

**BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL**

**AÑO 2011**

**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

Huérfanos N°886 – 2 Piso, Telefono 8708000

[www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)

## Índice

1. Resumen Ejecutivo .....	3
2. Resultados de la Gestión año 2011 .....	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios .....	6
3. Desafíos para el año 2012 .....	23
4. Anexos .....	24
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	25
Anexo 2: Recursos Humanos.....	32
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección .....	35
(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100 .....	35
1.2 Efectividad de la selección .....	35
(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100 .....	35
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia .....	36
(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100 .....	36
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.....	37
Anexo 3: Recursos Financieros .....	39
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011 .....	49
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	53
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas .....	54
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011 .....	55
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	56
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	57

# 1.- Resumen Ejecutivo

El Instituto de Previsión Social, IPS, es un organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que está bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creado por la Ley N° 20.255, y comenzó a funcionar el 2 de marzo de 2009. Se rige por los artículos números 53, 54, 55 y 57 de la Ley N° 20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de iniciación de actividades se encuentra establecida en el DFL N° 4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y el DFL N° 17 de 1989. Además, es un servicio público regido por el Sistema de Alta Dirección Pública, establecido en la ley N° 19.882.

Las principales funciones del IPS son administrar el Sistema de Pensiones Solidarias; administrar las bonificaciones por hijo establecidas en la Reforma Previsional; administrar el subsidio previsional a los trabajadores jóvenes; otorgar y pagar las asignaciones familiares a los trabajadores independientes, de acuerdo a lo contemplado en el DL N° 3.500; y la administración de los beneficios del régimen de reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social). Además, el IPS puede atender solicitudes de pensiones y reclamos de las administradoras de fondos de pensiones, y en virtud de la Ley N°20.255 puede celebrar convenios con otras instituciones para entregar servicios a través de su plataforma de atención, lo que se ha materializado en la red de servicios ChileAtiende que se encuentra actualmente en proceso de implementación en todas las sucursales del IPS en el país.

El Instituto de Previsión Social atiende a una amplia variedad de clientes, respecto de los cuales durante el 2011 se efectuaron 6.444.449 atenciones a nivel de canales presenciales y no presenciales (Call Center y Web).

Al 31 de diciembre de 2011, la dotación efectiva del servicio era de 2.571 funcionarios, enmarcados en una estructura organizacional compuesta de tres niveles jerárquicos: 2 subdirecciones, 5 divisiones y 28 departamentos, y de 15 direcciones regionales, las cuales integran 143 oficinas de atención, 213 sucursales de pago de Los Héroes Caja de Compensación, y 1.500 puntos de pago móviles.

Durante el 2011 se pagaron en promedio mensualmente 405.488 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 214.929 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez. Esto equivale a un gasto total en el año de MM\$ 574.309. En el mismo período, se concedieron 87.303 nuevos Aportes Previsionales Solidarios de Vejez. También se otorgaron 430.659 nuevos Bonos por Hijo Nacido Vivo a 105.822 mujeres, con un gasto total en el año de MM\$100.681.

A contar del 1 de julio de 2011 comenzó el pago del Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes, lo que ha significado, a diciembre de 2011, el pago de 45.076 subsidios, los que han beneficiado a 42.685 trabajadores, por un monto de \$310.184.064.

En el 2011, el IPS cumplió con administrar el pago de pensiones previsionales, indemnizaciones del Carbón, leyes de reparaciones y pensiones de exonerados. Estos pagos representaron un promedio mensual de 953.006 beneficios, con un monto anual pagado de más de 3.900 millones de dólares

(M\$1.925.400.728). Por otra parte, los resultados señalan que se pagaron 56.269 Bonos de Reconocimiento, por un valor total de M\$1.015.061.087.

Para el Programa Chile Solidario (Ley N°19.949), el pago mensual de Bonos de Protección y Bonos de Egreso a los representantes de las familias adscritas alcanzó un promedio mensual de 211.720 beneficiarios y un costo anual de MM\$20.543.

Se pagó un número promedio mensual de 876.903 Subsidios Familiares (SUF), con un monto total anual de MM\$ 178.859.

En el mes de mayo de 2011, se pagó un Bono de Invierno a beneficiarios del IPS (\$ 44.265 por persona), para los pensionados de 65 o más años, y con rentas iguales o menores a \$ 125.561. Este bono benefició a 571.376 personas, lo que significó un gasto de MM\$25.292.

Se registró una recuperación de cotizaciones de Seguridad Social, correspondiente a empleadores vinculados al IPS, que ascendió a la suma de \$24.938.414.963, lo que representa un 36% más de lo recaudado en el período inmediatamente anterior.

Durante el 2011 se inició el proceso de implementación del proyecto ChileAtiende, coordinado por el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, lo que ha implicado cambios importantes en el actual modelo de atención para avanzar hacia una red de servicios del Estado, que permita acercar a la ciudadanía un conjunto de atenciones de diversas entidades públicas. Esta red articula el canal presencial (sucursales), un canal telefónico y un portal web, a través de los cuales se entregan múltiples servicios en materia de trámites, información y orientación. Producto del trabajo del 2011, en las sucursales del IPS comenzaron a entregarse atenciones correspondientes a FONASA, SENCE, SERNAC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Bienes Nacionales, CAPREDENA, DIPRECA, el Instituto de Seguridad Laboral y el FOSIS.

Respecto a las acciones destinadas a cumplir los desafíos del BGI 2011, se pueden indicar los siguientes resultados:

En el mes de julio de 2011 se inició la última etapa de la Reforma Previsional, para incrementar la cobertura desde un 55% hasta un 60% de la población de menores ingresos, en el acceso a la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario. Así, desde el 1 de julio de 2011 opera la recepción de solicitudes de los potenciales beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias en régimen, con Puntaje de Focalización Previsional ya calculado, lo que permite conceder el beneficio sin desfase, en el mismo mes de la solicitud. Esto implicó que 135.839 nuevas personas recibieran beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias durante el 2011.

En relación a mejoras en la atención a la ciudadanía, en el año 2011 el tiempo promedio de espera en la atención a las personas en los 64 Centros de Atención del IPS que cuentan con administrador de fila fue de 9.82 minutos. Esto representó una disminución en un 55.92% en relación al año 2010.

La puesta en marcha de la nueva red de pagos para cerca de 2,5 millones de beneficiarios del IPS, como producto de un contrato con Los Héroes Caja de Compensación, permitió ofrecer a los usuarios una

renovada red presencial de pagos, para que las personas reciban sus beneficios a través de 212 oficinas de pago en línea y 1.491 puntos de pago móvil en el país.

En materia de ampliación de servicios, durante el 2011 los 143 centros de atención del IPS estuvieron habilitados para recibir solicitudes de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia de las administradoras de fondos de pensiones, y también para ingresar reclamos relativos a estas mismas instituciones.

Cabe mencionar también la disminución del tiempo máximo en la concesión y pago de beneficios previsionales del 85% de las solicitudes de las ex cajas de previsión (ex empleados particulares, públicos y el Servicio de Seguro Social). Al 31 de diciembre de 2011, el cumplimiento de la meta para ese porcentaje de solicitudes fue de un 97%.

Finalmente, cabe destacar que el IPS obtuvo un 99,23% de cumplimiento de las normas de transparencia activa, conforme a los resultados de la Evaluación de Transparencia en Organismos de la Administración Central, aplicada entre el 19 de octubre y el 14 de diciembre del 2011, según Informe del Consejo General para la Transparencia. Dicho porcentaje superó el 96,4% de promedio del conjunto de los servicios públicos evaluados y el 93,37% de promedio de las 324 instituciones evaluadas. Asimismo, la Dirección Nacional del Servicio Civil otorgó al IPS, el 28 de abril de 2011, el Premio Anual por Excelencia Institucional 2011, considerando el cumplimiento de los compromisos gubernamentales, la gestión dirigida a sus usuarios y la gestión del desarrollo de las personas.

Para el año 2012, los desafíos del IPS están vinculados a la disponibilización correcta y oportuna de, al menos, el 90% de los montos de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: cotizaciones del régimen de reparto, cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA) y cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL); aumento de la cobertura de instituciones incorporadas a la Red de Multiservicios del Estado, Proyecto ChileAtiende; automatización de registros impositivos provenientes desde AFP, tanto por desafiliaciones, como por traspasos erróneos; ajuste de montos en documentos de pago de beneficios de seguridad social, de modo de contribuir a disminuir la demanda de monedas de baja denominación (\$1 y \$5) a la Casa de Moneda por parte de las entidades pagadoras; y aplicación de estudio de clima laboral en un marco de gestión del cambio que sostenga el desarrollo de los proyectos estratégicos del Instituto.

El logro de las metas de gestión del IPS durante el año 2011 fue posible gracias al esfuerzo y la capacidad de trabajo de todos sus funcionarios y funcionarias, con un alto compromiso en la atención a sus millones de usuarios a lo largo del país.



p.p

**FERNANDO BETTELEY SHAW**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

# Resultados de la Gestión año 2011

## 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

### 2.1.1. Orientación e Información Previsional a las Personas

#### Proyecto ChileAtiende

Durante el año 2011 se inició el proceso de implementación de un proyecto gubernamental, en conjunto con el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, denominado “ChileAtiende”, basado en un compromiso presidencial del 21 de mayo del 2011, que implicó una revisión y adaptación del actual modelo de atención para incorporar nuevos servicios a los canales existentes, con la finalidad de contar con una atención multicanal y mantener los estándares de servicio que actualmente la institución entrega a sus clientes.

El proyecto Chile Atiende considera contar con puntos de atención a los clientes, donde éstos puedan realizar todos los tramites asociados a instituciones de gobierno y tiene como pilar central al Instituto de Previsión Social el cual suma a su actual oferta de productos los productos pertenecientes a los servicios que se están incorporando al proyecto, tales como FONASA, SENCE, SERVIU, Ministerio de Bienes Nacionales, CAPREDENA, DIPRECA, AFP's, ISL (Instituto de Seguridad Laboral) y SERNAC. Se trata, entonces, de una mirada horizontal que amplía la cobertura de oficinas para la atención presencial, utilizando como base las 142 oficinas en todo el país de que dispone el IPS.

En una primera etapa, el proyecto consideró la implementación de parte de los productos asociados a los servicios adheridos al proyecto. En la tabla adjunta, se detallan los servicios y productos que se implementaron en ChileAtiende, hasta noviembre del 2011.

Servicios y Productos que se Implementaron en ChileAtiende (hasta noviembre del 2011)	
Instituciones	Productos
FONASA	Venta de bonos, Valorización de programas médicos; Pago de atención GES (Garantías Explícitas de Salud)
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Postulación a Subsidio Habitacional.
SENCE	Información sobre franquicias tributarias para capacitación; Información sobre formación de puestos de trabajos (programa de incentivo a empresas que ofrecen puestos de trabajo a personas desocupadas, cesantes o que buscan trabajo por primera vez), Bono trabajador activo (información y solicitudes para postular a capacitación gratuita a los trabajadores que cumplan con los requisitos legales); Subsidio empleo joven (Información y solicitudes).
SERNAC	Reclamos y consultas relacionadas con la protección de derechos de los consumidores; Orientación sobre el estado de los reclamos.
Ministerio de Bienes Nacionales	Regularización de propiedades: Para personas naturales o jurídicas, propietarias en forma exclusiva e ininterrumpida por 5 años, a lo menos, de un inmueble particular sin título de dominio escrito.
Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	Solicitud de indemnización para trabajadores afiliados a la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a través del ISL; Solicitud de Pensión de Invalidez por la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Solicitud de Pensión de Supervivencia (viudez, convivencia, orfandad), por Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; Solicitud de Pensión Escolar para estudiantes protegidos por el Seguro Escolar; Solicitud de Cuota Mortuoria Pensionado: Monto que se paga a la persona o institución que se hace cargo de los funerales de un pensionado de invalidez o viudez de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Servicios y Productos que se Implementaron en ChileAtiende (hasta noviembre del 2011)	
Instituciones	Productos
DIPRECA	Emisión de bonos para atención médica; Solicitud de pensión de montepío; Recepción y envío de antecedentes para el reconocimiento de cargas Familiares; Recepción y envío de antecedentes para el reconocimiento de cargas Familiares; Copia de boleta de pago de pensión y montepío; Actualización de domicilio de los beneficiarios.
CAPREDENA	Orden de atención médica; Certificado de cargas familiares vigentes; Recepción de certificado de alumno regular para solicitar asignación familiar; Declaración jurada de ingresos para mantención de asignación familiar.
AFP	Solicitud de pensión de vejez, invalidez, sobrevivencia; Presentación de reclamos.

El total de atenciones realizadas durante el año 2011 fue de 6.444.499, las que por mes y canal de atención se aprecian en la siguiente tabla.

Número Atenciones presenciales y no presenciales 2011			
Mes	Atenciones presenciales		Atenciones no presenciales
	Plataforma sucursal	Web IPS	Call Center IPS
enero	320.291	1.819	73.014
febrero	351.632	2.226	71.153
marzo	473.805	3.420	131.898
abril	438.759	3.707	118.695
mayo	513.351	2.744	295.860
junio	412.528	2.135	123.928
julio	423.889	2.398	93.454
agosto	443.036	2.516	109.422
septiembre	444.003	2.509	93.636
octubre	400.716	2.550	95.566
noviembre	438.645	3.474	143.130
diciembre	352.804	2.025	49.761
<b>Totales</b>	<b>5.013.459</b>	<b>31.523</b>	<b>1.399.517</b>
<b>Total Atenciones Presenciales y no Presenciales</b>			

Fuente: División Atención a Clientes

Para medir los tiempos de espera y atención en 64 Centros de Atención Previsional, se dispone del Sistema Administrador de Filas que entrega información objetiva respecto de todos los parámetros involucrados en la atención de público.

