



EDM/RSC/PGC/MLS/OMM/LBA/rmg/

REF.: Aprueba Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social

RESOLUCIÓN EXENTA N°: 062 /

SANTIAGO, - 7 MAR 2016

HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE:

VISTO:

Las atribuciones que me confieren la Ley N° 16.395, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social; lo señalado en su Reglamento Orgánico, contenido en el D.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; lo previsto en el artículo 5° del D.F.L. N° 1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.882 de Presupuesto del Sector Público para el año 2016; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

TENIENDO PRESENTE:

Que, el Programa de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda con la asistencia técnica del Banco Internacional de Desarrollo (2015-2020), cuenta con un financiamiento de US\$ 96 millones para iniciativas que busquen mejorar la satisfacción de los ciudadanos y usuarios que utilizan los servicios públicos.

Que, la Superintendencia de Seguridad Social postuló al "Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano" (CH-L1085) con el "Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social", el cual fue aprobado por el Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda el 30 octubre de 2015, autorizándose luego, el 08 de enero de 2016, por el mismo Comité, el inicio de su ejecución y la transferencia de los fondos correspondientes al primer año.

Que, el Proyecto centra su foco en la mejora global de la atención a la ciudadanía, específicamente respecto al tiempo y la calidad de la entrega de servicios. Comprende la intervención integral en la organización, procesos y sistemas de la Superintendencia de Seguridad Social, en lo referido a la función contenciosa administrativa, mediante la cual se resuelven las presentaciones, reclamos y apelaciones.

Que, el objetivo general del proyecto es la mejora integral de los procesos de atención ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social, expresada en la reducción de los tiempos de respuesta de las presentaciones, reclamos y apelaciones recibidas y en la entrega al usuario de información más completa y precisa. Por su parte, los objetivos específicos del Proyecto están asociados a cuatro focos de intervención: i) Planificación Estratégica Institucional (componente de alineación estratégica), que apunta a alinear la estructura, funciones, procesos, recursos y sistemas de apoyo con el proceso de modernización de la Superintendencia; ii) Levantamiento de métricas, que se traduce en definir e implementar mecanismos de medición para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, relevar el uso de indicadores de gestión y monitorear el funcionamiento de los

regímenes de seguridad social (componente de gestión estratégica); iii) Rediseño de procesos, cuya finalidad es optimizar los procesos sustantivos de servicios de atención ciudadana logrando que estén alineados con el diseño de la solución tecnológica (componente de gestión de procesos); y iv) Desarrollo tecnológico (componente procesos de apoyo), que busca promover la modernización institucional por medio del uso intensivo de tecnologías de información y comunicaciones.

Que, el tiempo estimado para la ejecución del proyecto es de 33 meses, con un costo total de M\$ 3.971.100, correspondiendo al Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano el financiamiento de M\$ 2.793.100. La diferencia (M\$ 1.178.000) se deberá financiar con el presupuesto interno de la Superintendencia, en tanto existan recursos disponibles para ello

RESUELVO:

Apruébese el Proyecto de Mejora Integral de los Procesos de Atención Ciudadana de la Superintendencia de Seguridad Social, del "Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano" (CH-L1085), que se adjunta en Anexo, el cual forma parte integrante de la presente resolución.

ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



[Handwritten signature]
CLAUDIO REYES BARRIENTOS
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda atentamente a usted,



[Handwritten signature]
GABRIEL ORTIZ PACHECO
MINISTRO DE FE

A: Fiscal

Intendencia de Beneficios Sociales
Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
Jefe Departamento de Asistencia y Servicios al Usuario
Jefe Departamento de Tecnología y Operaciones
Jefe Departamento de Administración y Finanzas
Jefe de Gabinete
Unidad de Auditoría Interna
Unidad de Control de Gestión
Unidad de Comunicaciones
Unidad de Gestión de Correspondencia y Archivo Central