

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del Ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	4
3. Resultados de la Gestión año 2012.....	8
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.	8
4. Desafíos para el año 2013.....	28
5. Anexos.....	31
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	32
a) Definiciones Estratégicas	32
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	35
c) Principales Autoridades.....	37
Anexo 2: Recursos Humanos	38
Anexo 3: Recursos Financieros	44
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012	54
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	57
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012	58
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	59
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	60
Glosario	61

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social

El Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social (IPS) refleja que los resultados de su gestión durante el 2012 respondieron satisfactoriamente a las prioridades gubernamentales, ministeriales y a las demandas expresadas por la ciudadanía.

De manera especial, se destaca la participación del IPS en la consolidación de la red ChileAtiende, proyecto de especial relevancia en la Agenda de Modernización del Estado, coordinado entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que entre otros aspectos ha significado la adecuación de sus puntos de atención en todo el país, la capacitación de sus funcionarios y funcionarias en una variedad de materias y el establecimiento de convenios con otras entidades públicas, para entregar un mejor servicio a las personas.

Esta iniciativa, pionera en la administración del Estado, ha permitido que durante el 2012 se entregaran más de 12 millones de atenciones vinculadas a servicios y beneficios de 19 instituciones.

Otros resultados relevantes que se informan en este balance, dicen relación con el Sistema de Pensiones Solidarias (pago de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez), el pago del Bono por hijo nacido vivo, las Asignaciones Familiares a los Trabajadores Independientes, y el Subsidio Previsional para Trabajadores Jóvenes. También se destaca el trabajo realizado en el ámbito de la recaudación previsional, y en la concesión y pago de los beneficios del Régimen de Reparto, Bono de Reconocimiento, Leyes especiales; así como el pago de beneficios sociales del programa Chile Solidario; la Bonificación al Ingreso Ético Familiar, el Subsidio Único Familiar, el Bono Bodas de Oro y de Invierno, entre otros.

Por otra parte, el trabajo del IPS en el año 2012, mejora el resultado obtenido en la evaluación de la transparencia en organismos de la administración central que realiza el Consejo General para la Transparencia. El IPS logra un 99,74% de cumplimiento de las normas de transparencia activa, aumentando este porcentaje en 0,51 puntos respecto del año 2011.

Se agradece a los funcionarios y funcionarias del IPS por el trabajo realizado durante el 2012, el que ha permitido atender los beneficios tradicionalmente vinculados a la Institución, junto con la entrega de los servicios incorporados a la red ChileAtiende, cuyo desarrollo ha significado asumir un profundo proceso de cambio y capacitaciones orientadas a la implementación de una nueva forma de atención -oportuna, innovadora y cercana- para los chilenos y chilenas que requieren los beneficios y servicios del Estado.



Evelyn Matthei Fornet
EVELYN MATTHEI FORNET
MINISTRA
DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Previsión Social, IPS, es un servicio público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que funciona 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 de la Reforma Previsional, del 17 de marzo de 2008, y comenzó a funcionar el 2 de marzo de 2009. Se rige por los artículos números 53 al 62 de esa ley, que dispone su creación, funciones y atribuciones. La fecha de iniciación de sus 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. Está 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); administrar los beneficios del Régimen de Reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social), el Bono de Reconocimiento y los derivados de Leyes especiales (exonerados políticos, Leyes Valech y Rettig y otras); y entregar a terceros, un servicio de pagos de beneficios sociales.

Al 31 de diciembre de 2012, la dotación efectiva del servicio era de 2.528 funcionarios, en el marco de una estructura organizacional compuesta por una Dirección Nacional, 2 Subdirecciones, 6 Divisiones, 33 Departamentos y 15 Direcciones Regionales, de las cuales dependen 164 oficinas de atención.

En virtud de la Ley N° 20.255, el Instituto puede celebrar convenios con otras instituciones para entregar servicios a la ciudadanía. Lo que ha permitido la implementación de la red de multiservicios ChileAtiende, la que cuenta con 164 puntos de atención presenciales; un Call Center (101) para consultas sobre distintos servicios públicos; y el portal web ChileAtiende (www.chileatiende.cl), que permite acceder a información o atenciones de más de 2.000 trámites o beneficios del Estado. ChileAtiende es una iniciativa central en la modernización de la Administración Pública, al constituirse en un modelo de atención a la ciudadanía, facilitando el acceso a múltiples servicios en puntos de atención únicos, con una mirada de Estado centrada en las necesidades del ciudadano. El Instituto cuenta además con un portal web propio (www.ips.gob.cl) y un Call Center (600 440 0040) independientes de su red ChileAtiende.

A lo anterior se suma, en virtud del contrato del servicio de pago de beneficios de seguridad social, una red de 213 sucursales de pago de Los Héroes Caja de Compensación ubicadas en zonas urbanas y 1.502 puntos de pago móviles que permiten atender a beneficiarios en zonas rurales o alejadas de ciudades con mayor infraestructura de servicios.

El Instituto de Previsión Social atiende una diversidad de clientes vinculados, con el sistema previsional y de seguridad social chileno y otras múltiples atenciones del Estado. A través de su red, durante el año 2012 se efectuaron 5.579.267 atenciones en los canales presenciales (puntos de atención ChileAtiende), 305.528 autoatenciones en los módulos de acceso a Internet ubicados en

los principales puntos de atención, 939.098 atenciones vía Call Center (IPS y ChileAtiende) y se registraron 5.846.211 accesos a través de los portales web ChileAtiende e IPS.

Respecto de los beneficios previsionales y sociales que el IPS concede, además de realizar su pago, durante el año 2012 se pagaron en promedio y mensualmente 404.920 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 205.491 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez; esto equivale a un gasto total en el año de MM\$581.920. En el mismo período, se concedieron 118.466 nuevos Aportes Previsionales Solidarios de Vejez. También se otorgaron 130.383 nuevos Bonos por Hijo Nacido Vivo a 32.869 mujeres, con un gasto total en el año de MM\$41.468.

En cuanto al Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes, durante el año 2012 se pagaron 16.020 subsidios a la contratación, beneficiando a 991 empleadores por un monto de MM\$242. Como parte de ese mismo beneficio, se entregaron 279.361 subsidios a la cotización beneficiando a 248.199 trabajadores jóvenes, con un desembolso de MM\$1.946.

El año 2012, el IPS cumplió con administrar el pago de pensiones previsionales de las ex Cajas de Previsión (Sistema de Reparto), Indemnizaciones del Carbón, Leyes de reparaciones y pensiones de exonerados. Estos pagos representaron un promedio mensual de 867.693 beneficios, con un monto anual pagado de más de 3.868 millones de dólares (MM\$1.846.013). En el mes de mayo de 2012, se pagó un Bono de Invierno de \$47.250, que benefició a 516.401 clientes del IPS lo que significó un monto de MM\$24.399. También se pagaron 58.148 Bonos de Reconocimiento (expresión monetaria de las cotizaciones en las ex Cajas de Previsión, para quienes pasaron a cotizar en el sistema regido por el DL N° 3.500) por un valor total de MM\$1.011.262.