<b>Tiempos de espera y atención en los Centros de Atención Previsional 2011</b>			
<b>Mes</b>	<b>Nº atenciones totales</b>	<b>Tiempo espera Nacional (min.)</b>	<b>Tiempo atención Nacional (min.)</b>
Enero	320.291	14,49	7,71
Febrero	351.632	15,35	7,55
Marzo	473.805	11,64	8,86
Abril	438.759	9,89	6,94
Mayo	513.351	7,09	6,73
Junio	412.528	8,11	6,87
Julio	423.889	9,06	6,98
Agosto	443.036	8,71	6,99
Septiembre	444.003	9,42	7,14
Octubre	400.716	8,71	7,02
Noviembre	438.645	9,73	7,63
Diciembre	352.804	8,76	7,70
<b>Totales 2011</b>	<b>5.013.459</b>	<b>9,82</b>	<b>7,34</b>

## **2.1.2 Servicio de pago masivo a terceros de Seguridad Social**

### **a. Pagos del Programa Chile Solidario**

Para el Programa Chile Solidario, Ley N°19.949, el pago mensual de Bonos de Protección y Bonos de Egreso a los representantes de las familias adscritas al Programa Chile Solidario se realizó conforme a las autorizaciones e informaciones proporcionadas por MIDEPLAN, alcanzando un promedio mensual de 211.720 beneficios y un costo anual de MM\$20.543.

### **b. Subsidio Familiar (Ley N° 18.020)**

Durante el 2011 se pagó un número promedio mensual de 876.903 Subsidios Familiares, SUF, con un monto total anual de MM\$178.859.

### **c. Subsidio por discapacidad mental para menores de 18 años**

La Ley N°20.255 (D.O.17/03/2008) estableció el subsidio por discapacidad mental para las personas a las que se refiere la Ley N°18.600 y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio tuvo variación en el año 2011, por cuanto el reajuste fue de 2,0%, lo que significa que el monto quedó en \$53.784,23. El año 2011, el beneficio se pagó a un promedio de 23.352 personas, con un monto de MM\$15.072.

### **d. Asignación Familiar (DFL N° 150 de 1981) de imponentes, pensionados y beneficiarios de Subsidios de Cesantía**

El pago de las Asignaciones Familiares por las cargas autorizadas de Pensiones Previsionales, Subsidios por Discapacidad Mental, Indemnizados del Carbón y Subsidios de Cesantía, se expresó el año 2011 en un promedio mensual de 77.812 cargas familiares, con un monto anual de MM\$4.859.



**e. Subsidio de Cesantía (DFL N° 150, de 1981)**

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL 150 de 1981, se ha pagado mensualmente en forma normal. En el año 2011 se canceló un promedio mensual de 632 subsidios con un monto anual de 85 millones de pesos.

**f. Asignación Familiar a los trabajadores independientes**

El pago de las Asignaciones Familiares, conforme al artículo 91 del DL N° 3500 de 1980 y al artículo 55, número 4, de la Ley N° 20.255, ascendió, durante el año 2011, a MM\$22,8, en relación a un promedio mensual de 277 cargas familiares.

**g. Asignación Familiar a los beneficiarios del Sistema Solidario**

El pago de la Asignaciones Familiares a los beneficiarios del Sistema Solidario, conforme al artículo 26 de la Ley N° 20.255, ascendió, durante el año 2011, a MM\$3.398, en relación a un promedio mensual de 40.236 cargas familiares y a un promedio mensual de 28.131 trabajadores beneficiarios.

**2.1.3. Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales**

**Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias**

En julio de 2011 se inició una nueva etapa de la Reforma Previsional, que consistió en la ampliación de cobertura del 55% al 60% de la población de menores ingresos. Esto implicó la entrega de nuevas pensiones básicas solidarias a personas que no tenían acceso a una pensión, y la entrega de aportes previsionales solidarios para complementar las pensiones inferiores a 255 mil pesos de las personas que cumplieran con los requisitos para acceder a este beneficio.

Desde el inicio de su implementación, el Pilar Solidario y hasta diciembre de 2011, se han recibido 985.714 solicitudes de beneficios, manteniéndose la mayor demanda en las regiones de Metropolitana (353.319), Biobío (136.837), Valparaíso (118.368) y El Maule (70.632). De las solicitudes recibidas, 799.222 se han traducido en beneficios, lo que representa un 81%.

**a. Pensión Básica Solidaria**

El sistema solidario otorga beneficios de pensiones básicas solidarias de vejez e invalidez y aportes previsionales solidarios de vejez e invalidez. El monto de la pensión básica solidaria de Vejez e Invalidez desde el 1 de Julio de 2010 era de \$75.840 y a contar del 1 de Julio de 2011 es de \$78.449.

Concesión de Pensión Básica Solidaria Período julio 2008 – Diciembre 2011	
Beneficios	Nº Concesiones
Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	204.676
Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	61.825
<b>Total</b>	<b>266.501</b>

Fuente: División Beneficios

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se cancelaron en promedio 405.488 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 214.929 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez por un monto total anual de MM\$375.354 y MM\$198.955, respectivamente.

Pago de Pensión Básica Solidaria						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Total (a) + (b)	
	Nº	Monto MM\$	Nº	Monto MM\$	Nº	Monto MM\$
Enero	407.710	30.921	216.063	16.386	623.773	47.307
Febrero	407.200	30.882	215.762	16.364	622.962	47.246
Marzo	407.733	30.923	215.856	16.371	623.589	47.294
Abril	406.228	30.808	215.953	16.378	622.181	47.186
Mayo	405.614	30.762	215.231	16.323	620.845	47.085
Junio	406.172	30.804	215.324	16.330	621.496	47.134
Julio	405.221	31.789	214.116	16.797	619.337	48.586
Agosto	405.564	31.816	214.423	16.821	619.983	48.637
Septiembre	405.307	31.796	214.741	16.846	620.048	48.642
Octubre	403.184	31.629	214.229	16.806	617.413	48.435
Noviembre	401.252	31.478	213.759	16.769	615.011	48.247
Diciembre	404.674	31.746	213.691	16.764	618.365	48.510
<b>Nº Promedio</b>	<b>405.488</b>		<b>214.929</b>		<b>620.417</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>375.354</b>		<b>198.955</b>		<b>574.309</b>

Fuente: División Beneficios

Número de Pagos Promedio Pensión Básica Solidaria Vejez e Invalidez por Región y Género, Año 2011			
Región	Hombre	Mujer	Total
Arica	2.171	3.849	6.020
Tarapacá	2.078	4.009	6.087
Antofagasta	3.363	6.877	10.240
Atacama	3.209	5.975	9.184
Coquimbo	10.939	17.615	28.554
Valparaíso	19.950	39.177	59.127
B. O'Higgins	11.518	22.242	33.760
Maule	17.537	28.197	45.734
Bíobío	35.121	64.639	99.760
Araucanía	27.249	37.216	64.465
Los Ríos	8.129	12.268	20.397
Los Lagos	20.013	28.641	48.654
Aisén	1.989	2.733	4.722
Magallanes	1.525	2.665	4.190
Metropolitana	59.599	119.926	179.525
<b>Total</b>	<b>224.390</b>	<b>396.029</b>	<b>620.419</b>

Fuente: División Beneficios

## b. Aporte Previsional Solidario

La Ley N°20.255 estableció el aporte previsional solidario de vejez e invalidez, respectivamente, con un monto tope de \$70.000, desde el 1 de Julio de 2008 y hasta el 30 Junio de 2009; de \$150.000, desde el 1 de Septiembre 2009 y hasta el 30 de Junio 2010, y \$200.000 desde del 1 de Julio 2010 hasta el 30 Junio 2011, y \$255.000 desde del 1 de Julio 2011 hasta el 30 Junio 2012.

Concesión de Aporte Previsional Solidario	
Periodo julio 2008 – Diciembre 2011	
Beneficios	N° Concesiones
Aportes Previsionales de Vejez	503.618
Aportes Previsionales de Invalidez	29.103
<b>Total</b>	<b>532.721</b>

Fuente: División Beneficios

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos, incluyendo el gasto de afiliados a una AFP, Compañía de Seguros y Mutual. Se cancelaron en promedio 400.253 Aportes Previsionales de Vejez y 22.204 Aportes Previsionales de Invalidez, por un monto total anual de MM\$201.665 y MM\$21.623 respectivamente.

Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Subtotal (a) + (b)	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto M\$
Enero	264.517	8.161.511	810	36.832	265.327	8.198.343
Febrero	272.106	8.382.397	818	37.405	272.924	8.419.802
Marzo	273.647	8.148.733	826	37.147	274.473	8.185.880
Abril	270.074	8.038.748	821	36.923	270.895	8.075.671
Mayo	268.617	7.984.628	818	36.825	269.435	8.021.453
Junio	274.089	8.139.374	822	36.873	274.911	8.176.247
Julio	276.271	11.347.252	836	39.737	277.107	11.386.989
Agosto	280.470	11.498.968	854	40.396	281.324	11.539.364
Septiembre	278.833	11.416.023	853	40.341	279.686	11.456.364
Octubre	283.109	11.556.830	862	40.557	283.971	11.597.387
Noviembre	283.404	11.552.749	869	40.837	284.273	11.593.586
Diciembre	274.070	11.162.278	869	40.622	274.939	11.202.900
<b>N° Promedio.</b>	<b>274.934</b>		<b>838</b>		<b>275.772</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>117.389.491</b>		<b>464.495</b>		<b>117.853.986</b>

Fuente: División Beneficios

Nota: esta información contiene el pago referido al Ley N° 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Pago de Aporte Previsional Solidario Externas						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Subtotal (a) + (b)	
	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto M\$
Enero	106.667	5.990.703	17541	1.584.836	124.208	7.575.538
Febrero	108.749	5.624.740	17833	1.399.843	126.582	7.024.582
Marzo	110.447	5.680.222	18706	1.648.003	129.153	7.328.225
Abril	113.555	5.478.420	19291	1.410.286	132.846	6.888.706
Mayo	120.310	6.822.633	20747	1.934.811	141.057	8.757.444
Junio	122.968	6.354.073	21606	1.814.940	144.574	8.169.012
Julio	125.635	7.391.059	22159	1.827.933	147.794	9.218.992
Agosto	128.838	7.905.474	22742	1.900.432	151.580	9.805.906
Septiembre	130.084	7.282.593	22703	1.728.712	152.787	9.011.305
Octubre	138.504	9.311.103	24031	2.177.196	162.535	11.488.300
Noviembre	139.005	7.735.706	23964	1.823.323	162.969	9.559.030
Diciembre	159.063	8.698.981	25073	1.908.498	184.136	10.607.480
<b>Nº Promedio.</b>	<b>125.319</b>		<b>21.366</b>		<b>146.685</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>84.275.707</b>		<b>21.158.813</b>		<b>105.434.520</b>

Fuente: División Beneficios

### c. Subsidios Previsionales Complementarios

#### Bono por Hijo Nacido Vivo

Durante el periodo presupuestario 2011, se pagaron a 79.620 afiliadas de las distintas AFP, por un monto total de MM\$101.131. Por otra parte, para las beneficiaria de Pensión Básica Solidaria de Vejez que cumplieron los requisitos contemplados en la Ley N° 20.255, se pagaron en promedio de 47.123 Bonos por Hijo Nacido Vivo, equivalente a un monto total de MM\$4.416. El detalle de las concesiones del año 2011, según mes de solicitud, es el siguiente:

Solicitudes Concedidas de Bono por Hijo Nacido Vivo a diciembre 2011			
Mes	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
Enero	13.495	50.726	10.340
Febrero	7.183	31.898	7.469
Marzo	6.992	27.847	8.343
Abril	11.249	45.457	12.070
Mayo	10.625	36.767	7.215
Junio	8.779	37.908	8.658
Julio	7.536	30.644	7.066
Agosto	6.662	29.915	7.735
Septiembre	13.667	54.498	12.135
Octubre	4.455	20.478	6.122
Noviembre	6.519	29.420	6.774
Diciembre	8.660	35.101	6.754
<b>Total</b>	<b>105.822</b>	<b>430.659</b>	<b>100.681</b>

Fuente: División Beneficios

### **Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes**

En relación al cumplimiento del compromiso relativo al Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, Ley N° 20.255, al 31 de diciembre de 2011 se han efectuado 1.025 solicitudes por parte de 196 empleadores; éstas involucran a 55.347 trabajadores jóvenes, de los cuales 30.238 (54,6%) son mujeres y 25.109 (45,4%) son hombres. A la misma fecha el número de subsidios pagados es de 10.658, un 19,26% de lo solicitado. Por este concepto el año 2011 ascendió a \$65.361.571; las menores cifras pagadas, respecto del año 2010, siguen explicándose por la situación de deuda previsional que mantienen los empleadores.

Desde el 01.07.2011 entró en vigencia el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes; a diciembre de 2011, se pagaron 45.076 subsidios, beneficiando a 42.685 trabajadores por un monto de \$310.184.064.

### **d. Pensiones de Régimen de Reparto**

Las prestaciones previsionales son aquellos beneficios que se conceden y pagan a los imponentes y usuarios del antiguo Sistema de Pensiones, conforme a las normas legales vigentes e instrucciones impartidas al efecto. Incluye la determinación y verificación del valor nominal del bono de reconocimiento y aquellos beneficios provenientes de leyes especiales.

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2011 se concedieron 25.114 Pensiones Previsionales, 2.473 Pensiones de Exonerados (Ley 19.234), 6.350 Pensiones de Reparación (Ley Valech N° 19.992) y 23 Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123).

El IPS asumió, desde el año 2005, la concesión de las Pensiones de Reparación establecidas en la Ley 19.992 (Valech) para las víctimas calificadas por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura, creada por D.S. N°1.040/2003, del Ministerio del Interior. Con este fin, debió estructurar una línea especial de producción, definir los procedimientos y diseñar los requerimientos de software computacional necesarios para cumplir con el compromiso asumido. Al mes de diciembre de 2011, la cantidad de pensiones de reparación concedidas y en régimen mensual de pagos ascendieron a 25.605, con un monto de MM\$3.848 para dicho mes. En promedio al año se pagaron 20.674 pensiones con un monto anual de MM\$36.177.

