



CONVENIO DE DESEMPEÑO

ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

I. Antecedentes Generales

Nombre	CARLOS MARCELO CARRASCO MOYANO
Cargo	Jefe/a Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana
Institución	Superintendencia de Salud Ministerio de Salud
Fecha Nombramiento	16-11-2016
Dependencia directa del cargo	MINISTRA DE SALUD
Período de desempeño del cargo	16-11-2016 al 16-11-2019

Fecha de evaluación 1	16-11-2017
Fecha de evaluación 2	16-11-2018
Fecha de evaluación 3	16-11-2019

II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 16-11-2016 al 16-11-2019

Objetivo 1: Fortalecer, a nivel nacional, el conocimiento del sistema de salud a través de acciones que promuevan una visión sectorial centrada en el usuario y sus derechos.

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
1.1 Porcentaje de actividades educativas y de difusión realizadas al sector salud y la sociedad civil de acuerdo al plan de trabajo nacional anual					
Fórmula de Cálculo					
(Total de actividades educativas y de difusión realizadas en el año t / Total de actividades educativas y de difusión programadas en el plan de trabajo nacional en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
≥90%	15%	≥90%	15%	≥90%	15%
Medios de Verificación					
1) Plan de Trabajo Anual del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana, aprobado por el Superintendente de Salud a más tardar el 31 de enero de cada año. 2) Minuta elaborada anualmente por el Subdepartamento de Agencias Regionales del Departamento de Regiones, Atención de personas y Participación ciudadana, enviada a la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Superintendencia de Salud, a más tardar el décimo día hábil de cumplimiento de la anualidad.					
Supuestos					
1) Que el aumento de la demanda por los servicios de la Superintendencia de Salud, que impacten en los canales de atención, no supere el 10% anual.					
Nota del indicador					
Las actividades educativas y de difusión son realizadas a nivel nacional y considera todas las actividades de participación en mesas de trabajo sectorial (Inmigrantes, GES, CIRAS, APS en Regiones, Plazas, Charlas, Ferias, etc.)					

Objetivo 2:Velar por una atención integral del usuario para generar altos niveles de satisfacción por cualquiera de los canales y puntos a nivel nacional que cuenta la Institución

Ponderación año 1: 30%

Ponderación año 2: 30%

Ponderación año 3: 30%

Nombre del Indicador					
2.1 Porcentaje de usuarios que califican la atención recibida en los canales de atención presencial y telefónico con nota 6 y más.					
Fórmula de Cálculo					
(Total de usuarios que califican la atención recibida en los canales de atención presencial y telefónico, con nota 6 y más en el año t / Total de encuestas de los canales de atención presencial y telefónico en el año t) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
85%	10%	88	10%	90	10%
Medios de Verificación					
Minuta elaborada anualmente por el Subdepartamento de Agencias Regionales del Departamento de Regiones, Atención de personas y Participación ciudadana, enviada a la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Superintendencia de Salud, a más tardar el décimo día hábil de cumplimiento de la anualidad..					
Supuestos					
1) Que el aumento de la demanda por los servicios de la Superintendencia de Salud, que impacten en los canales de atención, no supere el 10% anual.					
Nota del indicador					
La calificación se mide a través de encuestas internas y considera los siguientes atributos: Lenguaje utilizado, claridad y utilidad de la información entregada, calidad de la respuesta y tiempo de respuesta. El periodo de medición comprende las encuestas recibidas entre el 16 de noviembre de 2016 al 15 de noviembre de cada año hasta el 2019.					