En relación al Bono Bodas de Oro, que favorece a las parejas con 50 o más años de matrimonio cumplidos, desde su inicio y hasta diciembre 2012 se entregaron 201.194 beneficios, con un gasto de MM\$26. La Ley respectiva fue modificada por la Ley N° 20.610, de fecha 21 de agosto de 2012, con el fin de adelantar el pago a los cónyuges que durante el año 2012 cumplieron entre 53 y 57 años de matrimonio.

Respecto de aquellos beneficios que el IPS se encarga solo de pagar (no de concederlos), en relación con el Programa Chile Solidario (Ley N°19.949) se alcanzó un promedio mensual de 225.135 beneficios pagados por un monto pagado anual de MM\$23.205, correspondientes a los Bonos de Protección y Bonos de Egreso entregados a los representantes de las familias adscritas a dicho programa. Con respecto a la Bonificación al Ingreso Ético Familiar, se ha pagado un monto total de MM\$47.613, lo que corresponde a un promedio mensual de 164.554 familias. También se pagó a un promedio mensual de 2.070.018 causantes de Subsidios Familiares (SUF), lo que benefició a 842.173 familias, con un monto total anual de MM\$187.353.

Se registró una recuperación de cotizaciones de Seguridad Social, correspondientes a empleadores morosos, que ascendió a la suma de MM\$33.346., lo que representa un 33,71% más de lo recaudado en el período inmediatamente anterior, expresado en valores de cada período.

Durante el año 2012 se consolidó el proceso de implementación de la red ChileAtiende, proyecto coordinado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio del Trabajo y

Previsión Social, lo que ha implicado avanzar en la entrega de un servicio más cercano, oportuno y de calidad a la ciudadanía, integrando atenciones de diversas entidades públicas. Esto se ha concretado a través de convenios con diversas instituciones, para lo cual se mantuvieron los acuerdos realizados el año 2011 y corresponden a: FONASA, SENCE, SERNAC, DIPRECA, CAPREDENA, AFPs, BIENES NACIONALES, ISL e IPS. Durante el año 2012, se realizaron nuevos convenios con las siguientes Instituciones Públicas: SERVIU, FOSIS, SERVEL, REGISTRO CIVIL, CDC, MINEDUC, SUSESO, SUBTEL, INJUV y JUNAEB, Con ello, el total de Instituciones bajo convenio asciende a 18 Organismos del Estado, más la atención que se entrega a usuarios de las AFP's.

Para la implementación y desarrollo de ChileAtiende, los funcionarios y funcionarias del IPS se han capacitado en una diversidad de materias y han demostrado capacidad para concretar un proyecto pionero en la gestión de servicios del Estado. ChileAtiende también acerca los servicios del Estado a personas de escasos recursos que residen en localidades apartadas de los grandes centros urbanos, donde muchas veces no contaban con las atenciones que hoy la red ofrece.

Respecto a los Desafíos del BGI 2012, se pueden indicar los siguientes resultados:

La distribución de las cotizaciones previsionales en forma correcta y oportuna es uno de los objetivos principales del Instituto de Previsión Social. Al 31 de diciembre de 2012, se alcanzó un 98,76% de la distribución de los montos de cotizaciones en consistencia con los registros financieros del Instituto. Cabe informar que el resultado logrado se vincula con la implementación, por parte del IPS, de un plan para promover la declaración y pago de cotizaciones previsionales electrónicas a través de entidades recaudadoras como Previred, Caja de Compensación Los Andes y Caja de Compensación La Araucana.

ChileAtiende puso a disposición de la ciudadanía, la incorporación de nuevos Servicios Públicos y beneficios, lo que significa ofrecer en las plataformas de atención presencial, 137 productos con oportunidad y calidad de atención de las 19 instituciones en convenio incluidas las AFP's. Cabe señalar que durante el año 2011, se encontraban incorporadas a este proyecto 9 Instituciones sumándose 10 más en el año 2012, por lo cual el incremento respecto del año anterior es más de un 100%

La automatización de registros impositivos enviados al IPS desde las AFP's por desafiliaciones y desafectaciones: Al 31 de diciembre de 2012, se efectuó el levantamiento de estos procesos, se confeccionaron los esquemas de registros para efectuar el traspaso de datos para solicitar a la Superintendencia de Pensiones aprobar el referido esquema, normar e instruir a las AFP's y al IPS para iniciar el proceso de desarrollo y posterior traspaso de registros impositivos desde las AFP's al IPS por medio electrónico. Cabe señalar que, con respecto a los traspasos erróneos de registros impositivos desde las AFP's al IPS, opera el envío por medio electrónico de los datos desde las distintas AFP's.

El Ajuste de Sencillo comenzó a implementarse, a contar del mes de abril 2012 para la Pensión Básica Solidaria, ex Cajas de Previsión, Instituto de Seguridad Laboral, Leyes de Reparación e Indemnizados del Carbón. Este ajuste se aplica al monto líquido del pensionado quien siempre queda con un saldo a su favor menor a \$10, el que es compensado en la mensualidad siguiente.

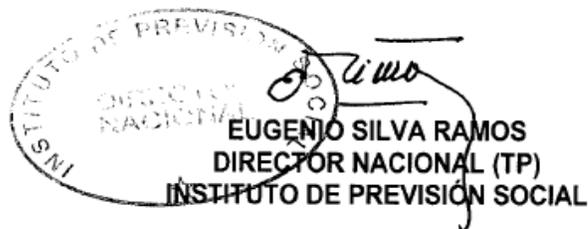
A través del Departamento de Personas, se coordinó un estudio de clima laboral realizado por la empresa Great Place to Work, que permitió conocer la percepción de los funcionarios y funcionarias del IPS en relación a temas como el trabajo de las jefaturas y la integración de las personas, entre otros. Obtenidos los resultados del estudio, se realizaron 38 reuniones de entrega de resultados a funcionarios y funcionarias, en las cuales los equipos participaron aportando sugerencias y organizando grupos para abordar los problemas de clima laboral detectados en la encuesta.

Entre los principales logros alcanzados durante el 2012, además de la consolidación del proyecto ChileAtiende iniciado el año 2011, se cuentan la puesta en marcha de la reducción de la cotización de salud del 7% al 5%; el pago del Bono Solidario de Alimentos; el adelantamiento, dispuesto por Ley, del pago del Bono Bodas de Oro; el fortalecimiento de sistemas tecnológicos de procesos claves; el desarrollo de un sistema de cobranza; la automatización de procesos asociados a mejoras en los beneficios del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones; la implementación de servicios en línea (como el Sistema de Asignación Familiar); el incremento del número de atenciones y las mejoras en tiempos promedio de atención por usuario.