El 26 de agosto de 2011, se publicó la nómina de los nuevos beneficiarios de la Ley N°20.405, que entre otras cosas crea el Instituto Nacional de Derechos Humanos y abre un nuevo plazo de postulaciones para las Leyes N°s 19.992 y 19.123. Este nuevo proceso calificó a 9.795 personas como víctimas de prisión política y tortura y 30 personas como detenidas desaparecidas o ejecutadas políticas.

Proyectos destacados asociados al Historial Previsional en el año 2011 son:

Proyecto Empart II: su objetivo fue facilitar la concesión de beneficios a imponentes afiliados a AFP próximos a jubilar; consiste en la actualización de períodos y rentas imponibles del Historial Previsional para imponentes del grupo etario con derecho a Bono de Reconocimiento, correspondiente a la Ex caja de Previsión Empart. El proyecto finalizó el 30 de noviembre de 2011, quedando actualizados 6.000 registros de identificación (imponentes) equivalente a 53.000 registros impositivos (cotizaciones).

Proyecto traspaso de cotizaciones AFP a IPS: consistió en identificar y recuperar 224.458 registros impositivos pertenecientes a imponentes del Régimen de Reparto cuyas cotizaciones se habían efectuado erróneamente en el Nuevo Sistema de Pensiones; esta labor se efectuó entre el 11/08/2011 y el 16/09/2011. Actualmente, el Proyecto se encuentra en la etapa de poblamiento de los Historiales Previsionales con los registros impositivos recuperados.

Completar la Base de Certificados de Imposiciones del Ex Empart y Canaempu Público: durante el mes de junio 2011 se ingresaron a la Base de Certificados del Sistema Core Agil, alrededor de 1.800 Certificados de Imposiciones de Canaempu Público y 2.300 de Empart, bajando a cero el stock de Certificados pendientes.

### Pago de Prestaciones Previsionales

El IPS realizó el pago, conforme al Calendario de Pago de Beneficios establecido, de Pensiones Previsionales, Indemnizaciones del Carbón, Leyes de Reparaciones y Pensiones de Exonerados a los beneficiarios, con un promedio mensual de 953.006 pensiones y un monto anual pagado de M\$1.925.400.728, los que se detallan a continuación:

Beneficios	Pago de Prestaciones Previsionales Periodo 2008- 2011							
	Año 2008		Año 2009		Año 2010		Año 2011	
	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)
Pensiones Previsionales	795.322	1.441.432.071	794.120	1.564.569.991	781.026	1.553.991.274	768.998	1.585.439.797
Pensiones de Exonerados	62.725	105.389.264	71.244	126.816.245	76.900	136.207.650	79.986	144.703.739
<b>Subtotal Previsionales</b>	<b>858.047</b>	<b>1.546.821.335</b>	<b>865.364</b>	<b>1.691.386.236</b>	<b>857.926</b>	<b>1.690.198.924</b>	<b>848.984</b>	<b>1.730.143.536</b>
Indemnizaciones del Carbón N° 19.129	1.260	4.671.806	1.177	4.018.351	1.085	3.808.548	813	2.863.490
Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123)	2.826	11.308.119	2.725	11.767.019	2.637	11.498.613	2.549	11.512.937
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	19.216	30.527.048	18.839	32.410.464	19.186	32.861.217	20.674	36.177.026
<b>Total</b>	<b>881.349</b>	<b>1.593.328.308</b>	<b>888.105</b>	<b>1.739.582.070</b>	<b>880.834</b>	<b>1.738.367.302</b>	<b>873.020</b>	<b>1.780.696.989</b>

Fuente: División Beneficios

El IPS mantiene una constante presencia en el medio nacional, mediante la atención mensual del pago de pensiones, subsidios y otros beneficios, que significó a Diciembre 2011 un total de 2.478.784 pagos y un monto anual pagado de M\$235.706. Estas liquidaciones de pago mensuales fueron emitidas a través de seis diferentes formas de pago, definidas para la mejor disponibilidad de cobro por sus beneficiarios.

Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago a Diciembre 2011 (monto en millones de \$)												
Formas de Pago	Pensiones Previsionales		Accidentes del Trabajo Ley N°16.744		Indemin. del Carbón Ley N°19.129		Ley Reparación N°19.123		Ley Reparación N°19.992		Pensión Básica Solidaria	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
Pago Presencial Permanente	572.138	92.745	9.488	1.402	799	237	1.048	339	13.149	1.947	521.052	40.845
Rural Móvil	27.476	4.255	251	33	1	0	1	0	3	0	81.430	6.386
Sucursal IPS	28.820	5.035	342	52	1	0	71	23	2.958	582	6.305	492
Correo	97.401	22.782	756	146	4	1	536	187	2.004	311	1.216	93
Depósito Bancario	100.149	29.691	1.017	220	44	21	808	298	6.738	1.041	9.126	694
Pago en Extranjero	7.663	1.012	17	2	0	0	59	23	863	172	0	0
<b>Total</b>	<b>833.647</b>	<b>155.520</b>	<b>11.871</b>	<b>1.855</b>	<b>849</b>	<b>259</b>	<b>2.523</b>	<b>870</b>	<b>25.715</b>	<b>4.053</b>	<b>619.129</b>	<b>48.510</b>

Fuente: División Beneficios

Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago a Diciembre 2011 (monto en millones de \$)														
Formas de Pago	Subsidio Familiar		Chile Solidario		Fusión SUF Chile Solidario		Subsidio Discapacidad Mental		Subsidio Cesantía		Bono por Hijo sin PBS		Total	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
Pago Presencial Permanente	640.618	11.289	77.236	1.991	104.934	5.353	20.884	1.454	0	0	2.803	62	1.964.149	157.664
Rural Móvil	86.340	1.506	15.687	731	22.172	1.772	2.903	202	0	0	139	3	236.403	14.888
Sucursal IPS	84	1	0	0	0	0	2	0	469	7	12	1	39.064	6.193
Correo	1.609	27	272	7	217	10	30	2	0	0	4	1	104.049	23.567
Depósito Bancario	6.245	118	884	23	1.374	75	0	0	0	0	132	4	126.517	32.185
Pago en Extranjero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8.602	1.209
<b>Total</b>	<b>734.896</b>	<b>12.941</b>	<b>94.079</b>	<b>2.752</b>	<b>128.697</b>	<b>7.210</b>	<b>23.819</b>	<b>1.658</b>	<b>469</b>	<b>7</b>	<b>3.090</b>	<b>71</b>	<b>2.478.784</b>	<b>235.706</b>

Fuente: División Beneficios

Como ya es habitual en el mes de Mayo de cada año, se cumplió con lo fijado por la ley N° 20.486 en su artículo 20, publicada en el D.O el 17/12/2010, que dispuso el pago de un Bono de Invierno de \$44.265 a los pensionados previsionales y asistenciales con edad mayor o igual a 65 años y con rentas menor o igual a \$125.561. Totalizaron 571.376 personas beneficiadas y un costo de MM\$25.292. De este total, 165.800 corresponden a beneficiarios de pensiones previsionales y leyes especiales, con un monto de MM\$7.339, y 405.576 beneficiarios de pensiones básicas solidarias Ley N°20.255, con un monto de MM\$17.953.

### e. Bono de Reconocimiento

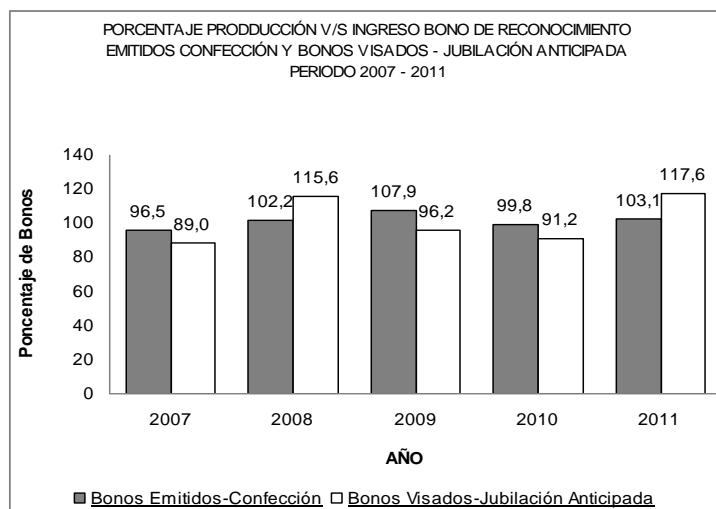
Sus procesos involucran calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP. El gasto del año 2011 fue de M\$1.015.061.087 pagándose 56.269 bonos a un valor promedio de M\$18.450; se pagaron 54.669 bonos de reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 1.600 bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa una disminución de un 2,05% respecto del año anterior, en que se pagaron 57.446 bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2011, se ha liquidado un total de 700.728 bonos, quedando pendiente por pagar 597.535. El stock de bonos por liquidar al 31 de diciembre de 2011 fue de 10.776.

En el caso de la determinación del valor nominal del Bono (Emisión), se puede indicar que el ingreso correspondiente al periodo 2011 experimentó un incremento respecto al año anterior. Durante el año 2010 se produjo un ingreso promedio mensual de 748 solicitudes, mientras que en el año 2011 el promedio mensual alcanzó al 108% de lo ingresado en el año anterior, es decir, mensualmente se recibieron 806 solicitudes de Emisión en promedio (total anual 9.671).

En cuanto a la Visación del monto nominal del Bono de Reconocimiento se advierte una disminución en el ingreso de los trámites de Visación. Durante el año 2010 se produjo un ingreso promedio mensual de 702 solicitudes, mientras que en el año 2011 dicho promedio llegó a 75% respecto al año anterior, es decir, mensualmente se recibieron 529 solicitudes de Visación en promedio (total anual 6.350).

Finalmente, se destaca la evolución del cumplimiento de metas internas de Bonos Emitidos y Bonos Visados en el periodo 2007-2011. Los porcentajes que aparecen en el cuadro siguiente corresponden a la relación entre lo ingresado y lo efectivamente finiquitado en cada periodo. Los porcentajes superiores a 100% significan una producción mayor al ingreso (rebaja de stock).



Fuente: División Beneficios



#### **f. Regímenes Especiales**

Al iniciar el año 2011, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 9.463 casos; durante este año se recibieron 48 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2011, el stock de exonerados bajó a 9.866 beneficios, de los cuales el 96% (9.462) se encuentra en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior, para la emisión de la resolución que concede o rechaza el beneficio, es decir en una de las etapas finales del proceso.

Las pensiones de Reparación otorgadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron un Promedio mensual de 20.674, con un monto pagado de M\$36.177.026.

Las pensiones de Reparación otorgadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron un promedio mensual de 2.549, con un monto pagado de M\$11.512.937.

#### **g. Complemento a los Regímenes Especiales**

Indemnizaciones del Carbón Ley N°19.129: esta indemnización especial a los ex trabajadores de la industria del carbón, rige hasta la fecha en que cumplan los requisitos para acogerse a jubilación. En el año 2011 se canceló un promedio mensual de 813 indemnizaciones con un monto anual de 2.863 millones de pesos.

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley 19.992 (Valech) se han pagado, desde junio de 2005, a 6.298 personas, un 103% del universo establecido, 6.102 beneficiarios, con un monto de 18.041 millones de pesos (esta información no ha variado, desde el año 2010, según lo señalado por Unidad Convenios Internacionales y Leyes Especiales).

Los Bonos de Reparación concedidos por la Ley 19.980 (Rettig) desde mayo de 2005 hasta diciembre 2010, en 41 emisiones, se pagaron a 4.474 personas, que representan un 89,48% del universo considerado (5.000 beneficiarios), con un monto de 39.649 millones de pesos. (esta información no ha variado, desde el año 2010, según lo señalado por la Unidad Convenios Internacionales y Leyes Especiales).

A partir del 19.05.2011 entra en vigencia la Ley N° 20.506 que crea el beneficio denominado Bodas de Oro, el cual tiene por objetivo premiar a los matrimonios que cumplieron con 50 años de matrimonio. Desde su inicio y hasta diciembre de 2011 se habían presentado un total de 40.775 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 75.595 beneficiarios, lo que significó un gasto de \$9.490.364.500. El hecho más destacable de este beneficio es que se paga a los beneficiarios que cumplen todas las validaciones en un plazo máximo de 4 días.

### **2.1.4. Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales**

El IPS recauda las imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas y el aporte de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; además, los aportes de salud de los afiliados a FONASA.

En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744, el IPS le recaudó al Instituto de Seguridad Laboral, ISL, cotizaciones por un monto de \$4.933.958.232, referido a 957.475 cotizantes, siendo ambos valores promedios anuales.

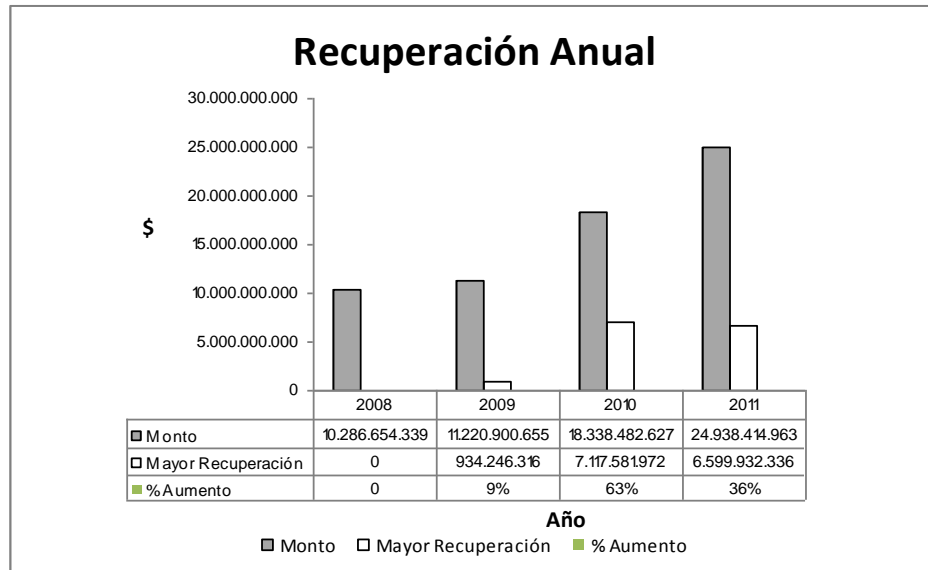
En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, el IPS recaudó un monto de \$91.990.451.973, referido a 4.734.231 cotizantes, siendo ambos valores promedios anuales.

