objetivos esperados, porcentajes de ponderación, indicadores, fórmula de cálculo, ponderación, medios de verificación y supuestos básicos, cuyo seguimiento y control se realizará a través de la entrega a la Dirección Nacional, de los Informes periódicos pertinentes, según las fechas de evaluación determinadas en el mismo.

3.- Notifíquese a la Dirección Nacional del Servicio Civil, y a los Departamentos de Desarrollo de las Personas, de Planificación y de Transparencia y Documentación, de este Instituto de Previsión Social, el Convenio de Desempeño se aprueba por el presente instrumento.



GOBIERNO DE  
**CHILE**

INSTITUTO DE  
PREVISIÓN SOCIAL

544

Comuníquese a las Jefaturas de las Divisiones Jurídica, Beneficios, Atención a Clientes, Informática, y Administración y Finanzas; de los Jefes Departamentos de Finanzas, Planificación, Desarrollo de las Personas, Auditoría Interna y Comunicaciones. A la Sra. Alma Paulina Quezada Roa. Regístrese y distribúyase por el Departamento de Transparencia y Documentación.



*Alma Paulina Quezada Roa*  
ALMA PAULINA QUEZADA ROA  
DIRECTORA NACIONAL  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

*Alma Paulina Quezada Roa*  
MVEW/ACT/NCR/EVV  
Convenio ADP Jefe División Atención a Clientes  
OP Resoluciones Internas - Conv. Desempeño ADP  
06-45



**CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA  
DIRECCIÓN PÚBLICA**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y  
CONTROL DE GESTIÓN**

Fecha: 22/12/2009

Página: 1 de 6

Elaborado por: Analista  
Control de Gestión

Revisado por: Jefe Subdepartamento Control  
Estratégico de Gestión

Aprobado por: Jefe Departamento de Planificación y  
Control de Gestión

**CONVENIO DE DESEMPEÑO  
ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA**

**PERIODO 2010 – 2012**

**Jefa División Atención a Clientes**

**AÑO 2010**

**I. ANTECEDENTES GENERALES**

Nombre	Alma Paulina Quezada Roa
Cargo	Jefa División Atención a Clientes
Institución	Instituto de Previsión Social
Fecha nombramiento	01 de enero 2010
Dependencia directa del cargo	Directora Nacional
Periodo de desempeño del cargo	Desde el 01/01/2010 al 31/12/2012

Fecha evaluación 1er año de gestión	31/12/2010
Fecha evaluación 2do año de gestión	31/12/2011
Fecha evaluación final (síntesis de los tres periodos)	31/12/2012(*)

(\*) 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:** Generar herramientas de levantamiento y análisis de los reclamos y/o sugerencias de los clientes ciudadanos que permitan el mejoramiento continuo de los procesos de atención de clientes u otros procesos internos del Instituto de Previsión Social.

**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
Porcentajes de hitos cumplidos en el desarrollo del Estudio de Análisis y Seguimiento de Reclamos y Sugerencias <sup>1</sup> .	(Sumatoria hitos cumplidos en el desarrollo del Estudio de Análisis y Seguimiento de Reclamos y Sugerencias en el año t/ N° total de hitos comprometidos en el desarrollo del Estudio de Análisis y Seguimiento de Reclamos y Sugerencias en el año t)*100	100%	30%		- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte la programación de hitos comprometidos para el desarrollo del Estudio, con fecha anterior al inicio de actividades. - Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte los resultados del Estudio. - Plantilla SIG - Informe de Gestión Institucional	- Cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la meta comprometida - Restricción presupuestaria en ítems relevantes
Porcentaje de hitos cumplidos del Plan de Desarrollo e Implementación de herramienta para el análisis, gestión y seguimiento de reclamos y sugerencias <sup>2</sup> .	(Sumatoria de hitos cumplidos del Plan de Desarrollo e Implementación de herramienta para el análisis, gestión y seguimiento de reclamos y sugerencias en el año t/ N° total de hitos comprometidos en Plan de Desarrollo e Implementación de herramienta para el análisis, gestión y seguimiento de reclamos y sugerencias en el periodo t)*100		50%	100%	30%	- Cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la meta comprometida - Restricción presupuestaria en ítems relevantes

<sup>1</sup> **Hitos a ejecutar Año 1:** i) Realización de Estudio de Análisis y Seguimiento de Reclamos y Sugerencias por la División Atención a Clientes y el subdepto. de Estudios del Depto. Planificación; ii) Entrega del Estudio Análisis y Seguimiento de Reclamos y Sugerencias; iii) Implementación de primeras medidas propuestas en el Estudio.