Finalmente, cabe destacar que el IPS obtuvo un 99,74% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa, con un aumento en 0,51 puntos respecto del año 2011.

Para el 2013, los desafíos del IPS están orientados a gestionar eficientemente proyectos como: Chile Sin Papeles, impulsado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Calidad de Servicio a la Ciudadanía/Usuarios, que permitirá un mayor acceso a los beneficios del Estado a través de los Centros de Atención de ChileAtiende y mejorar en la calidad y oportunidad del servicio entregado; Gestión de Personas que implica diversos programas de formación, orientados a fortalecer las competencias claves de la gestión; Gestión de la Deuda Histórica que contempla un conjunto de acciones para recuperar y regularizar la Deuda Histórica Previsional que los empleadores mantienen con el IPS y Consolidar el Programa Derechos Garantizados, de tal forma de asegurar la continuidad operativa.

Los logros en la gestión del IPS durante el año 2012 fueron posibles gracias a la dedicación y capacidad de trabajo de los funcionarios y funcionarias del Instituto, que han participado en un proceso intenso de cambio para mejorar la atención del Estado a millones de chilenos y chilenas.



EUGENIO SILVA RAMOS
DIRECTOR NACIONAL (TP)
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

3.Resultados de la Gestión año 2012

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

3.1.1. Orientación e Información Previsional a las Personas

La incorporación del Proyecto ChileAtiende consiste en la creación de una red de canales de atención destinada a entregar servicios y beneficios de diversas entidades en un solo lugar y con un alto estándar de oportunidad y de calidad, a través de múltiples canales de atención, lo que permite acceder a atenciones de 137 productos vigentes de 19 instituciones, incluida las AFPs, en cualquiera de los 164 puntos de atención a lo largo del país, alcanzando un 72% de cobertura territorial.

Se habilitaron 73 terminales de AutoAtención en la red atención presencial lo que permitió entregar información y atenciones a 305.528 personas. El total de atenciones realizadas durante el año 2012 fue de 12.670.104.

Mes	Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales		
	Plataforma Sucursal (CAP, CA, CAE)	AutoAtención	Web IPS	Web ChileAtiende	Call Center IPS
enero	323.055	-	2.703	-	56.672
febrero	330.715	1.628	2.113	46.915	39.842
marzo	401.951	13.923	2.574	231.972	52.615
abril	421.952	19.388	2.734	337.831	49.399
mayo	433.875	22.221	2.642	385.984	54.303
junio	463.535	27.613	3.257	466.108	101.511
julio	669.781	62.925	3.872	641.695	146.343
agosto	630.068	42.583	2.999	434.733	86.754
septiembre	446.321	26.347	1.899	337.684	74.809
octubre	573.866	35.412	2.467	1.382.799	119.214
noviembre	488.483	29.135	2.120	896.828	91.656
diciembre	395.665	24.353	1.618	652.664	65.980
Totales 2012	5.579.267	305.528	30.998	5.815.213	939.098
Total de Atenciones Presenciales y No Presenciales					

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

Se conformó un área especializada para atender consultas ciudadanas o reclamos de alta complejidad y de urgente atención, donde el 85% de ellas se respondió en un plazo no superior a 7 días hábiles, apoyado por un sistema de escalamiento de casos complejo con otras instituciones públicas.

Se implementaron mecanismo de atención a los clientes/ciudadanos en el sitio Web IPS, y se impulsaron proactivamente acciones de contacto directo con ellos, para informarles de sus derechos a los distintos beneficios que entrega el Estado, tales como Bono Bodas de Oro; rebaja del 7% al 5% de la cotización de salud; Aporte Previsional Solidario; Subsidio de Discapacidad Mental; Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez entre otros, lo que reafirma el compromiso de acercar el Estado a las personas.

Se incorporaron herramientas CRM, Sistema de Atención ChileAtiende-SACH, de apoyo a la gestión. Se creó un Área de Homologación de Conocimientos y una mesa de soporte para los ejecutivos de plataforma de atención.

ChileAtiende logró un ahorro de tiempo estimado para las personas de 2.031.205 Horas Hombres, equivalentes a MM\$7.659, optimizando las plataformas de atención existentes, permitiendo entregar servicios y productos en un solo lugar, evitando que las instituciones en convenio hayan efectuado desembolsos por instalación de nuevos puntos de atención y/o instalación de Call Center.

En la Tabla adjunta, se detallan las Instituciones, los servicios y productos vigentes que se implementaron en ChileAtiende hasta diciembre 2012.

Servicios y Productos	
Instituciones	Productos
FONASA	Venta de bonos, Valorización de programas médicos; Pago de atención GES (Garantías Explicitas de Salud)
SENCE	Información sobre franquicias tributarias para capacitación; Información sobre formación de puestos de trabajo (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 al empleo joven (Información y solicitudes), Mujer minera focalizado en zona norte, Buzón ciudadano (reclamos y solicitudes), Bolsa nacional de empleo, Bono mujer trabajadora, Bono empresa y negocio.
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; Solicitud de devolución de cotizaciones por exceso; solicitud de entrega de talón de pago a trabajadores independientes y solicitud de devolución de cotizaciones a Mutual.
DIPRECA	Emisión de bonos para atención médica; Solicitud de pensión de montepío; 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; entrega de certificado de renta; Certificado de calidad de pensionado, Certificado intereses de préstamo, Liquidación de pensiones (consulta e impresión de papeleta).

Servicios y Productos

Instituciones	Productos
CAPREDENA	Solicitud de 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, Cambio de lugar de pago y domicilio.
Administradora de Fondos de Pensiones AFP's	Solicitud de pensión de vejez, invalidez, sobrevivencia; Presentación de reclamos.
SERVIU (*)	Postulación llamado grupos vulnerables (DS49); Postulación llamado a DS 1; Información y orientación de programas a postular.
FOSIS (*)	Postular al programa yo trabajo, programa yo trabajo jóvenes, programa yo emprendo, programa yo emprendo semilla, solicita información programas: acción en familia, acción en comunidad, puente, habilidad, autoconsumo, yo emprendo en comunidad. Postulaciones a programas regionales FNDR; solicita información del programa acceso al crédito, entregar resultados de la postulación.
SERVEL (*)	Consultas ciudadanas (solo a través de Call Center);
REGISTRO CIVIL (*)	Certificado matrimonio, defunción, asignación familiar, nacimiento; toma de solicitudes, reclamos y consultas,
Instituto de Previsión Social IPS	Asignación familiar, por muerte, Autorización para apoderados para cobro de pensiones ex cajas, solicitud, beneficios de ex cajas de previsión, solicitud de certificados de cotizaciones ex cajas, bono apoyo familia marzo-agosto, solicitud de bono por hijo, cálculo intereses cotizaciones atrasadas, canje libretas, certificados varios, solicitud subsidio de cesantía, solicitud de facilidades y/o condonaciones de deudas de seguridad social y deudas previsionales, solicitud cuota mortuoria bancaria CAPREBECH, consultas y/o pagos beneficios asistenciales, dividendos hipotecarios, exonerados, identificaciones de pensionados, autorizaciones independientes y voluntarios ex cajas de previsión, préstamo; ferro bancaria, CAPREBECH y otros cajas, subsidio a la cotización, subsidio a la contratación, saldo a favor empleador, solicitud APS invalidez, solicitud APS vejez, solicitud PBS vejez, solicitud PBS invalidez, traspaso cotizaciones, pensión de sobrevivencia(AFP), pensión de vejez (AFP), pensión de invalidez (AFP), reclamos (AFP), bono alimento; consulta, orientación y reclamo, bono bodas de oro, bonificación de exención total del 7% de salud a todos los titulares del pilar solidario.
MINEDUC (*)	Bono docente: recepción solicitudes, pagos, información y orientación de postulación.
SUSESO (*)	Ingreso de solicitudes de licencia médica, consulta de solicitudes de Ley 16.744, ingresos de reclamos a caja de compensación.
SUBTEL (*)	Reclamo primera y segunda instancia, estado del reclamo, orientación e información.
JUNAEB (*)	Reposición de tarjeta estudiantil., revalidación de TNE, información y orientación de beneficios JUNAEB
INJUV (*)	Solicitud de tarjeta joven, entrega de tarjeta joven, orientación e información.
Comisión Defensora Ciudadana CDC (*)	Toma de Solicitudes Reclamos Consultas, Consulta Estado de Trámite y Atención Telefónica (Call Center).