Para el año 2011, las cotizaciones electrónicas alcanzaron un total de 5.808.488 planillas recaudadas, lo que equivale al 86,48% del universo de planillas de cotización (dato generado desde Discoverer el 12.01.2012). Lo anterior, principalmente asociado a la implementación, por parte del Instituto, de un plan estratégico consistente en impulsar la declaración y pago de cotizaciones previsionales por internet a través de operadores electrónicos. Actualmente, las entidades electrónicas son: Caja Compensación Los Andes, Caja Compensación La Araucana, Caja de Compensación 18 de Septiembre y Previred, que han significado ventajas de menor costo para el Estado y los empleadores. Cabe señalar que los recaudadores de planillas electrónicas son entidades externas al IPS, quienes efectúan más del 80% del total de la recaudación de cotizaciones previsionales en forma electrónicas. En la actualidad los lazos de cooperación con estas entidades se han estrechado, con el propósito de ofrecer mejores alternativas a los empleadores de empresas, trabajadores de casa particular y trabajadores independientes, de acuerdo al perfil de cada uno.

Recaudación Periodo 2008 - 2011										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto		
2008	3.384.973	51,88%	731.535.482.101	83,76%	3.139.323	48,12%	141.872.303.430	16,24%	6.524.296	873.407.785.531
2009	5.069.405	82,07%	839.703.900.246	93,51%	1.107.866	17,93%	58.306.750.734	6,49%	6.177.271	898.010.650.980
2010	5.473.578	84,94%	919.243.579.837	95,82%	970.691	15,06%	40.065.244.941	4,18%	6.444.269	959.308.824.778
2011	5.808.488	86,48%	1.055.556.727.911	96,67%	908.355	13,52%	36.386.129.102	3,33%	6.716.843	1.091.942.857.013

Nota: Dato 2011 generado desde Discoverer el 12.01.2012

Producto de las actividades y estrategias desarrolladas, se registró una recuperación de cotizaciones de seguridad social que ascendió a la suma de \$24.938.414.963, suma un 36% superior a lo recaudado en el período inmediatamente anterior, como se muestra en el siguiente gráfico.



## Otras Materias de Gestión

- Respecto de estos estudios, destacamos los siguientes resultados:

**Estudio Satisfacción de Usuarios en las distintas instancias de Atención de Público (Centros de Atención Previsional, Web, Call Center): satisfacción y tiempos de espera y atención.** A diferencia de años anteriores, para el año 2011 se realizó, en los meses de Agosto, Septiembre y Octubre, solo una medición del grado de satisfacción de usuarios y consideró la medición de los Centros de Atención Previsional, CAP, en su totalidad, Plataforma, OIRS, Finanzas y Servicio Social, Call Center y sitio Web.

Para el año 2011, el valor del indicador respectivo, indiferenciado para los tres canales de atención, alcanzó un 87,9% de usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio del IPS, valor superior al 86,7% medido en Noviembre de 2010. El Índice de Satisfacción en su interfaz presencial, atención realizada en las CAP, alcanzó en el 2011 los 93,1 puntos; en comparación con la medición de noviembre del año 2010, 88,8 puntos, se observa un sólido aumento.

El índice de Satisfacción para el sitio Web fue para el año 2011 de 79,8 puntos, el cual se encuentra dentro de los niveles de satisfacción registrados en años anteriores, ya que tales valores han fluctuado entre los 75 y 82 puntos.

El índice de Satisfacción del año 2011 para Call Center asciende a los 84,1 puntos, lo cual expresa un aumento de 7,2 puntos respecto de la medición efectuada en noviembre del 2010, 76,9 puntos. Los 84,1 puntos representan el puntaje más alto obtenido en los diferentes años de aplicación del índice.

**Estudio Satisfacción de Usuarios Canales Externos en Convenio con IPS (Municipalidades, AFP, Compañías de Seguro).** Estudio realizado por primera vez en el año 2011, cuyo su objetivo fue medir el grado de satisfacción de los usuarios del IPS que concurren a las Municipalidades, a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y a las Compañías de Seguro en convenio con el Instituto de Previsión Social, mediante un instrumento que permita evaluar cuantitativamente diferentes dimensiones a través de opiniones y percepciones, con perspectiva de género.

Dentro de los resultados del Índice de Satisfacción, el 92% de los consultados afirma estar satisfechos con la atención recibida en los tres canales de atención (Municipalidades, AFP y Compañías de Seguro). No se advierte diferencia estadística en el puntaje del Índice de Satisfacción entre los tres canales externos.

**- Beneficios y servicios complementarios al pago de la pensión**

En el contexto de la Resolución Exenta N°288, del 06 de julio de 2011, de la Dirección Nacional del IPS, se aprobó el Convenio de Colaboración suscrito con el Servicio Nacional de Adultos Mayores, SENAMA. El producto a obtener el año 2011 correspondió a un proceso de mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios del Pilar Solidario, expresado en una meta consistente en la realización talleres y actividades, charlas, y servicios con, a lo menos, un 15% de cobertura del total de beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario, respecto de una cobertura del 10% de beneficiarios de pensiones del IPS que participan en dichas acciones. Esta meta se cumplió en un 100%, con el desarrollo de diversas líneas de trabajo.

Cobertura de Talleres y Actividades, Charlas y Servicio								
Región	Nº Total Beneficiarios PS	Meta 2011 15% de Cobertura	Talleres y Actividades	Charlas	Servicios	TOTAL Beneficiarios	% Avance Efectivo	% Cumplimiento respecto de la Meta
Arica y Parinacota	10.935	1.640	555	00	889	1.544	14,12%	94,13%
Tarapacá	10.494	1.574	480	111	670	1.261	12,02%	80,11%
Antofagasta	18.509	2.776	1.283	-	2.297	3.580	19,34%	128,95%
Atacama	15.543	3.886	1.271	68	2.738	4.077	26,23%	104,92%
Coquimbo	47.920	7.188	1.147	196	5.846	7.189	15,00%	100,01%
Valparaíso	103.516	15.527	361	138	10.602	11.101	10,72%	71,49%
O'Higgins	57.741	8.661	1.781	63	5.029	6.873	11,90%	79,35%
Maule	74.718	11.208	5.430	426	9.295	15.151	20,28%	135,18%
Biobío	151.905	22.786	1.736	1.594	20.024	23.354	15,37%	102,49%
Araucanía	86.091	12.914	869	887	10.843	12.599	14,63%	97,56%
Los Ríos	30.499	4.575	864	-	4.245	5.109	16,75%	111,68%
Los Lagos	64.830	9.725	3.432	272	7.046	10.750	16,58%	110,55%
Aisén	6.241	936	392	155	372	919	14,73%	98,19%
Magallanes	7.546	1.132	466	131	748	1.345	17,82%	118,83%
Metropolitana	316.992	47.549	1.988	30	33.625	35.643	11,24%	74,96%
<b>Totales</b>	<b>1.003.480</b>	<b>152.077</b>	<b>22.055</b>	<b>4.171</b>	<b>114.269</b>	<b>140.495</b>	<b>14,00%</b>	<b>92,38%</b>

Fuente: Direcciones Regionales

### **Resultado de los Desafíos 2011 asumidos por el Instituto:**

- **Habilitar los 142 Centros de Atención Previsional del IPS para recibir solicitudes de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia del Sistema de AFP y reclamos de este sistema:** al 31 de Diciembre de 2010 eran 16 los Centros de Atención Previsional, CAPs, habilitados para ampliar sus servicios a la condición de Centros de Atención Previsional Integral, CAPRIs. Desde el 1° de Enero de 2011, mediante la resolución Exenta N° 833, se dispuso la ampliación de 45 Centros de Atención del IPS para cumplir las funciones de CAPRI y, desde el 15 de Abril de 2011, mediante la resolución Exenta N° 212, la de otros 81 Centros de Atención del IPS que cumplirán aquellas funciones. Con ello, se totalizaron 142 puntos de atención bajo la modalidad de CAPRIs.
- **Disminución, en la línea de atención de público, del tiempo máximo de concesión del pago y/o resolución de beneficios previsionales del 85% de las solicitudes de las ex Cajas de Previsión, áreas Particulares, Públicos y SSS, de 80 días en el año trabajados a nivel nacional en forma concentrada, a un plazo máximo de 46 días:** Al 31 de Diciembre, a 43.766 Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS se les ha concedido el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada, sobre un total de 53.267 Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada, lo cual significa un 82,16% de avance efectivo y un 96,66% respecto de la meta de 85%.
- **Implementación, desde julio de 2011, de la última etapa de la Reforma Previsional, para incrementar la cobertura desde un 55% hasta un 60% de la población de menores ingresos, en el acceso a la pensión básica solidaria y el aporte previsional solidario:** durante el mes de Junio se calculó el puntaje de focalización previsional, PFP, de los potenciales nuevos beneficiarios que se incorporan en esta etapa de la Reforma Previsional y se realizaron las adecuaciones de mensajería en el aplicativo de atención del Sistema de Pensiones Solidarias (SPS), para la correcta atención de los usuarios que concurrieron a solicitar sus beneficios. Desde el 1° de julio, opera la recepción de solicitudes de los potenciales beneficiarios del SPS en régimen, con PFP ya calculado y evitando desfases, de modo de conceder el beneficio en el mes de la solicitud; con las adecuaciones requeridas para aceptar solicitudes con los nuevos parámetros, se está operando normalmente. Al 30 de septiembre, las solicitudes recibidas aumentaron en un 25%, aproximadamente. La última etapa de la Reforma Previsional está operando normalmente; mensualmente, se identifican los potenciales beneficiarios para calcularles anticipadamente el Puntaje de Focalización Previsional.
- **Mejoramiento el tiempo promedio de espera de los clientes/ciudadanos en los Centros de Atención Previsional que cuentan con el sistema Administrador de Fila, mediante el cumplimiento de 25 minutos de tiempo promedio de espera, desde que el usuario ingresa al centro de atención hasta que comienza a ser atendido:** al 31 de Diciembre, sumaron 33.563.513 los minutos de tiempo de espera en los Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t, sobre un total de 3.387.337 personas atendidas en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t, lo cual significó un tiempo promedio de 9,91 minutos.
- **Implementación, desde julio de 2011, del Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes, similar al que hoy se paga al empleador, pero que beneficiará al trabajador depositando el mismo**

**monto en su cuenta de capitalización individual y que podrá ser solicitado en las oficinas del IPS:** es un aporte para los trabajadores jóvenes (18 a 35 años), con el objeto de fomentar la cotización juvenil e incentivar la formalización del trabajo; el beneficio se otorga hasta completar las primeras 24 cotizaciones del trabajador. El IPS dispuso diferentes formas para que el beneficiario pueda hacer su solicitud: postulación Web, Postulación presencial en los CAP, Postulación presencial en las AFP y Postulaciones efectuadas por el empleador. En el transcurso del primer semestre, se desarrolló el sistema computacional para el manejo de esta información, que consta de los siguientes módulos: Estado del trámite, Resoluciones que entraron en explotación normal el 1 de Julio de 2011, Procesos Automatizados e Informes. Desde el 01 de Julio, opera la recepción de solicitudes de los potenciales beneficiarios del SPS en régimen, con PFP ya calculado y evitando desfases, de modo de conceder el beneficio en el mes de la solicitud; al 30 de Septiembre, el módulo de atención estaba implementado en un 100%. La captura de solicitudes opera a través de las AFP, de los Centros de Atención Previsional y de la web. Al 31 de Diciembre, el sistema estaba en operación normal a través de sus 3 módulos: Estado del trámite, Procesos automatizados e Informes.

- **Implementación de los nuevos Contratos para el Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social, suscritos con la Caja de Compensación Los Héroes y el Banco BBVA en materias de Procesos, implementando una nueva red de pagos para cerca de 2,5 millones de beneficiarios del IPS:** al 30 de junio, con el primer contrato, se habilitó, de acuerdo a la planificación de los hitos establecidos para el primer semestre, la nueva Red de Pagos institucional, conformada por 212 oficinas de pago en línea y 1.491 puntos de pago rurales; el promedio del tiempo de espera de los clientes en los nuevos puntos de pago fue de 2,8 minutos, las personas que evalúan mejor el actual servicio, en comparación con el anterior proveedor, son 46.580, un 94,5%, y la nota promedio con la que los clientes evaluaron la nueva red de pagos es un 6,9. A continuación, se entregan determinados logros obtenidos durante Diciembre: se supervisaron 146 Sucursales de pago a lo largo del país, con un promedio de atención de 2,33 minutos; el IPS realizó, en el período diciembre- enero, con recursos internos, en cada sucursal de pago presencial y puntos móviles una encuesta de satisfacción a alrededor de 2.000 beneficiarios, obteniendo una nota promedio de 6.6; se realizaron 32 supervisiones a Rutas móviles con un tiempo promedio de atención menor de un minuto; se revisó el Calendario 2012 para todos los puntos de pago, donde se estableció no superar, como promedio, 35 días entre un mes y otro para los pagos, no poner pagos en determinadas fechas, como Semana Santa, Fiestas Patrias, Navidad, Año Nuevo y feriados correspondientes a fines de semana largos con más de 3 días; se entregaron los resultados del estudio de Satisfacción Usuarios que PRAXIS aplicó en Noviembre a 2.200 beneficiarios: a) Servicio general, en que las Sucursales permanentes se evaluaron con un 95% y pagos móviles con un 69%. b) Atención general del cajero, en que las Sucursales permanentes se evaluaron con un 98% y los puntos móviles con un 87%. c) Tiempo de espera, en que las Sucursales permanentes se evaluaron con un 97% y los pagos móviles con un 60%; destaca la disminución de los rezagos, bajando a 118.792; se recibieron 13 reclamos en total a través de los libros que se encuentran en las Sucursales de pago; se incrementó el número de cajeros en 37, debido a la demanda y constricción de pagos. **El Banco BBVA** presta el servicio de atención y pago de las prestaciones económicas de Seguridad Social, y otros beneficios que determine la ley, bajo la modalidad de atención denominada Red No Presencial, que corresponde a 3 modalidades de pago que no requieren interacción física entre el beneficiario y el Banco: 1) Orden de Pago por Correo, 2) Transferencia Electrónica en cuentas nacionales (depósito bancario) y 3) Transferencias al extranjero; las 2 primeras modalidades partieron en enero de 2011.