Nombre del Indicador					
2.2 Porcentaje de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t.					
Fórmula de Cálculo					
(N° de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público de Santiago y Agencias Regionales en el año t/N° total de usuarios que fueron atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t)*100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
≥76%	20%	≥76%	20%	≥76%	20%
Medios de Verificación					
Minuta elaborada anualmente por el Subdepartamento de Agencias Regionales del Departamento de Regiones, Atención de personas y Participación ciudadana, enviada a la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Superintendencia de Salud a más tardar el décimo día hábil de cumplimiento de la anualidad.					
Supuestos					
1) Que el aumento de la demanda por los servicios de la Superintendencia de Salud, que impacten en los canales de atención, no supere el 10% anual.					
Nota del indicador					
El indicador es acumulado y mide la gestión del tiempo de espera de las personas para ser atendidas y considera las atenciones presenciales realizadas en las Agencias de las 15 Regiones. El tiempo de espera comienza cuando el Rut del usuario es registrado en el Sistema informático de Atención de Usuarios al momento de su ingreso. Este tiempo termina cuando el usuario comienza a ser atendido en el módulo de atención por un ejecutivo. Se debe considerar que la demanda de atenciones presenciales aumenta cada año, (incremento promedio de últimos 3 años es de 10%), sin perjuicio de eso, anualmente se revisan las metas. El periodo de medición anual es entre el 16 de noviembre de 2016 al 15 de noviembre de cada año hasta el 2019.					

Objetivo 3:Liderar y consolidar, a nivel nacional, un modelo de atención de usuarios capaz de dar respuesta oportuna a la creciente demanda de servicios.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
3.1 Porcentaje de Etapas cumplidas del Proyecto "Optimización del canal telefónico denominado Instalación de					

IVR"					
Fórmula de Cálculo					
(Sumatoria de etapas cumplidas del "Proyecto de optimización del canal telefónico denominado Instalación de IVR" al año t / Número total de etapas planificadas del "Proyecto de optimización del canal telefónico denominado Instalación de IVR" en el periodo) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
33%	20%	66%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1) Documento "Proyecto "Optimización del canal telefónico denominado Instalación de IVR", aprobado por el Superintendente a más tardar el 31 de enero del año 2017 . 2) Informe anual de avance del Proyecto "Optimización del canal telefónico denominado Instalación de IVR", elaborado por el subdepartamento de Atención de personas y participación ciudadana del Departamento de Regiones, Atención de personas y Participación ciudadana, enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Superintendencia de Salud, a más tardar el décimo día hábil de cumplimiento de la anualidad..					
Supuestos					
1) Que no se produzcan variaciones en el presupuesto en ítems relacionados con el cumplimiento de la meta establecida.					
Nota del indicador					
El objetivo del Proyecto es disminuir la tasa actual de perdida de llamados telefónicos y considera el desarrollo de las siguientes etapas: Año 1: Etapa 1) "Puesta en marcha del Proyecto IVR. Año 2: Etapa 2) "Evaluación de resultados del proyecto. Año 3: Etapa 3) "Levantamiento de Mejoras al IVR"					

Objetivo 4: Valorar e incorporar a la sociedad civil en la gestión, para garantizar el control social y fortalecer el diseño, formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas en el ámbito de las competencias de la Superintendencia de Salud.

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
4.1 Porcentaje de mecanismos (ámbitos) de Participación Ciudadana implementados en el año t que se encuentran definidos en Norma general de participación ciudadana de la Superintendencia de Salud					
Fórmula de Cálculo					
(Número de mecanismos (ámbitos) de Participación Ciudadana implementados en el año t / Número total de mecanismos (ámbitos) de Participación Ciudadana definidos en Norma general de participación ciudadana de la Superintendencia de Salud en el año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
Medios de Verificación					
1) Informe anual de implementación de los mecanismos de participación ciudadana, elaborado por el Subdepartamento de Atención de personas y participación ciudadana del Departamento de Regiones, Atención de personas y Participación ciudadana, enviada a la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Superintendencia de Salud a más tardar el décimo día hábil de cumplimiento de la anualidad. 2) Norma General de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Salud.					
Supuestos					
1) Que no se produzcan variaciones en el presupuesto en ítems relacionados con el cumplimiento de la meta establecida.					
Nota del indicador					
Resolución Exenta N° 640 de 11/05/2015: Norma general de participación ciudadana de la Superintendencia de Salud, que establece modalidades formales y específicas de participación ciudadana en la gestión pública. La Superintendencia de Salud definió los siguientes mecanismos de participación ciudadana: Acceso a información relevante, Cuenta Pública Participativa, Consultas Ciudadanas, Consejo de la Sociedad Civil y Audiencias Públicas.					