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

(*) Instituciones incorporadas en el año 2012

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.

Tiempos de espera y atención en los Centros de Atención Previsional 2012 con Sistema Administrador de Fila			
Mes	Nº atenciones totales	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
enero	260.848	17:25	7:52
febrero	248.961	19:30	7:51
marzo	302.625	15:37	8:32
abril	317.204	09:26	8:31
mayo	329.224	08:03	8:22
junio	329.784	08:16	8:16
julio	410.184	14:24	7:20
agosto	445.774	10:26	7:26
septiembre	316.749	10:54	7:31
octubre	409.416	09:52	7:47
noviembre	345.265	09:50	8:12
diciembre	280.178	08:25	8:03
Totales 2012	3.996.212	11:35	7:57

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

3.1.2 Servicio de Pago Masivo a Terceros de Seguridad Social

a. Pagos del Programa Chile Solidario

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 MINDES, alcanzando en el año 2012 un número promedio mensual de 225.135 beneficios y un monto pagado anual de MM\$23.205.

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.595 que establece el beneficio Ingreso Ético Familiar, durante el año 2012 se pagó un monto total de MM\$47.613 a un promedio de 164.554 familias.

b. Subsidio Familiar (Ley N° 18.020)

Durante el año 2012 se pagó un monto total anual de MM\$187.353, por un número promedio mensual de 2.070.018 causantes de Subsidios Familiares, SUF, que benefician a 842.173 familias.

c. Subsidio por Discapacidad Mental para Menores de 18 años

La Ley N°20.255, Art. 35 (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 se reajusta a contar de enero 2012 en un 3,67 %, lo que incrementó el monto a \$55.758. Durante el año 2012, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 24.151 personas, con un monto total de MM\$16.090 en el año.

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

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL 150 de 1981 alcanza un promedio mensual de 419 subsidios con un monto anual de MM\$58 en el año 2012.

e. 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 2012 en un promedio mensual de 66.785 cargas familiares, con un monto anual de MM\$4.385.-

f. Asignación Familiar a los Trabajadores.

El pago de las Asignaciones Familiares a los Trabajadores, establecido en el DFL N° 150 de 1981, regulado por Circular N°2511 de 2009 de la SUSESO, ascendió, durante el año 2012, a MM\$23.074, en relación a un promedio mensual de 138.405 beneficiarios de asignación familiar activos.

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 2012, a MM\$3.143, en relación a un promedio mensual de 35.284 cargas familiares y a un promedio mensual de 24.791 familias que beneficia.

3.1.3. 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 previsional, y la entrega de Aportes Previsionales Solidarios para complementar las pensiones inferiores a \$255.000 de las personas que cumplieran con los requisitos para acceder a este beneficio. A contar del 01 de julio de 2012 la pensión máxima con Aporte Solidario se reajusta a \$261.758.

Al año 2012, se han recibido 1.177.150 solicitudes de beneficios, manteniéndose la mayor demanda en las regiones Metropolitana (420.181), del Biobío (162.587), de Valparaíso (142.293) y del Maule (83.841). De las solicitudes recibidas, 965.957 se han traducido en beneficios, lo que representa un 82%.

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. En julio de 2011 el monto de la Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez era de \$78.449 y a contar de julio de 2012 esta se reajusto en 2,65% equivalente a \$80.528.

Concesión de Pensión Básica Solidaria Periodo Julio 2008 – Diciembre 2012	
Beneficios	Nº Concesiones
Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	234.954
Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	72.426
Total	307.380

Fuente: División Beneficios

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 404.920 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 205.491 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez por un monto total anual de MM\$386.013 y MM\$195.906, respectivamente.

(**)Pago de Pensión Básica Solidaria						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Total (a) + (b)	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
enero	405.147	31.758.328	212.206	16.641.046	617.353	48.399.374
febrero	405.788	31.807.287	211.466	16.582.669	617.254	48.389.956
marzo	405.724	31.802.227	211.963	16.621.656	617.687	48.423.883
abril	405.278	31.767.227	210.823	16.532.106	616.101	48.299.333
mayo	405.114	31.754.392	211.516	16.586.336	616.630	48.340.728
junio	405.447	31.780.616	211.501	16.585.201	616.948	48.365.817
julio	405.999	32.763.035	211.164	17.047.388	617.163	49.810.423
agosto	403.875	32.496.708	198.436	15.973.185	602.311	48.469.893
septiembre	403.145	32.436.767	198.375	15.967.545	601.520	48.404.312
octubre	403.811	32.492.361	197.345	15.885.567	601.156	48.377.928
noviembre	403.588	32.478.341	196.248	15.799.327	599.836	48.277.668
diciembre	406.122	32.676.576	194.854	15.684.339	600.976	48.360.915
Nº Promedio	404.920		205.491		610.411	
Monto Anual		386.013.865		195.906.365		581.920.230

Fuente: División Beneficios

(**) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

N° Promedio de Pagos PBS por Región y Género

Número de Pagos Promedio Pensión Básica Solidaria Vejez e Invalidez por Región y Género, Año 2012			
Región	Hombre	Mujer	Total
Arica	1.838	3.670	5.508
Tarapacá	1.986	4.208	6.194
Antofagasta	3.083	7.258	10.341
Atacama	2.818	6.005	8.823
Coquimbo	9.776	18.149	27.925
Valparaíso	17.391	39.154	56.545
B. O'Higgins	10.569	23.279	33.848
Maule	16.089	29.424	45.513
Bíobío	32.032	65.810	97.842
Araucanía	24.506	38.261	62.767
Los Ríos	7.239	12.614	19.853
Los Lagos	18.297	29.918	48.215
Aisén	1.899	2.903	4.802
Magallanes	1.264	2.548	3.812
Metropolitana	53.216	124.652	177.868
Subtotal	202.003	407.853	609.856
Suplementos			555
Total	202.003	407.853	610.411