# 1. Desafíos para el año 2012

- Mejoramiento en la distribución de los montos de cotizaciones en consistencia con Finanzas, sobre la base de que el IPS tiene como misión recaudar, en tiempo y forma, las cotizaciones encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras, cotizaciones del régimen de reparto, cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA) y cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), generando un adecuado registro operativo, distribuyendo y disponibilizando la información a clientes internos y externos, coherente con los registros financieros del IPS. Por ello, para el año 2012, se fijó como meta el 90% de los montos de cotizaciones en estado distribuida en el componente Recaudación consistente con lo informado por el Departamento Finanzas. La importancia de medir este desafío radica en la disponibilización correcta y oportuna de la información para los distintos clientes externos (FONASA, TGR, SII, SUSESO ISL, SUPEN, SENCE, AFP, Empleadores, Trabajadores) e internos (Historial Previsional, Cobranza de deudas, Interfaz Contable, Estadísticas, CAP, otros beneficios tales como el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes). Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2012.
- Aumento de un 20% de cobertura de instituciones incorporadas a la Red de Multiservicios del Estado, Proyecto ChileAtiende, tomando como base el número de instituciones en convenio al 31 de diciembre de 2011.
- Automatización de registros impositivos desde AFP por desafiliaciones y desafectaciones. El objetivo es lograr un ingreso automatizado de registros impositivos provenientes de las AFP, para resolver la comunicación con estas administradoras y su consiguiente carga masiva de registros, tanto por traspasos por desafectaciones o desafiliaciones, como por traspasos erróneos. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2012.
- Ajuste de sencillo en las Liquidaciones de Pago. Implica ajustar los montos de los documentos de pago de las emisiones de pago masivo mensual de beneficios, de modo de contribuir a disminuir la demanda de monedas de baja denominación (\$1y \$5) a la Casa de Moneda, por parte de las entidades pagadoras con las cuales el IPS ha suscrito contratos para el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social. Este ajuste -previa autorización de los organismos supervisores- debe implementarse de tal forma que, aplicado al monto líquido, el pensionado objeto del ajuste siempre quede con un saldo a su favor menor a \$10, el que será compensado en la mensualidad siguiente. Se aplicará a las formas de pago en dinero efectivo y con documento Orden de Pago; es decir, incluye las formas de pago Presencial Permanente y pago Presencial Móvil (rural) que realizan la Caja de Compensación Los Héroes y la No Presencial, Orden de Pago a Domicilio, que realiza el BBVA. (menos Ministerio de Planificación Social). Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2012.
- Estudio de clima "Great Place to Work". Este proyecto permitirá establecer una línea base de información válida y confiable, que permita invertir recursos estratégicamente en programas que contribuyan a preparar a los/las funcionarios/as para los desafíos de IPS para los años 2012 y 2013. Objetivo general: conocer las percepciones de los funcionarios/as respecto de su jefatura y la Institución, obteniendo los indicadores necesarios que permitan gestionar un liderazgo que fortalezca jefaturas conductoras de equipos satisfechos, exitosos y alineados con los proyectos estratégicos de IPS. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2012.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas de Fondo Modernización de la Gestión Pública



## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Instituto de Previsión Social se rige por los artículos 53, 54, 55 y 57 de la Ley N° 20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de iniciación de actividades se encuentra establecida en el DFL. N° 4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Resolución Exenta N°15, del 15 de enero de 2010, y Resolución Exenta N°408, del 7 de abril de 2010.

#### - Misión Institucional

El Instituto de Previsión Social administra beneficios previsionales y sociales, formulando estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio, para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de las personas.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2011 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional. Se contempla el inicio en régimen de esta reforma a partir de Julio 2011, alcanzando el sistema de pensiones solidarias un 60% de cobertura y una PMAS de \$ 255.000.
2	Durante el cuarto trimestre del año 2011, se entregan recursos adicionales para la implementación de uno de los proyectos más relevantes de la Agenda de Modernización del Estado, consistente en una red multiservicios (ChileAtiende), proyecto coordinado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en conjunto con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
3	En el año 2011, se contempla la implementación del contrato suscrito con la Caja de Compensación Los Héroes para el pago de los beneficios previsionales, lo que significa lugares de pago más cómodos, ampliación del horario de atención, mayor cobertura territorial y disminución en tiempos de espera.
4	En el mes de Diciembre del año 2011, se reciben recursos que permiten la devolución de cotizaciones previsionales hacia las AFP, en una primera etapa, producto de la incorporación del IPS a la devolución de rezagos (Circular N° 1610 de la SUPEN); esto es, cotizaciones enteradas en este instituto en circunstancia que los trabajadores se encuentran afiliados a una AFP.
5	La Ley de Presupuestos 2011 contempla un aumento en la cobertura de pensiones Valech como consecuencia de la aplicación de la Ley N° 20.405.
6	Se reciben recursos para cancelar la bonificación (100%) por concepto del 7% de Salud, correspondiente a los beneficiarios del Pilar Solidario, la cual se transfiere a Fonasa e Isapres, a través de las AFP, Mutuales, Cías de Seguros y directas desde el IPS.
7	Durante el año 2011, se incorporan recursos para la aplicación de la Ley 20.506, que otorga un bono extraordinario de \$250.000 a los cónyuges que cumplen 50 años de matrimonio.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar el derecho al acceso a la información, a la atención oportuna y de calidad en servicios demandados por los usuarios, mediante la consolidación del Modelo de Atención a Clientes, en canales de atención presencial y no presencial.
2	Optimizar los procesos de gestión de beneficios, mejorando la oportunidad y calidad en la concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de prestaciones a cargo de este Instituto.
3	Recaudar y distribuir en tiempo y forma las cotizaciones previsionales electrónicas encomendadas al Instituto, mediante un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.
4	Recuperar las deudas previsionales, a través de procesos de calidad, agotando las gestiones que tengan por objeto aclarar la existencia de cotizaciones de seguridad social impagas.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Orientación e información Previsional a las personas.</u>		
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio plataforma de atención telefónica</li> <li>Servicio de información y consultas Web</li> <li>Servicios de información en canales presenciales</li> </ul>	1
<u>Servicio de pago masivo a terceros de Seguridad Social.</u>		
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagos del Programa Chile Solidario</li> <li>Subsidio Familiar (Ley N° 18.020)</li> <li>Subsidio por discapacidad mental para menores de 18 años</li> <li>Asignación Familiar (D.F.L. N° 150 de 1981) de imponentes, pensionados y beneficiarios de Subsidios de Cesantía.</li> <li>Subsidio de Cesantía (DFL N° 150, de 1982)</li> <li>Asignación Familiar a los trabajadores independientes (Art. 91, DL N° 3.500, de 1980, Art. 55, 4, Ley N° 20.255)</li> <li>Asignación Familiar a los beneficiarios del Sistema Solidario (Art. 26, Ley N° 20.255)</li> </ul>	2
<u>Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.</u>		
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensión Básica Solidaria               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensión Básica Solidaria de Vejez (Art.3°, Ley N° 20.255)</li> <li>- Pensión Básica Solidaria de Invalidez (Art.20, Ley N° 20.255)</li> </ul> </li> <li>Aporte Previsional Solidario               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aporte Previsional Solidario de Vejez (Art. 9°, Ley N° 20.255)</li> <li>- Aporte Previsional Solidario de Invalidez (Art. 16, Ley N° 20.255)</li> </ul> </li> <li>Subsidios Previsionales Complementarios               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono por hijo nacido vivo (art. 74, Ley N° 20.255)</li> <li>- Subsidio previsional a los trabajadores jóvenes (art. 82, Ley N° 20.255)</li> </ul> </li> <li>Beneficios Complementarios al Sistema de Pensiones Solidarias</li> </ul>	2,3

- Asignación por Muerte PBS
- Pensiones de Régimen Reparto
  - Pensiones de leyes orgánicas de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras.
- Complemento al Sistema de Reparto
  - Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970)
  - Indemnizaciones (Ley N° 19.715)
  - Seguro de Vida
  - Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953)
  - Bonificaciones art.19 Ley N° 15.386
  - Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728)
  - Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728)
  - Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754)
  - Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu)
  - Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980)
  - Asignación por Muerte (DFL N° 90, de 1979 y Art. 34, Ley N° 20.255)
- Bono de Reconocimiento
  - Bono de Reconocimiento Emitido (DL N° 3500, de 1980)
  - Bono de Reconocimiento Visado (DL N° 3500, de 1980)
  - Bono de Reconocimiento Liquidado (DL N° 3.500, de 1980)
  - Bono de Reconocimiento Reliquidado (DL N° 3.500, de 1980)
  - Complemento de Bono de Reconocimiento (DL N° 3.500, de 1980)
  - Bono de Reconocimiento de Exonerados Políticos (Ley N° 19.234)
- Regímenes Especiales
  - Pensiones Ley N°19.234 Exonerados Políticos
  - Pensiones Ley N°19.992 (Ley Valech)
  - Pensiones de Reparación Ley N° 19.123 (Ley Rettig)
- Complemento a los Regímenes Especiales
  - Indemnización Compensatoria Ley N°19.129
  - Bono Ley N°19.992 Valech
  - Bono Ley N°19.980 Reparación

Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales.

4

- A terceros
  - Fonasa
  - Instituto de Seguridad Laboral
  - Sistema de Reparto
  - Instituto de Previsión Social

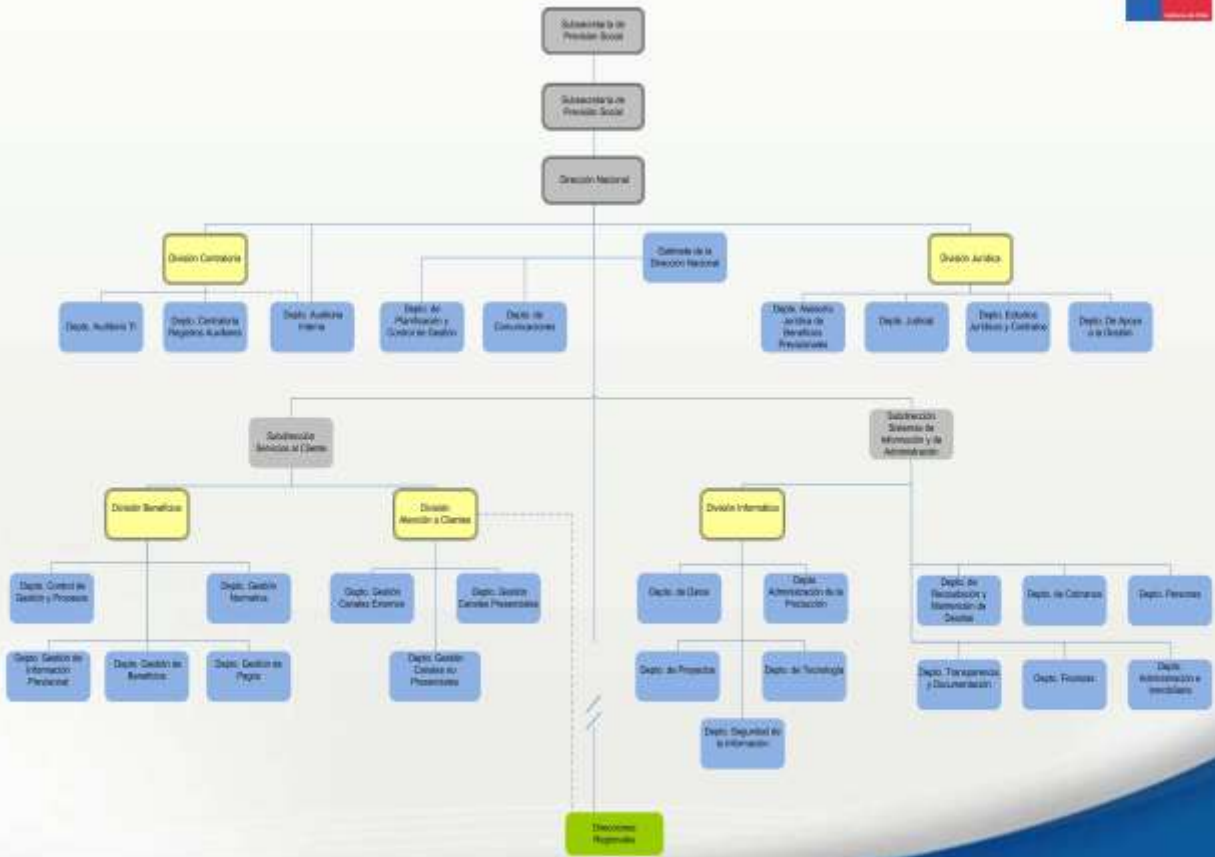
3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