<sup>2</sup> **Hitos a ejecutar Año 2:** iv) Elaboración del Plan de Desarrollo e Implementación de herramienta para el análisis, gestión y seguimiento de reclamos y sugerencias; v) implementación de la herramienta propuesta y capacitación. **Hitos a ejecutar Año 3:** vi) Pruebas; vii) puesta en marcha de la herramienta.

**Objetivo 2: Identificar y gestionar los requerimientos de operación del modelo de atención, tales como proponer el desarrollo de sistemas tecnológicos, capacitación continúa del equipo de trabajo, definición de proceso, procedimientos y solicitud de asesoría jurídica, entre otros. Todo ello, con el objeto de lograr una mejor atención a los clientes – ciudadanos.**

**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 hitos cumplidos del Plan de trabajo para el diseño e implementación del Nuevo Modelo de Atención a Clientes <sup>3</sup>	(Sumatoria de hitos cumplidos del Plan de trabajo para el diseño e implementación del Nuevo Modelo de Atención a Clientes en el año / N° total de hitos comprometidos en el Plan de trabajo para el diseño e implementación del Nuevo Modelo de Atención a Clientes en el periodo)*100	80%	100%	10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte el Plan de trabajo para el diseño e implementación del Nuevo Modelo de Atención al Cliente, con fecha anterior al inicio de actividades.</li> <li>- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte informe anual de los resultados de la implementación de las etapas definidas.</li> <li>- Plantilla SIG.</li> <li>- Informe de Gestión institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restricción presupuestaria en ítems relevantes que afecten la implementación del Nuevo Modelo de Atención al Cliente</li> </ul>
Porcentaje de funcionarios del nivel central y regional que son capacitados en el Nuevo Modelo de Atención a Clientes <sup>4</sup>	(Sumatoria de funcionarios del nivel central y regional que son capacitados en el Nuevo Modelo de Atención a Clientes en el año / N° total de funcionarios del nivel central y regional comprometidos a capacitar en el Nuevo Modelo de Atención a Clientes en el año)*100	80%	85%	90%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación anual formulado por la División Atención a Clientes</li> <li>- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte informe con los resultados de las capacitaciones y las Nómina de asistencia.</li> <li>- Plantilla SIG.</li> <li>- Informe de Gestión institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de lineamientos institucionales que afecten el cumplimiento de la meta comprometida</li> <li>- Restricción presupuestaria en ítems relevantes que afecten la ejecución de la capacitación.</li> </ul>

<sup>3</sup> **Hitos a ejecutar Año 1: i)** Diagnosticar y diseñar medidas tendientes a traspasar funcionarios a los canales de atención del IPS; **ii)** traspasar funcionarios a canales de atención del IPS; **iii)** Determinar brechas y homologar conocimientos en canales de atención del IPS; **iv)** Entrega de resultados estudio de caracterización de los Centros de Atención Previsional (CAP) del IPS, con diagnóstico de la dotación de los CAP del IPS, ubicación, dispersión geográfica y distribución de espacios físicos versus la adecuada cobertura de los grupos objetivos del Instituto. **Hitos a ejecutar Año 2: v)** Evaluar y monitorear la implementación, incorporando ajustes al nuevo Modelo de Atención a Clientes.

<sup>4</sup> En el denominador del indicador no se incluirá las ausencias justificadas para el día de la evaluación tales como licencias médicas, cometidos funcionarios u otros.

**Objetivo 3: Asegurar la aplicación uniforme del modelo de atención a través de todos los canales de atención y coordinación regional, para entregar en forma estandarizada los productos y servicios del Instituto de Previsión Social.**