Fuente: División Beneficios

b. Aporte Previsional Solidario

El Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez, establecido en la Ley N°20.255, tuvo un valor de \$255.000 desde el 01 de julio 2011 hasta el 30 de junio 2012. A contar del 01 de julio 2012 y hasta el 30 de junio 2013 se reajustó a \$261.758.-

Concesión de Aporte Previsional Solidario	
Periodo Julio 2008 – Diciembre 2012	
Beneficios	N° Concesiones
Aportes Previsionales de Vejez	622.084
Aportes Previsionales de Invalidez	36.493
Total	658.577

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 Mutuales. Se cancelaron en promedio 483.056 Aportes Previsionales de Vejez y 33.847 Aportes Previsionales de Invalidez, por un monto total anual de MM\$265.326 y MM\$30.888 respectivamente.

(**) Pago de Aporte Previsional Solidario IPS						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Subtotal (a) + (b)	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
enero	275.557	10.827.518	872	39.874	276.429	10.867.392
febrero	273.142	10.729.128	870	39.716	274.012	10.768.844
marzo	277.139	10.818.978	879	40.139	278.018	10.859.117
abril	275.690	10.750.386	860	39.112	276.550	10.789.498
mayo	279.583	10.881.144	892	40.350	280.475	10.921.494
junio	282.654	10.984.422	922	41.491	283.576	11.025.913
julio	282.697	11.640.122	927	43.877	283.624	11.683.999
agosto	286.510	11.710.883	943	44.105	287.453	11.754.988
septiembre	289.509	11.811.021	945	44.135	290.454	11.855.156
octubre	298.258	12.113.300	958	44.716	299.216	12.158.016
noviembre	307.231	12.435.318	977	45.036	308.208	12.480.354
diciembre	313.785	12.666.222	980	45.504	314.765	12.711.726
Nº Promedio.	286.813		919		287.732	
Monto Anual		137.368.442		508.055		137.876.497

Fuente: División Beneficios

(**) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

Nota: Esta información contiene el pago referido a la Ley Nº 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 M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
enero	158.821	8.619.417	24.973	1.902.904	183.794	10.522.321
febrero	171.927	9.225.120	26.446	2.014.204	198.373	11.239.324
marzo	181.869	9.672.370	27.029	2.059.226	208.898	11.731.596
abril	188.194	10.022.134	27.963	2.129.197	216.157	12.151.331
mayo	192.557	10.264.096	28.566	2.174.212	221.123	12.438.308
junio	197.554	10.486.312	29.348	2.224.440	226.902	12.710.752
julio	195.496	10.782.690	29.451	2.302.917	224.947	13.085.607
agosto	202.672	11.187.678	41.844	3.228.931	244.516	14.416.609
septiembre	208.827	11.502.572	42.268	3.325.461	251.095	14.828.033
octubre	212.034	11.677.868	40.464	3.118.515	252.498	14.796.383
noviembre	219.316	12.084.173	37.555	2.885.131	256.871	14.969.304
diciembre	225.649	12.433.180	39.226	3.015.050	264.875	15.448.230
Nº Promedio.	196.243		32.928		229.171	
Monto Anual		127.957.610		30.380.188		158.337.798

Fuente: División Beneficios

(**) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

c. Subsidios Previsionales Complementarios

Bono por Hijo Nacido Vivo

Durante el periodo presupuestario 2012, solicitaron el beneficio 32.869 afiliadas de las distintas AFPs, por un monto total de MM\$41.468. Por otra parte, 21.858 beneficiarias de Pensión Básica Solidaria de Vejez y Aporte Previsional Solidario que cumplieron los requisitos contemplados en la Ley N° 20.255, solicitaron 84.409 Bonos por Hijo Nacido Vivo, incorporándose a su pensión mensual, el monto total año 2012 fue de MM\$168.

Solicitudes Concedidas de Bono por Hijo Nacido Vivo 2012						
Mes	Cantidad de Beneficiarias AFP	Pago Único		Cantidad de Beneficiarias Pilar Solidario	Pago Mensual	
		Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)		Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
enero	3.295	14.010	4.389	2.254	9.015	18
febrero	4.637	18.031	5.566	2.007	7.462	15
marzo	3.434	14.604	4.548	1.942	7.421	14
abril	3.808	14.183	4.465	1.560	5.957	12
mayo	3.572	15.278	4.856	1.941	7.481	15
junio	2.293	8.882	2.815	1.483	5.710	11
julio	2.368	9.330	2.998	1.467	5.899	12
agosto	2.220	9.035	2.917	1.365	5.235	11
septiembre	2.017	7.771	2.527	1.812	6.985	14
octubre	2.280	8.479	2.785	1.403	5.335	11
noviembre	1.688	6.440	2.110	2.504	9.707	19
diciembre	1.257	4.340	1.492	2.120	8.202	16
Total	32.869	130.383	41.468	21.858	84.409	168

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, en el año 2012 se han efectuado 801 solicitudes por parte de 142 empleadores; éstas involucran a 75.181 trabajadores jóvenes, de los cuales 44.527 (59,22%) son mujeres y 30.654 (40,77%) son hombres.

Durante el año se pagaron 16.020 subsidios a 991 empleadores, por un monto de MM\$242.

Desde el 1 de julio de 2011 entró en vigencia el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes; en el año 2012, se pagaron 279.361 subsidios, beneficiando a 248.199 trabajadores por un monto de MM\$1.946.

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 2012 se concedieron 23.938 Pensiones Previsionales, 3.809 Pensiones de Exonerados (Ley N°19.234), 2.390 Pensiones de Reparación (Ley Valech N° 19.992) y ninguna Pensión de Reparación por la Ley N° 19.123.

El IPS asumió, desde el año 2005, la concesión de las Pensiones de Reparación establecidas en la Ley N°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 2012, la cantidad de pensiones de reparación concedidas y en régimen mensual de pagos ascendieron a 26.952, con un monto de MM\$4.160 para dicho mes. En promedio al año se pagaron 26.658 pensiones con un monto anual de MM\$48.247.