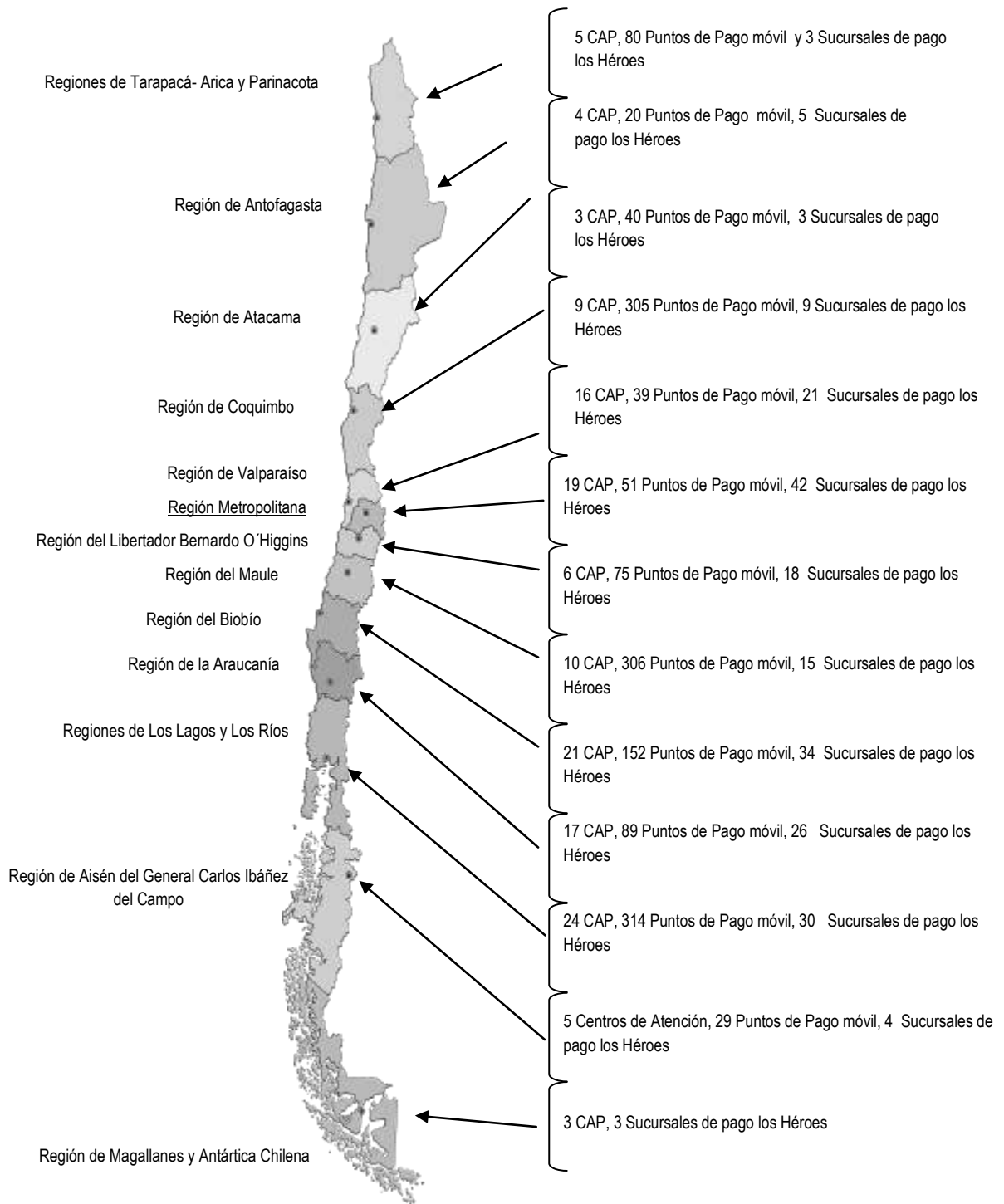
Número	Nombre
1	Pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias de Vejez e Invalidez, Ley N° 20.255
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto
3	Pensionados de Leyes de Reparación (N° 19.234 Exonerados Políticos, N°s 19.123 y 19.980 Rettig y N° 19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N° 19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos Extraordinarios)
4	Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MIDEPLAN, SUSESO)
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Art. 72, Ley N° 20.255
6	Imponentes del Sistema de Reparto (trabajadores dependientes e independientes)
7	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS
8	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental
9	Trabajadores entre 18 y 35 años, que perciban subsidio estatal mensual, conforme a lo dispuesto en el artículo 82, de la Ley N° 20.255
10	Trabajadores independientes contemplados en el DL N° 3.500, que perciban asignación familiar
11	Empleadores que perciban subsidio estatal mensual por trabajadores contratados que tengan entre 18 y 35 años de edad, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley N° 20.255
12	Instituciones que definen y supervisan Políticas Públicas
13	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MIDEPLAN, SUSESO, SENCE)
14	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL y FONASA)

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

# ORGANIGRAMA IPS



c) Distribución Geográfica de Unidades Regionales



**Total Nacional:** 142 Centros de Atención Previsional, 1.500 Puntos de Pago Móvil, y 213 Sucursales de pago los Héroes

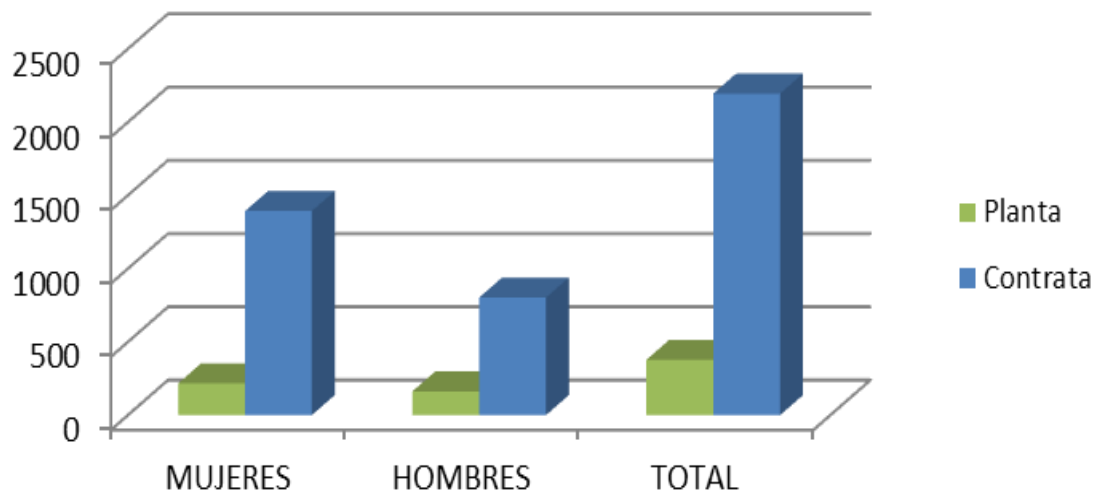
d) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Fernando Betteley Shaw
Jefe División Jurídica	Constanza de Nordenflycht Bresky
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Jorge Sepulveda Torres
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Vallette Barria
Jefe Departamento de Planificación y Control de Gestión	Armando Calfin Trango
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirector Sistemas de Información y Administración	Eugenio Silva Ramos
Jefe División Contraloría	Luis Bravo Bretti
Jefe División Informática	Helmut Montalva Domedel
Jefe Departamento Desarrollo de las Personas	José Luis Cid González
Jefe Departamento Finanzas	Hugo Pavéz Alcántara
Jefe Departamento Administración e Inmobiliaria	Alejandra Pérez Rojas
Jefe Departamento de Recaudación y Registro de Cotizaciones Previsionales	Hernán Espinoza Andía
Jefa Departamento de Transparencia y Documentación	Verónica Eckholt Williamson
Jefa División Atención a Clientes	Paulina Quezada Roa
Director Región de Arica y Parinacota	Gaby Garay Silva
Directora Región de Tarapacá	Sandra Gallegos Osorio
Director Región de Antofagasta	Marcela Zapata Araya
Director Región de Atacama	Daniela Morales Naveas
Director Región de Coquimbo	Marcelo Murúa Larenas
Director Región de Valparaíso	Juan Berna Araya
Director Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Jaime Pino Pozo
Director Región del Maule	Andrés Maureira Maureira
Director Región del Bío Bío	Edmundo Novoa Puga
Director Región de La Araucanía	Fernando Bustos Benassi
Directora Región de Los Ríos	Carlos Villanueva Núñez
Director Región de Los Lagos	Ricardo Brunet Chang
Director Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Hardy Belmar Cuitiño
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Alba Lemus Tapia
Director Regional Área Metropolitana	Alejandro Moya Santibáñez

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



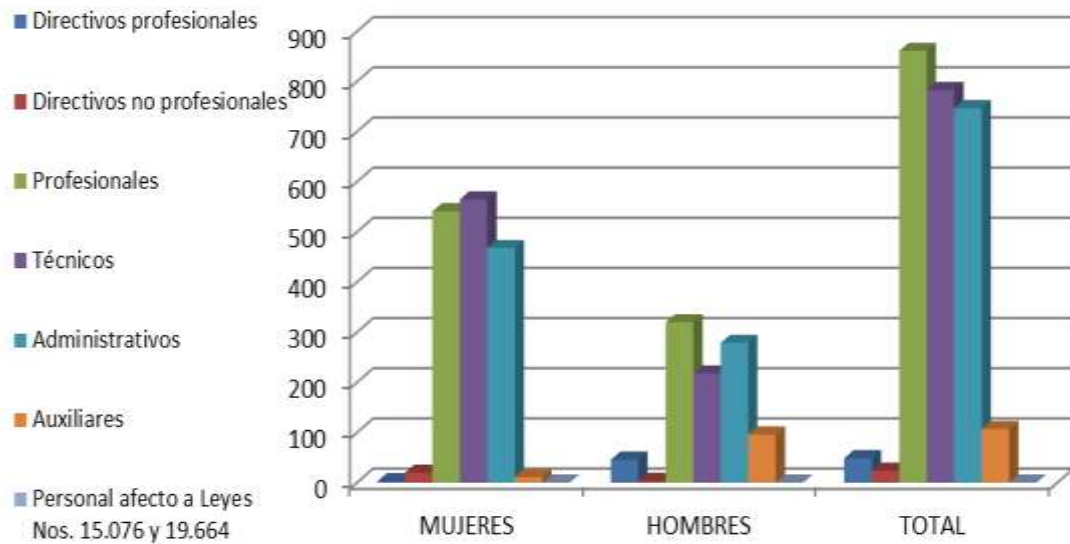
Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Planta	216	161	377
Contrata	1392	802	2194
Código del Trabajo	0	0	0
Honorarios asimilado de grado	0	0	0
Jornales Permanentes	0	0	0
<b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>	<b>1608</b>	<b>963</b>	<b>2571</b>

N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2011 por Estamento (mujeres y hombres)

<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

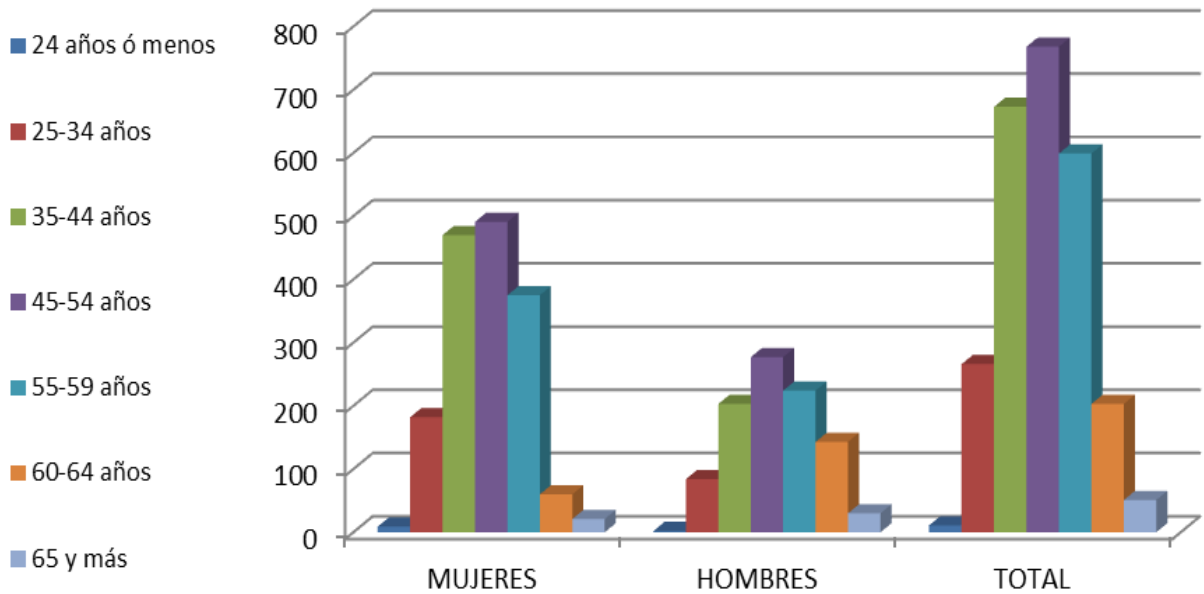




Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Directivos profesionales	3	46	49
Directivos no profesionales	20	4	24
Profesionales	541	320	861
Técnicos	565	218	783
Administrativos	468	279	747
Auxiliares	11	96	107
Personal afecto a Leyes Nos. 15.076 y 19.664	0	0	0
<b>TOTAL DOTACION EFECTIVA</b>	<b>1608</b>	<b>963</b>	<b>2571</b>

N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2011 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupos de Edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
24 años ó menos	9	2	11
25-34 años	182	84	266
35-44 años	470	203	673
45-54 años	491	277	768
55-59 años	375	224	599
60-64 años	60	143	203
65 y más	21	30	51
<b>TOTAL DOTACIÓN EFECTIVA</b>	<b>1608</b>	<b>963</b>	<b>2571</b>

N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2010	2011		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>4</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>5</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	22,7	33,9	149	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	s/i	95	-	-
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,0	9,5	63	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	0	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,1	0,1	--	neutro
• Retiros voluntarios					
• con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	3,6	2,5	69,4	Ascendente
• otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0,7	1,5	47	Descendente

2 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

5 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2010	2011		
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	1,6	5,4	29	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	0,5	0,5	100	Descendente
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos} / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva})) * 100$	56,1	3	5,3	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	14,2	20,8	143	Ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	70,3	82,7	117	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0,5	0,7	140	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>6</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0,0	0,0	0	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas <sup>7</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	0	Ascendente

6 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

7 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2010	2011		
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,18	1,08	109,2	Descendente
• Licencias médicas de otro tipo <sup>8</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,53	0,54	98,1	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,0	0,0	0	-
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	5,3	1,3	407	Descendente
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>9</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99,8	99,7	99,8	Ascendente

<sup>8</sup>No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

<sup>9</sup>Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,1	0,3	33	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,1	0,0	0	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>10</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		a)
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>11</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	No	No		

Notas:

- a) Existe un Instructivo y procedimiento de evaluación de desempeño que complementa el reglamento oficial, estos documentos indican como se debe realizar la entrevista de retroalimentación del desempeño.