Objetivo 5: Velar por un modelo de gestión regional que contribuya al posicionamiento de las Agencias como autoridades en sus respectivas regiones.

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
5.1 Porcentaje de Informes Trimestrales de Gestión de medios y Participación intersectorial elaborados en el año t					
Fórmula de Cálculo					
(Número de informes de gestión de medios y participación intersectorial emitidos en el año t / 8) *100					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	20%	100%	20%	100%	20%
Medios de Verificación					
1. Informe sobre la Gestión Intersectorial 2. Informe de medios de comunicación regional. Ambos son elaborados por el Subdepartamento de Agencias Regionales, enviado a la Unidad de Planificación y Control de Gestión de la Superintendencia de Salud a más tardar el décimo día hábil de cumplido el trimestre.					
Supuestos					
Que no se produzcan variaciones en el presupuesto en ítems relacionados con el cumplimiento de la meta establecida.					
Nota del indicador					
El objetivo de este indicador es presentar a través de informes trimestrales el trabajo desarrollado por las Agencias tanto en la gestión de medios de comunicación, así como también la labor desarrollada en el intersector en pos de fortalecer el posicionamiento de los Agentes como autoridades en sus respectivas regiones.					



SEBASTIÁN PAVLOVIC JELDRES
 SUPERINTENDENTE DE SALUD
 SUPERINTENDENCIA DE SALUD



CARLOS CARRASCO MOYANO
 JEFE DEPARTAMENTO DE REGIONES, ATENCIÓN
 DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 SUPERINTENDENCIA DE SALUD



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Subdepartamento de Recursos Humanos
JPSO/TNA/PEP/crr

APRUEBA CONVENIO DE DESEMPEÑO DE DON CARLOS CARRASCO MOYANO EN SU CARGO DE JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REGIONES, ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

EXENTA N° 79

SANTIAGO, 12 ENE 2017

VISTOS el Ord. N°961, de fecha 17 de mayo de 2016, mediante el cual se solicitó el concurso público para proveer el cargo de Jefe del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana; el Of. Ord. N°3509 de fecha 14 de noviembre de 2016, por el cual se informó la adjudicación del cargo; la Resolución TRA N°882/1/2017, que designó como Jefe del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana a don Carlos Carrasco Moyano; lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley N°19.882; el D.S. 79/2015 de Salud y,

CONSIDERANDO

1.- Que el cargo de Jefe del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana, es un cargo de segundo nivel jerárquico y, por tanto, de Alta Dirección Pública de acuerdo a la Ley N° 19.882.

2.- Que conforme al artículo quincuagésimo noveno de la ley antes citada, el aludido cargo fue sometido a concurso público.

3.- Que de conformidad a lo contemplado en la ley N°19.882, los cargos de Alta Dirección Pública, están sujetos a un convenio de desempeño, en virtud de lo expuesto, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

APRÚEBASE el convenio de desempeño suscrito con don Carlos Carrasco Moyano, Rut.: 10.887.434-1, grado 2 E.O.F., por el desempeño en su cargo de Jefe del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana, correspondiente al período comprendido entre el 16 de noviembre de 2016 y el 16 de noviembre de 2019.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE


SEBASTIAN PAVLOVIC JELDRES
SUPERINTENDENTE DE SALUD

Distribución:

- Servicio Civil
- Subdepartamento de Recursos Humanos
- Departamento de Regiones
- Interesado
- Oficina de Partes