**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	
Tasa de variación de nuevos Administradores de Filas implementados en Centros de Atención Previsional en el año t <sup>5</sup>	$((\text{Sumatoria de nuevos Administradores de Filas implementados en Centros de Atención Previsional en el año } t / \text{N}^{\circ} \text{ total de Administradores de Filas implementados en el año } (t-1)) * 100$	32%	10%		- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte informe anual de avances aprobado - Plantilla SIG - Informe de Gestión Institucional.	- Restricción presupuestaria en ítems relevantes que afecten la implementación de nuevos Administradores de Fila	
Porcentaje de Centros de Atención Previsional con Sistema de Administración de Fila que incorporan como función permanente el Ejecutivo de Sala <sup>6</sup>	$(\text{Sumatoria de Centros de Atención Previsional con Sistema de Administración de Fila que incorporan como función permanente el Ejecutivo de Sala en el año } t / \text{N}^{\circ} \text{ total de Centros de Atención Previsional con Sistema de Administración de Fila que requieren incorporar como función permanente el Ejecutivo de Sala en el año } t) * 100$	80%	10%		- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte informe anual de avances aprobado - Plantilla SIG - Informe de Gestión Institucional.	- Restricción presupuestaria en ítems relevantes que afecten la incorporación de la función de Ejecutivo de Sala en los Centros de Atención Previsional	
Porcentaje de ejecución del Programa de Trabajo para la implementación y certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del Nuevo Modelo de Atención a Clientes <sup>7</sup>	$(\text{Sumatoria de actividades ejecutadas del Programa de Trabajo para la implementación y certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del Nuevo Modelo de Atención a Clientes en el año } t / \text{N}^{\circ} \text{ total de actividades comprometidos en el plan de trabajo para la implementación y certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del Nuevo Modelo de Atención a Clientes en el período}) * 100$	35%	10%	50%	100%	30%	- Restricción presupuestaria que impidan financiar algunas de las actividades definidas en plan de trabajo.

<sup>5</sup> La implementación se considera cumplida con la total operación por parte del Centro de Atención Previsional, lo que se verificará con la generación de reportes.

<sup>6</sup> El universo de CAP en los cuales se debería incorporar la función permanente de Ejecutivo de Sala se definirá sobre la base del "Estudio de análisis, impacto y demanda en los Centros de Atención Previsional.

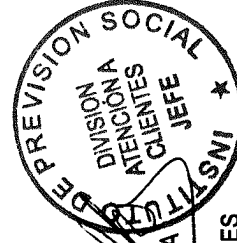
<sup>7</sup> El Programa de Trabajo para la implementación y certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del Nuevo Modelo de Atención a Clientes, considera la incorporación de las 15 Regiones, durante el período de gestión.

**Objetivo 4: Consolidar la implementación del modelo de emisión y gestión integrada de los beneficios establecidos en la Reforma Previsional, para el logro de una mejor gestión y satisfacción de los clientes- ciudadano.**

**Ponderación: 20%**

**Indicadores**

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
		Meta/ Ponderador año 1	Meta/ Ponderador año 2	Meta/ Ponderador año 3		
Tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención del IPS en el año <sup>8</sup>	(Sumatoria de tiempo de espera en Centro de Atención del IPS en el año t/ N° total de personas atendidas en Centros de Atención del IPS en el año t)	40 minutos	40 minutos	40 minutos	- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte los Reportes Sistema Administrador de fila - Plantilla SIG - Informe de Gestión Institucional	La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no se ve incrementada más allá de 10%, respecto de un volumen previsto de atenciones mensuales de 501.000, esto en relación a la capacidad máxima que posee la red de puntos de atención institucional. Social en el marco de la Reforma Previsional.
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de N° de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100	85%	85%	85%	- Memorándum del directivo a la Directora Nacional, que adjunte los Estudios Satisfacción Cliente - Plantilla SIG - Informe de Gestión Institucional	La demanda por servicios no se ve afectada por la ampliación de cobertura de los beneficios del Pilar Solidario que implique un aumento por servicios más allá de un 10%, respecto de un volumen previsto de atenciones mensuales de 501.000.



**ALMA PAULINA QUEZADA ROA**  
JEFE  
DIVISIÓN ATENCIÓN A CLIENTES

**LABIBE YUMHA VILLAS**  
DIRECTORA NACIONAL  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

**ALBERTO FERRERISSER**

<sup>8</sup> Este compromiso es aplicable en aquellos Centros de Atención Previsional que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, los cuales a la fecha alcanzan a 31 Centros de Atención de un total de 64 a nivel nacional. Durante el año 2010, y de acuerdo a la aprobación presupuestaria y al traspaso de la implementación desde la Subsecretaría de Previsión Social, se espera alcanzar una cobertura de 41 Centros de Atención Previsional con este sistema. Cabe señalar que el tiempo de espera se cuenta desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos en las plataformas de los Centros de Atención Previsional.