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 867.693 pensiones y un monto anual pagado de MM\$1.846.013, los que se detallan a continuación:

Pensiones	Pago de Prestaciones Previsionales Periodo 2009- 2012							
	Año 2009		Año 2010		Año 2011		Año 2012	
	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)
Pensiones Previsionales	794.120	1.564.569.991	781.026	1.553.991.274	768.998	1.585.439.797	756.980	1.632.112.870
Pensiones de Exonerados	71.244	126.816.245	76.900	136.207.650	79.986	144.703.739	80.863	151.315.903
Subtotal Previsionales	865.364	1.691.386.236	857.926	1.690.198.924	848.984	1.730.143.536	837.843	1.783.428.773
Indemnizaciones del Carbón N° 19.129	1.177	4.018.351	1.085	3.808.548	813	2.863.490	710	2.582.357
Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123)	2.725	11.767.019	2.637	11.498.613	2.549	11.512.937	2.482	11.755.095
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	18.839	32.410.464	19.186	32.861.217	20.674	36.177.026	26.658	48.246.982
Total	888.105	1.739.582.070	880.834	1.738.367.302	873.020	1.780.696.989	867.693	1.846.013.207

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. En el año 2012 efectuó un total de 29.354.616 pagos de subsidios y otros beneficios por un monto anual pagado de MM\$2.746.759.-. El total de liquidaciones de pago mensuales fueron emitidas a través de seis diferentes formas de pago, definidas para la mejor disponibilidad de cobro por sus beneficiarios.

(**) Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago Año 2012 (monto en MM \$)													
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	6.788.712	1.033.679	111.455	14.683	8.636	2.387	12.534	4.084	169.916	23.317	6.161.182	517.066	
Rural Móvil	319.836	45.659	2.966	347	12	4	12	4	36	5	963.714	81.346	
Sucursal IPS	390.744	62.172	4.281	540	12	0	920	262	19.935	3.408	72.269	6.031	
Correo	1.096.985	245.962	7.935	1.362	42	8	5.982	2.010	22.634	3.294	12.905	1.067	
Depósito Bancario	1.227.659	352.493	12.554	2.580	488	234	9.657	3.432	93.926	13.535	113.949	9.377	
Pago en Extranjero	91.996	11.229	213	24	0	0	711	273	14.696	2.685	0	0	
Total	9.915.932	1.751.194	139.404	19.536	9.190	2.633	29.816	10.065	321.143	46.244	7.324.019	614.887	

Fuentes: División Beneficios/ Subdepartamento Estadística

(**) Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago Año 2012 (monto MM \$)														
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	7.396.142	134.014	995.922	31.062	1.314.977	77.702	254.273	14.798	0	0	39.577	772	23.253.326	1.853.562
Rural Móvil	1.014.612	18.302	181.446	5.324	260.966	14.972	35.373	2.058	0	0	2.009	42	2.780.982	168.064
Sucursal IPS	1.150	19	24	0	1	0	29	2	5.149	74	463	11	494.977	72.520
Correo	9.144	162	2.557	79	1.729	93	118	7	0	0	85	1	1.160.116	254.045
Depósito Bancario	69.953	1.392	11.680	334	15.992	946	16	1	0	0	1.725	34	1.557.599	384.357
Pago en Extranjero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107.616	14.210
Total	8.491.001	153.889	1.191.629	36.799	1.593.665	93.713	289.809	16.866	5.149	74	43.859	860	29.354.616	2.746.758

Fuentes: División Beneficios/ Subdepartamento Estadística

(**) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

Bono de Invierno

Como ya es habitual en el mes de mayo de cada año, se cumplió con lo fijado por la Ley N° 20.559 en su artículo 20, publicada en el D.O el 16/12/2011, que dispuso el pago de un Bono de Invierno de \$47.250 a los pensionados previsionales y asistenciales con edad mayor o igual a 65 años y con rentas menor o igual a \$130.496. Totalizaron 516.401 personas beneficiadas y un monto de MM\$24.399. De este total, 111.540 corresponden a beneficiarios de pensiones previsionales y leyes especiales, con un monto de MM\$5.269, y 404.861 beneficiarios de pensiones básicas solidarias Ley N°20.255, con un monto de MM\$19.129.

e. Bono de Reconocimiento

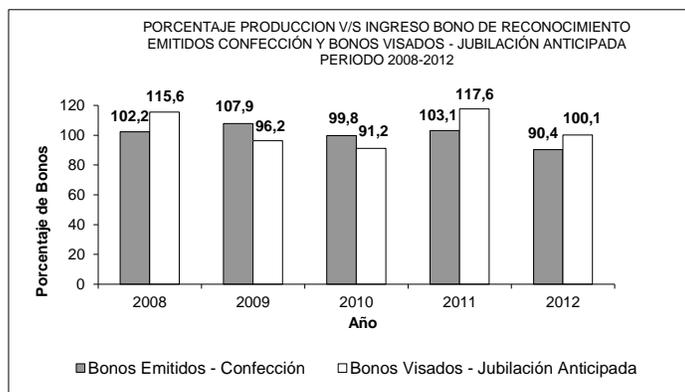
Sus procesos involucran calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP. El gasto del año 2012 fue de MM\$1.011.262 pagándose 58.148 Bonos a un valor promedio de MM\$18; se pagaron 56.335 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 1.813 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa un incremento de un 3,34% respecto del año anterior, en que se pagaron 56.269 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2012, se ha liquidado un total de 757.063 Bonos, quedando pendiente por pagar 543.288. La cantidad de Bonos por liquidar al 31 de diciembre de 2012 fue de 10.242.

En el caso de la determinación del valor nominal del Bono (Emisión), se puede indicar que el ingreso correspondiente al periodo 2012 experimentó una disminución respecto al año anterior. Durante el año 2011 se produjo un ingreso promedio mensual de 806 solicitudes, mientras que en el año 2012 el promedio mensual alcanzó al 96,3% de lo ingresado en el año anterior. Es decir, mensualmente se recibieron 776 solicitudes de Emisión en promedio (total anual 9.316).

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 2011 se produjo un ingreso promedio mensual de 529 solicitudes, mientras que en el año 2012 dicho promedio llegó a 65,4% respecto al año anterior. Es decir, mensualmente se recibieron 346 solicitudes de Visación en promedio (total anual 4.153).

Finalmente, se destaca la evolución del cumplimiento de metas internas de Bonos Emitidos y Bonos Visados en el periodo 2008-2012. 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).



f. Regímenes Especiales

Al iniciar el año 2012, el volumen de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 9.866 casos; durante este año se recibieron 66 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2012, el stock de exonerados bajó a 6.355 beneficios, de los cuales el 90% (5.728) 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 26.658, con un monto pagado anual de MM\$48.247.

Las pensiones de Reparación otorgadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron un promedio mensual de 2.482, con un monto pagado de MM\$11.755.

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 2012 se pagó un promedio mensual de 710 indemnizaciones con un monto anual de MM\$2.582.

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Valech) se han pagado, desde junio de 2005, a 6.955 personas, con un monto de MM\$20.012.

Los Bonos de Reparación concedidos por la Ley N°19.980 (Rettig) desde mayo de 2005 hasta diciembre 2012, se pagaron a 4.518 personas, que representan un 90,36% del universo considerado (5.000 beneficiarios), con un monto de MM\$40.089.