<sup>10</sup>Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

<sup>11</sup>Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2010– 2011</b>			
Denominación	Monto Año 2010 M\$ <sup>12</sup>	Monto Año 2011 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>4.222.468.044</b>	<b>4.200.947.453</b>	
Imposiciones Provisionales	92.548.391	72.130.134	1
Transferencias Corrientes	80.370.059	58.855.111	2
Rentas de la Propiedad	447.486	653.061	
Ingresos de Operación	173.936	143.626	
Otros Ingresos Corrientes	56.311.538	49.986.019	3
Aporte Fiscal	3.945.740.022	3.972.172.635	4
Venta de Activos no Financieros	957.322	36.101	5
Venta de Activos Financieros	45.635.129	46.754.851	
Recuperación de Préstamos	284.161	215.915	
<b>GASTOS</b>	<b>4.222.215.155</b>	<b>4.212.146.317</b>	
Gastos en Personal	39.859.046	40.810.446	
Bienes y Servicios de Consumo	62.630.889	56.229.991	6
Prestaciones de Seguridad Social	3.944.695.105	3.944.515.203	
Transferencias Corrientes	125.302.800	124.172.825	
Otros Gastos Corrientes	841.326	480.801	
Adquisición de Activos no Financieros	713.579	2.086.956	7
Adquisición de Activos Financieros	48.146.214	43.824.628	8
Préstamos	26.196	25.467	
<b>RESULTADO</b>	<b>252.889</b>	<b>-11.198.864</b>	

<sup>12</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

## **Análisis de diferencias entre ingresos y gastos año 2010 – 2011:**

- (1) El menor ingreso obedece a una disminución de recursos desde las AFP, como consecuencia de desafiliaciones a dicho sistema. Por otro lado, las imposiciones previsionales normales bajan en el año 2011 a causa de una disminución vegetativa de aproximadamente un 10% de los imponentes afiliados al IPS.
- (2) La menor transferencia se produce ya que en el año 2010 se otorgó un bono de Apoyo a la Familia (Ley N°20.428) en el mes de marzo; en el año 2011 no se canceló bono por este concepto. Esta diferencia se ve disminuida como consecuencia de la recepción de un aporte extraordinario de la Comisión Revalorizadora de Pensiones por MM\$12.711
- (3) La disminución observada obedece principalmente a una fuerte baja en los ingresos por operaciones SWAP (MM\$17.850), la que se vio compensada por incremento en otros conceptos (intereses en cuenta corriente, reversión de cheques caducados, devolución de imposiciones erróneamente enteradas en AFP al IPS y recuperación seguro por terremoto 27/02/2010).
- (4) La mayor necesidad de Aporte Fiscal se explica en gran medida por devolución de imposiciones mal enteradas en el IPS que se traspasaron a las AFP (MM\$22.340)
- (5) El año 2010 se recuperó monto por expropiación de terreno (M\$900.387)
- (6) El menor gasto del Subt. 22 con respecto al año anterior se fundamenta por una disminución en el pago de comisiones bancarias por pago de beneficios previsionales, como consecuencia de la puesta en marcha del nuevo contrato con CCAF Los Héroes y banco BBVA.
- (7) En el año 2011 se autorizó la reposición de 22 vehículos institucionales y la renovación de 1.400 equipos computacionales y sus licencias respectivas, enmarcadas en el proyecto ChileAtiende.
- (8) Las inversiones financieras al 31 de Diciembre de 2011 no contemplan fondos propios del IPS, sólo fondos de terceros.



b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>15</sup> (M\$)	Notas <sup>16</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>4.252.078.823</b>	<b>4.242.942.783</b>	<b>4.200.947.453</b>	<b>41.995.330</b>	
<b>04</b>			<b>Imposiciones Previsionales</b>	<b>76.920.257</b>	<b>76.920.257</b>	<b>72.130.134</b>	<b>4.790.123</b>	
	02		Aportes del Trabajador	76.920.257	76.920.257	72.130.134	4.790.123	1
<b>05</b>			<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>55.498.365</b>	<b>57.931.824</b>	<b>58.855.111</b>	<b>-923.287</b>	
	01		Del Sector Privado	0	376.341	270.615	105.726	
		003	Administradora del Fondo de Retiro		376.341	270.615	105.726	
	02		Del Gobierno Central	44.348.470	34.211.572	33.457.296	754.276	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	44.348.470	34.211.572	33.457.296	754.276	
	03		De Otras Entidades Públicas	11.149.895	23.343.911	25.127.200	-1.783.289	
		001	Comisión Revalorizadora de Pens.	11.149.895	23.343.911	25.127.200	-1.783.289	
<b>06</b>			<b>Rentas de la Propiedad</b>	<b>202.745</b>	<b>554.938</b>	<b>653.061</b>	<b>-98.123</b>	
<b>07</b>			<b>Ingresos de Operación</b>	<b>230.098</b>	<b>230.098</b>	<b>143.626</b>	<b>86.472</b>	
<b>08</b>			<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>31.163.953</b>	<b>88.017.501</b>	<b>49.986.019</b>	<b>38.031.482</b>	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	0	997.661	2.086.045	-1.088.384	
	02		Multas y Sanciones Pecunarias	5.209.956	7.642.585	5.063.317	2.579.268	2
	99		Otros	25.953.997	79.377.255	42.836.657	36.540.598	3
<b>09</b>			<b>Aporte Fiscal</b>	<b>4.041.029.510</b>	<b>3.972.172.635</b>	<b>3.972.172.635</b>	<b>0</b>	
	01		Libre	4.041.029.510	3.972.172.635	3.972.172.635	0	
<b>10</b>			<b>Venta de Activos no Financieros</b>	<b>25.825</b>	<b>25.825</b>	<b>36.101</b>	<b>-10.276</b>	
		04	Mobiliario y Otros	25.825	25.825	36.101	-10.276	
<b>11</b>			<b>Venta de Activos Financieros</b>	<b>46.688.476</b>	<b>46.754.849</b>	<b>46.754.851</b>	<b>-2</b>	
	01		Venta de Títulos y Valores	46.688.476	46.754.849	46.754.851	-2	
<b>12</b>			<b>Recuperación de Préstamos</b>	<b>319.594</b>	<b>334.856</b>	<b>215.915</b>	<b>118.941</b>	
	01		De Asistencia Social	26.521	26.521	23.704	2.817	
	02		Hipotecarios	281.472	281.472	165.504	115.968	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

15 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

16 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>15</sup> (M\$)	Notas <sup>16</sup>
	05		Médicos	1.116	1.116	960	156	
	09		Por Ventas a Plazo	10.485	25.747	25.747	0	
			<b>GASTOS</b>	<b>4.252.078.823</b>	<b>4.242.942.783</b>	<b>4.212.146.317</b>	<b>30.796.466</b>	
21			<b>Gastos en Personal</b>	<b>38.211.397</b>	<b>41.124.598</b>	<b>40.810.446</b>	<b>314.152</b>	
22			<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>59.158.924</b>	<b>57.222.924</b>	<b>56.229.991</b>	<b>992.933</b>	
23			<b>Prestaciones de Seguridad Social</b>	<b>3.974.830.061</b>	<b>3.972.020.520</b>	<b>3.944.515.203</b>	<b>27.505.317</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	3.301.115.876	3.276.402.340	3.253.086.101	23.316.239	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepios	2.131.926.251	2.051.681.806	2.040.431.173	11.250.633	4
		002	Bonificaciones	300.079	233.681	214.626	19.055	
		003	Bono de Reconocimiento	1.015.058.426	1.015.058.426	1.013.939.695	1.118.731	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	28.731.246	34.708.461	34.154.355	554.106	
		006	Asignación por Muerte	18.040.044	18.040.044	17.370.014	670.030	
		007	Seguro de Vida	17.639.161	17.639.161	17.914.946	-275.785	
		008	Devolución de Imposiciones	187.669	28.360.304	22.524.535	5.835.769	5
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	89.233.000	110.680.457	106.536.757	4.143.700	6
	02		Prestaciones de Asistencia Social	673.714.185	694.274.139	690.084.854	4.189.285	
		001	Asignación Familiar	37.330.265	26.919.272	31.613.542	-4.694.270	7
		006	Subsidio de Cesantía	93.827	93.827	86.134	7.693	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	405.101.245	418.970.835	412.528.403	6.442.432	8
		008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	215.850.965	214.275.069	211.852.441	2.422.628	9
		009	Subsidio por Discapacidad Mental	15.337.883	15.941.725	15.748.898	192.827	
		010	Bono para Cónyuges que cumplan 50 años		9.861.411	9.490.365	371.046	
		011	Bonificación Ley N° 20.531		8.212.000	8.765.071	-553.071	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	1.344.041	1.344.248	-207	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		731.413	731.414	-1	
		003	Fondo de Retiro Funcionarios		612.628	612.834	-206	
24			<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>131.934.350</b>	<b>125.407.594</b>	<b>124.172.825</b>	<b>1.234.769</b>	

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>15</sup> (M\$)	Notas <sup>16</sup>
	01		Al Sector Privado	116.913.071	113.327.499	112.624.169	703.330	
		006	Otras	289.347	1.528.820	1.402.947	125.873	
		007	Aporte Previsional Solidario	113.796.390	111.407.427	110.751.593	655.834	
		008	Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	140.576	140.576	94.754	45.822	
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	1.985.926	250.675	374.875	-124.200	
		010	Subvención Deudores Hipotecarios Ley N° 19.199	700.832	1	0	1	
	02		Al Gobierno Central	7.590.184	4.649.000	4.413.990	235.010	
		004	Superintendencia de Pensiones	7.590.184	4.649.000	4.413.990	235.010	
	03		A Otras Entidades Publicas	7.431.095	7.431.095	7.134.666	296.429	
		263	Comisión Revalorizadora de Pens.	7.431.095	7.431.095	7.134.666	296.429	
<b>26</b>			<b>Otros Gastos Corrientes</b>	<b>0</b>	<b>903.198</b>	<b>480.801</b>	<b>422.397</b>	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		903.198	480.801	422.397	
<b>29</b>			<b>Adquisición de Activos no Financieros</b>	<b>856.300</b>	<b>2.092.900</b>	<b>2.086.956</b>	<b>5.944</b>	
	03		Vehículos		272.000	270.434	1.566	
	04		Mobiliario y Otros	150.278	230.278	229.653	625	
	05		Máquinas y Equipos	53.856	53.856	53.639	217	
	06		Equipos Informáticos	521.849	1.160.849	1.158.705	2.144	
	07		Programas Informáticos	130.317	375.917	374.525	1.392	
<b>30</b>			<b>Adquisición de Activos Financieros</b>	<b>47.039.220</b>	<b>44.122.478</b>	<b>43.824.628</b>	<b>297.850</b>	
	01		Compra de Títulos y Valores	47.039.220	44.122.478	43.824.628	297.850	
<b>32</b>			<b>Préstamos</b>	<b>38.571</b>	<b>38.571</b>	<b>25.467</b>	<b>13.104</b>	
	01		De Asistencia Social	38.571	38.571	25.467	13.104	
<b>34</b>			<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>10.000</b>	<b>10.000</b>	<b>0</b>	<b>10.000</b>	
	07		Deuda Flotante	10.000	10.000	0	10.000	
<b>35</b>			<b>Resultado</b>			<b>-11.198.864</b>	<b>11.198.864</b>	

### **Variaciones más significativas entre el Presupuesto Final con los Ingresos y gastos Devengados:**

- (1) La disminución corresponde a un menor traspaso de fondos de las AFP por desafilaciones que las proyectadas (MM\$2.415), como también disminución vegetativa de los imponentes afiliados al IPS mayor a la proyectada (10% vs. 5%).
- (2) Presupuesto final incluye proyección en base a ejecución enero- junio, la que se modifica a la baja en el segundo semestre.
- (3) Esta diferencia obedece principalmente a recursos financieros que de alguna manera reemplazaron "Aporte Fiscal" y se encontraban registrados contablemente en años anteriores. Esto es, en el año 2011 se utilizaron recursos provenientes del saldo final de caja del año anterior (MM\$24.000). Además el IPS mantenía inversiones financieras de recursos propios por aproximadamente MM\$8.400 que se dejaron de invertir, pasando a financiar la caja del IPS.
- (4) La diferencia se produce principalmente por una menor concesión de pensiones no contributivas a exonerados políticos.
- (5) En una primera etapa se procede a la devolución de imposiciones erróneamente enteradas en el IPS y que corresponden a las AFP por un monto menor al proyectado.
- (6) La disminución observada se debe a una baja en el número promedio de beneficios concedidos en el cuarto trimestre del año 2011.
- (7) El gasto incluye una deuda histórica como consecuencia de imposiciones declaradas y no pagadas al 31/12/2010 por MM\$2.585. La diferencia corresponde a gasto por cargas familiares no validadas por la SUSESO a Diciembre 2011.
- (8y 9) La concesión de estos beneficios no reflejó incremento durante el año.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>17</sup>			Avance <sup>18</sup> 2010/ 2009	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>19</sup> )	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	1	0,74	0,80	93	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,99	0,88	0,87	99	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	0,99	1,20	1,08	90	
	[DF/ Saldo final de caja]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

18 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

19 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2011<sup>20</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		-63.859.762	10.209.631	-53.650.131
<b>Carteras Netas</b>				
115	Deudores Presupuestarios	0	25.906.285	25.906.285
215	Acreedores Presupuestarios	0	-2.760.681	-2.760.681
<b>Disponibilidad Neta</b>				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	44.241.829	2.706.865	46.948.694
<b>Extrapresupuestario neto</b>				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	547.593.754	-104.852.810	442.740.944
116	Ajustes a Disponibilidades	7.500.779	621.077	8.121.856
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-577.459.684	141.844.423	-435.615.261
216	Ajustes a Disponibilidades	-85.736.440	-53.255.528	-138.991.968
219	Trasposos Interdependencias			

---

<sup>20</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011</b>				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
<b>SUBTITULO 21 :</b>				
Viáticos asociados a puesta en marcha nuevos lugares de pago beneficios previsionales.	0	57.065	59.446	
Viáticos Implementación ChileAtiende	0	85.803	73.257	
Honorarios Implementación ChileAtiende	0	3.000	1.500	
Bono Excelencia Institucional	0	1.117.050	1.117.312	
<b>SUBTITULO 22 :</b>				
Total Subtítulo 22	59.158.924	57.222.924	56.229.989	
Continuidad	22.754.301	20.869.414	20.364.697	
Comisiones bancarias pago beneficios	36.404.623	35.558.623	35.253.541	
Gastos ChileAtiende capacitación	0	146.260	101.076	
Otros gastos ChileAtiende	0	648.627	510.675	
<b>SUBTITULO 23 :</b>				
PBS Vejez	405.101.245	418.970.835	412.528.403	
PBS Invalidez	215.850.965	214.275.069	211.852.440	
Bono por Hijo	89.233.000	110.680.457	106.536.756	
Subsidio a los trabajadores jóvenes	1.985.926	250.675	374.876	
APS (Pensionados INP)	173.884.026	123.564.121	122.882.197	
Subsidio de discapacidad mental	15.337.883	15.941.725	15.748.898	
Bono Bodas de Oro	0	9.861.411	9.490.634	
Bonificación Ley 20.531	0	8.212.000	8.765.071	
Pensiones Ley Valech	42.210.012	36.984.252	36.818.969	
Devolución de Rezagos AFP	0	28.172.635	22.339.830	
<b>SUBTITULO 24 :</b>				
APS ( AFP y Cías de Seguro)	113.796.390	111.407.427	110.751.594	

Comisiones Médicas PBS Invalidez	7.590.184	4.649.000	4.413.989
Traslado y hospedaje PBS de Invalidez	140.576	140.576	94.754

**SUBTITULO 29 :**

Equipos Informáticos ChileAtiende	0	684.000	632.445
Programas Informáticos ChileAtiende	0	280.800	277.917



## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cum-ple SI/NO <sup>21</sup>	% Cumpli-miento <sup>22</sup>	No-tas
				2009	2010	2011				
Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t	Sumatoria de beneficios del Sistema de Reparto finiquitados en el año t/Dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t	número	N.M.	N.C.	57 número 57941/10 15	57 número 66000/1152	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada	(Sumatoria de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada/N° Total de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada)*100	%	84% (49117/58425)*100	N.C.	83% (48000/57941)*100	85% (49300/58000)*100	SI	97%	
	Enfoque de Género: No									

21 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

22 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011.

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cum-ple SI/NO <sup>21</sup>	% Cumpli-miento <sup>22</sup>	No-tas
				2009	2010	2011				
Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días en el año t	(Sumatoria de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días el año t/N° total de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en el año t)*100	%	N.C.	N.C.	86% (2179/2524)*100	85% (1845/2170)*100	SI	102%	
	Enfoque de Género: No									
Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t	(N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100	%	82.1% (5069405.0/6177271.0)*100	84.9% (5473578.0/6444269.0)*100	86.8% (5821376.0/6704786.0)*100	87.0% (5537177.0/6364572.0)*100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Orientación e información Previsional a las personas	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100	%	74% (1496/2014)*100	87% (3816/4402)*100	88% (2401/2732)*100	86% (3786/4402)*100	SI	102%	
	Enfoque de Género: Si	Hombres:		H: 75 (593/794)*100	H: 87 (1513/1731)*100	H: 89 (904/1016)*100	H: 86 (1489/1731)*100			
		Mujeres:		M: 74 (903/1220)*100	M: 86 (2303/2671)*100	M: 87 (1497/1716)*100	M: 86 (2297/2671)*100			
Orientación e información Previsional a las personas	Tiempo promedio de espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t.	Sumatoria de tiempo de de espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t /N° total de personas atendidas en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t	minutos	57 minutos (66709975/1170976)	22 minutos (22154459/9959986)	10 minutos (36070322/3673608)	25 Minutos (21512072/859640)	SI	255%	1
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2011	Cum-ple SI/NO <sup>21</sup>	% Cumpli-miento <sup>22</sup>	No-tas
				2009	2010	2011				
	Porcentaje de gasto operacional en relación al total ejecutado	$(\text{Gasto operacional ejecutado el año } t / \text{Gasto total ejecutado IPS el año } t) * 100$	%	1.40%	1.45%	1.50%	1.53%	SI	102%	
	Enfoque de Género: No			117934.0 )*100	939154.0 )*100	929886.0 )*100	*100			
Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t	$(\text{Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año } t / \text{N}^{\circ} \text{ total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año } t) * 100$	%	N.M.	90% (198633/ 220911)* 100	95% (165070/ 173172)* 100	88% (95307/1083 03)*100	SI	108%	2
	Enfoque de Género: Si				Hombres: H: 90 (73793/8 2293)*10 0	H: 95 (58720/6 2132)*10 0	H: 88 (38123/4332 1)*100			
					Mujeres: M: 90 (124840/ 138618)* 100	M: 96 (106350/ 111040)* 100	M: 88 (57184/6498 2)*100			

**Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:** 100%  
**Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:** 0%  
**Porcentaje de cumplimiento global del servicio:** 100 %

**Notas:**

- Durante el 2011 los tiempos de espera han disminuido, por la implementación de acciones de mejoras en la gestión local y un permanente control y evaluación de medidas cuyo objetivo final es elevar la calidad de la atención de los usuarios. Entre las acciones están: Mejoras en el modelo de atención; Supervisión online y en terreno a los CAP; jornadas de capacitación; redistribución de funcionarios; establecimiento de 3 turnos para el horario de colación de los funcionarios; incorporación del sistema de rebalse que permite redireccionar atenciones hacia aquellas áreas con menor demanda; incorporación en el cálculo de los tiempos promedios de otras áreas como Caja, Finanzas, Servicio Social y OIRS, que aportan tiempos promedios menores. Es importante destacar que esta mejora se refleja en el Form H 2012, donde se comprometió una meta de cobertura con un 80% de personas atendidas con tiempos de espera menor a 25 minutos.
- Por Ord. N°17540 del 27/05/2010, la SUPEN estableció que "el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la fecha de la solicitud"; por lo tanto, este indicador contempla en su medición tiempos internos. El puntaje se calcula con la información proporcionada por SII, Mideplan, SUPEN e IPS. Para el 2011, no se disponía de antecedentes históricos que permitieran conocer los tiempos de respuesta de las entidades externas involucradas en este proceso. El IPS, a fin de resolver las solicitudes de beneficios en el menor tiempo posible, una vez obtenido dicho puntaje, realizó ajustes en el proceso de resolución de los beneficios y mejoras al aplicativo Sistema de Atención y Concesión PBS y APS, situación reflejada en el resultado alcanzado, por lo que, en Form H 2012, se comprometió una meta de 95% de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días.

Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2011							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazados dentro del plazo establecido de 28 días	(Sumatoria de bonos por hijo nacido vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 28 días / N° total bonos por hijo nacido vivo concedidos o rechazados)*100	días	N.C.	90,01	91,85	
Institucional	Cobertura de funcionarios del IPS Capacitados	(Sumatoria de Funcionarios Capacitados en el año t/ Dotación efectiva en el año t) *100	%	70,5	68,6	82,5	
Institucional	Porcentaje de planes de comunicación externa ejecutados en el año, vinculados con beneficios del IPS	(Sumatoria de planes de comunicación externa ejecutados en el año, vinculados con beneficios del IPS / N° total de planes de comunicación externa vinculados con beneficios del IPS programados)*100	%	100%	100%	100%	

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 09 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo <sup>23</sup>	Producto <sup>24</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>25</sup>	Evaluación <sup>26</sup>
Introducir mejoras al sistema previsional	Introducir mejoras al sistema previsional	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	A tiempo en su cumplimiento
Pagar Bono Bodas de Oro beneficiando a 420 mil adultos mayores durante nuestro gobierno	Beneficiar a 420 mil adultos mayores con la medida	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	A tiempo en su cumplimiento
Mejorar el servicio a usuarios del sistema previsional	Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	Cumplido
Integración de servicios presenciales en red del Instituto de Previsión Social	Integración de servicios presenciales en red del Instituto de Previsión Social	Orientación e Información Provisional a las Personas.	Cumplido
Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional: Gestión IPS	Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional con mejoras en gestión del IPS	Orientación e Información Provisional a las Personas.	Cumplido
Ejecutar a partir del 1 de julio, la segunda etapa del Subsidio Previsional para Trabajadores Jóvenes	Ejecutar la segunda etapa del Subsidio Previsional para Trabajadores Jóvenes	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	Cumplido
Entregar Subsidio al Empleo Joven	Entregar subsidio	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	Cumplido
Premiar con un bono de Bodas de Oro a las parejas que cumplan 50 años de matrimonio	Implementar la entrega del bono	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	Cumplido
Aumentar la cobertura del Pilar Solidario del 55% a 60% de la población	Amplia cobertura del sistema de pensiones solidarias.	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	Cumplido
Incrementar la pensión máxima con Aporte Solidario desde 200.000 a 255.000	Incrementar la pensión máxima solidaria de \$ 200 mil a \$ 255 mil mensuales.	Concesión y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.	Cumplido

23 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

24 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

25 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

26 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

## Anexo 6: Informe Preliminar<sup>27</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>28</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

**Programa / Institución: Instituto de Normalización Previsional (IPS)**

**Año Evaluación: 2007**

Compromiso	Cumplimiento
<p>3. Terminar reingeniería de procesos faltantes de IPS (Administración, Finanzas y Personas).</p>	<p>Nuevo. Comentario general: Para Finanzas, a partir de Junio 2011, se originó un plan de implantación del SIGFE II, de modo de insertar al IPS dentro del sistema de información administrativa y presupuestaria que establece la DIPRES. Para Administración, licitado el levantamiento de procesos y propuestas de mejoramiento del Departamento, el proyecto fue finalizado por parte de G2000 Ingenieros Consultores, cumpliendo el objetivo de analizar los productos asociados al Departamento en el ámbito administrativo y tecnológico, y proponer un rediseño que genere oportunidades de mejora en su funcionalidad, gestión y rendimiento. Para Personas, utilizando como base un Mapa de Procesos y una Matriz de Procesos que identifica los diferentes servicios que entrega, se aplicó una metodología de trabajo que originó documentación definitiva por cada proceso considerado crítico.</p> <p>Antiguo: Durante el año 2011, se realizó un estudio por una empresa externa especializada, con el objetivo principal de realizar un levantamiento de procesos Financieros Contables; para lograr el Levantamiento de procesos del Departamento Administración e Inmobiliaria, durante el mes de Abril 2011 se prepararon las Bases Administrativas y Técnicas; fue necesario diagnosticar el alcance que tenía el mapeo y documentación de procesos del Departamento Desarrollo de las Personas. Ver Informe "Reingeniería de Procesos IPS" en Medios de Verificación. .</p>
<p>6. En el marco del Sistema de Gestión por Competencias, capacitar para desarrollar las competencias que permitan al personal del IPS desempeñarse respondiendo a los desafíos y requerimientos de la reforma.</p>	<p>El Modelo de Competencias del IPS está diseñado según las siguientes características: a) asegurar que el Instituto cuente con los recursos humanos necesarios para cumplir sus objetivos estratégicos; b) generar condiciones para que las personas desarrollen las competencias exigidas por los cambios el entorno; c) alinear los distintos subsistemas de recursos humanos de modo de optimizar la gestión del capita humano del IPS. El documento Modelo de Gestión por Competencias, de Julio de 2011, estableció, entre otras, una definición del perfil de Competencias requeridas, aplicaciones del Modelo de Competencias en la Gestión de Recursos Humanos y orientaciones metodológicas de la implementación del Modelo en el subsistema de Capacitación. Sobre la base de un diagnóstico preliminar, se propuso incorporar, al Plan Anual de Capacitación 2011, actividades orientadas al desarrollo efectivo de competencias, a través de una metodología de entrenamiento y modelamiento práctico, de modo de reforzar e instalar las conductas requeridas. El Medio de Verificación adjunto contiene, además de lo indicado, 3 perfiles de competencias definidos y un diagnóstico de los cargos actuales.</p>

<sup>27</sup> Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

<sup>28</sup> Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2011

#### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	CAPITULO	08

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Mediana	8.00%	100	✓
		Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana				O	Alta	12.00%		✓
		Sistema Seguridad de la Información			O		Mediana	8.00%		✗
	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Alta	12.00%		✓
		Equidad de Género	O				Menor	5.00%		✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	50.00%		✓
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)	O				Menor	5.00%	✓	
Porcentaje Total de Cumplimiento :							92.00%			

#### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>29</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>30</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>31</sup>
División Beneficios	431	9	100%	8%
División Atención a Clientes	94	10	100%	8%
División Informática	71	9	99,8%	8%
División Administración y Finanzas	500	10	100%	8%
División Jurídica	56	9	100%	8%
Departamento de Planificación y Control de Gestión	24	9	100%	8%
Departamento de Comunicaciones – Gabinete Dirección Nacional	22	9	100%	8%
Departamento de Auditoría Interna	15	5	100%	8%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	22	8	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	8	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	38	8	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	42	8	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	83	8	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	174	8	100%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	75	8	100%	8%
Dirección Regional Del Maule	98	8	100%	8%
Dirección Regional Del Biobío	152	8	100%	8%
Dirección Regional La Araucanía	68	8	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	33	8	100%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	78	8	100%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	31	8	100%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	33	8	100%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	403	8	100%	8%
<b>Total</b>	<b>2.569</b>	<b>188</b>	<b>99,99%</b>	<b>8%</b>

29 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

30 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

31 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.



## **Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

El servicio no tiene Proyecto de Ley en trámite en el Congreso Nacional, al 31 de diciembre 2011