A partir del 19 de mayo de 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 2012 se habían presentado un

total de 106.955 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 201.194 beneficiarios, lo que significó un gasto de MM\$26. Esta ley es modificada por la Ley N° 20.610, publicada en el Diario Oficial de fecha 21 de agosto de 2012, para efectos de adelantar el pago a los cónyuges que durante el año 2012 cumplan entre 53 y 57 años de matrimonio. Este beneficio se paga a los beneficiarios que cumplen todas las validaciones en un plazo máximo de 4 días.

El Pago de Bono Solidario de Alimentos correspondió a 1.484.716 beneficiarios, cuyo desembolso efectivo fue de MM\$75.875.

h. Bonificación Fiscal de Salud

Ley N° 20531 publicada en el Diario Oficial de fecha 31 de agosto de 2011, en su Artículo 1° estableció que a contar de noviembre de 2011, todas las pensiones que perciban los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias de la Ley N° 20255, estarán exentas de la cotización legal de salud; conservando su calidad de pensionados cotizantes, los derechos y obligaciones que emanan del régimen de salud previsional al que se encuentren adscritos.

Durante el año 2012, fueron beneficiados un promedio mensual de 612.525 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias con un gasto total anual de MM\$74.308.

En el Artículo 2° establece la rebaja de la cotización de salud al 5% a contar de diciembre de 2012, para los pensionados Previsionales, pensionados de la Ley de Accidentes del Trabajo y de la Ley de Exonerados, que cumplan con los requisitos establecidos en la letra a) y c) del art. 3° de la Ley N° 20255 y que integren un grupo familiar perteneciente a los cuatro primeros quintiles de la población.

En el mes de diciembre 2012 se inició esta rebaja, beneficiando a 163.298 pensionados con un gasto total de MM\$577.

i. Historial Previsional

Durante el año 2012 se desarrollaron los siguientes proyectos:

Confección de Certificados de Imposiciones para Bono Profesores, esto se debió a un mayor ingreso de solicitudes y plazos determinados de respuesta por las postulaciones al bono docente. La cantidad de casos resueltos corresponden a 4.733 Rut, que al ser revisados por las tres principales Cajas, Empart, Canaempu y SSS, implicó una revisión de 14.199 cuentas.

Validación de Historiales Previsionales jubilables, consiste en validar los Certificados de Imposiciones con una anticipación de dos meses para imponentes que están por cumplir la causal de vejez y densidad para obtener el beneficio de jubilación; el propósito es disminuir los tiempos de demora para otorgar los referidos beneficios. Durante el año 2012 se validaron 6.840 Rut, para los cuales se revisaron las tres principales Cajas, Empart, Canaempu y SSS, lo que significó verificar la información de 20.520 cuentas. Lo anterior permitió disminuir los tiempos para otorgar un beneficio, en especial para otorgar pensiones de vejez on line por las Sucursales.

Certificación de Historiales Previsionales mediante marcaje de validación, este proyecto consistió en validar todos los productos con el fin de certificar los historiales, el proyecto se inició en el mes

de julio de 2012, logrando trabajar un total de 92.223 Rut. La correcta y oportuna certificación de los HP permite satisfacer los clientes internos y externos al recibir información completa y actualizada para obtener un beneficio.

Emisión de Certificados de Imposiciones solicitados a las AFP por la Superintendencia de Pensiones, se cumplió con el 100% de las solicitudes efectuadas por las AFP por compromisos de éstas con la Superintendencia. Durante el año 2012 se emitieron 7.500 certificados revisados por las tres principales ex Cajas de Previsión, lo que significó la verificación de 22.500 cuentas.

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

- a. El IPS recauda las imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas de Previsión y el aporte de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales administrado por el ISL, 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 recaudó para el Instituto de Seguridad Laboral, ISL, cotizaciones por un monto de MM\$4.377, referido a 939.862 cotizantes, siendo ambos valores promedios anuales.

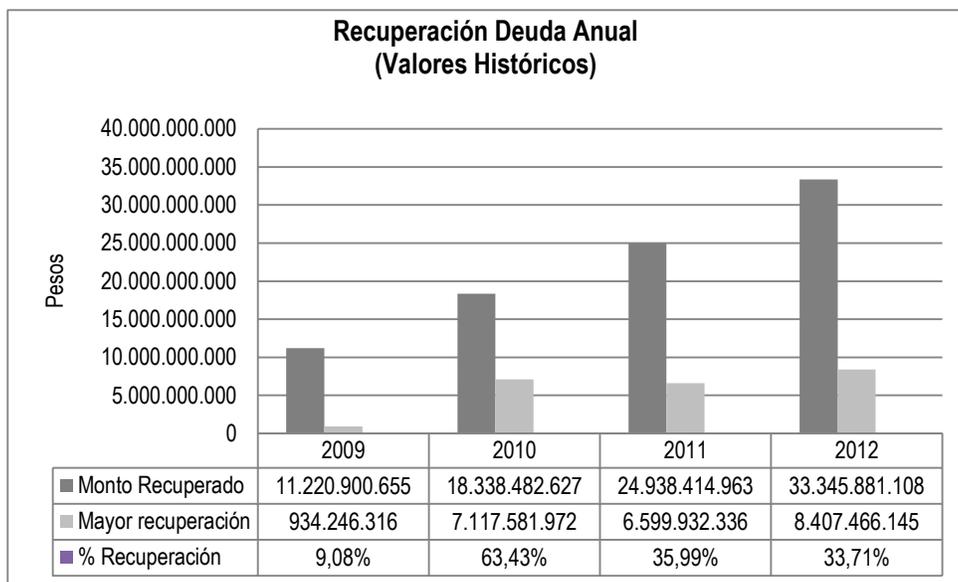
En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, el IPS recaudó un monto de MM\$92.076, referido a 3.964.120 cotizantes, siendo ambos valores promedios anuales.

Durante el año 2012, las cotizaciones electrónicas alcanzaron un total de 6.039.554 planillas recaudadas, lo que equivale al 88,03% del universo de planillas de cotización. Lo anterior, principalmente asociado a la implementación, por parte del Instituto, de un plan en impulsar la declaración y pago de cotizaciones previsionales por internet a través de operadores electrónicos. En la actualidad los lazos de cooperación con estas entidades se han estrechado, con el propósito de ofrecer mejores alternativas a los empleadores, trabajadores de casa particular y trabajadores independientes, de acuerdo al perfil de cada uno. Al presente, las entidades recaudadoras de cotizaciones electrónicas son: Caja Compensación Los Andes, Caja Compensación La Araucana y Previred.

Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total \$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto		
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
2012	6.039.554	88,03%	1.170.229.833.941	97,27%	820.936	11,97%	32.813.659.139	2,73%	6.860.490	1.203.043.493.080

Fuente: División Beneficios

b. Producto de las actividades y estrategias desarrolladas, se registró una recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondientes a empleadores morosos, que ascendió a la suma de MM\$33.346, suma superior en un 33,71% a lo recaudado en el período inmediatamente anterior, como se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Departamento de Cobranzas

Otras Materias de Gestión

Destacamos los siguientes resultados:

- **Estudio Satisfacción de Usuarios/as en las distintas instancias de Atención de Público** (Centros de Atención Previsional, Web, Call Center), con enfoque de género: La aplicación de encuestas en los distintos canales de atención se desarrolló durante los meses de octubre y noviembre. Consideró la medición en 64 Centros de Atención Presencial con 1.940 casos.

El porcentaje de clientes que declararon satisfacción con el servicio durante el año 2012, fue de 87,3 %. Se destaca que el estudio realizado por Ipsos Chile S.A, arrojó un resultado del 96,5% en la satisfacción de los clientes que concurrieron a los canales presenciales de atención

Por primera vez, este estudio consideró un análisis de los resultados con enfoque de género, lo que permitió detectar inequidades, brechas y barreras en este ámbito y la detección de necesidades diferenciadas de información.

- **Estudio de Satisfacción de Usuarios Canales Externos en Convenio con IPS** (Municipalidades, AFP, Compañías de Seguro). Estudio realizado por segunda vez en 2012, cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción de los usuarios del IPS que concurren a las Municipalidades, AFP's y

Compañías de Seguros a solicitar un trámite del Pilar Solidario y Bono por Hijo, consideró el enfoque de género.

El Índice de Satisfacción en 2012 alcanzó a 97% en Municipalidades, 96% en AFP's y 99% en Compañías de Seguro. (Estudio realizado por GFK Collect Investigaciones de Mercado).

- Beneficios y Servicios Complementarios al pago de la pensión.

En el contexto de la Resolución Exenta N°288, del 06 de julio de 2011, que aprobó el Convenio de Colaboración suscrito entre el Director Nacional del IPS y el Servicio Nacional de Adultos Mayores, SENAMA, el producto a obtener el año 2012, correspondió a un proceso de mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios del Sistema Solidario de cada Región, expresado en el desarrollo de Actividades, Talleres y Charlas por parte de SENAMA y los Servicios entregados por el IPS.

La meta comprometida fue la focalización del 15% de la cobertura en hombres y mujeres beneficiarias del Sistema Solidario que participaron en dichas acciones, siendo su resultado el que se muestra en el siguiente cuadro.

Cobertura de Talleres y Actividades, Charlas y Servicio								
Región	Nº Total Beneficiarios PS	Meta 2012 15% de Cobertura	Talleres y Actividades	Charlas	Servicios	TOTAL Beneficiarios	% Avance Efectivo	% Cumplimiento respecto de la Meta
Arica y Parinacota	10.935	1.640	4.329	439	1.088	5.856	53,55%	357,02%
Tarapacá	10.494	1.574	498	60	2.397	2.955	28,16%	187,73%
Antofagasta	18.509	2.776	1.881	-	6.746	8.627	46,61%	310,73%
Atacama	15.543	2.331	257	161	4.733	5.151	33,14%	220,98%
Coquimbo	47.920	7.188	1.139	17	15.482	16.638	34,72%	231,47%
Valparaíso	103.516	15.527	6.556	800	-	7.356	7,11%	47,37%
O'Higgins	57.741	8.661	3.064	92	7.830	10.986	19,03%	126,84%
Maule	74.718	11.208	1.795	16	17.483	19.294	25,82%	172,15%
Biobío	151.905	22.786	4.874	-	-	4.874	3,21%	21,39%
Araucanía	86.091	12.914	1.536	50	14.499	16.085	18,68%	124,56%
Los Ríos	30.499	4.575	1.400	-	4.554	5.954	19,52%	130,15%
Los Lagos	64.830	9.725	3.102	259	7.564	10.925	16,85%	112,35%
Aisén	6.241	936	298	293	505	1.096	17,56%	117,08%
Magallanes	7.546	1.132	604	111	1.523	2.238	29,66%	197,72%
Metropolitana	316.992	47.549	4.200	-	77.039	81.239	25,63%	170,85%
Totales	1.003.480	150.522	35.533	2.298	161.443	199.274	19,86%	132,39%

Fuente: Direcciones Regionales

Por otra parte, cabe hacer presente que, con fecha 27 de febrero 2012, el IPS entregó en comodato al SENAMA, las Casas de Encuentro de Copiapó, Caldera, Viña del Mar y San Bernardo.

Con fecha 05 de diciembre 2012, se entregó en comodato al mismo Servicio, la Casa de Encuentro de Valdivia.

Además, SENAMA solicitó un contrato de comodato por la Casa de Temuco, a Bienes Nacionales, su propietario original y lo mismo está solicitando respecto de la Casa de Arica. De esta forma son siete las Casas de Encuentro traspasadas a SENAMA.

Resultado de los Desafíos 2012 asumidos por el Instituto:

- **Mejoramiento en la distribución de los montos de cotizaciones en consistencia con Finanzas.** Al 31 de diciembre, se alcanzó un 98,7% de montos de cotizaciones previsionales en estado distribuido. Esto se debió a la priorización del trabajo diario de los analistas encargados de todas las planillas con estado distinto a distribuido, a fin de lograr la distribución de la mayor cantidad y montos de planillas de cotizaciones previsionales electrónicas y manuales. Se hace presente que, en forma continua se gestiona con las entidades recaudadoras con el propósito de obtener datos en tiempo para conseguir la distribución de la mayor cantidad de planillas de cotizaciones. 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 electrónicas. Las entidades electrónicas son Caja de Compensación Los Andes, Caja de Compensación La Araucana y Previred.

- **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.** Al 31 de diciembre, la incorporación de Servicios Públicos a ChileAtiende se incrementó en un 100%, lo cual ha permitido mejorar el acceso de las personas a los servicios del Estado, ofreciendo una mejor calidad de atención, especialmente en las regiones y lugares más apartados. De este modo, se entrega una mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos, generando impactos tan importantes como el ahorro de más de 2 millones de horas anuales en tiempos de espera y transporte. Si bien, durante el año 2011, se encontraban incorporadas 9 Instituciones al Proyecto ChileAtiende: FONASA, DIPRECA, CAPREDENA, ISL, SERNAC, SENCE, BIENES NACIONALES, AFPs e IPS (para la medición del indicador se excluyeron las AFPs y el IPS). En el año 2012, se sumaron 10 Instituciones a este Proyecto: FOSIS, MINVU, MINEDUC, REGISTRO CIVIL, CDC, SERVEL, SUSESO, SUBTEL, JUNAEB y INJUB.

- **Automatización de registros impositivos desde AFP por desafiliaciones, desafectaciones y traspasos erróneos, cuyo objetivo es resolver la comunicación con estas Administradoras y su consiguiente carga masiva de registros; lo anterior se realizará con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2012. Situación al 31 de diciembre:** 1) Desafiliaciones: en una primera etapa del proyecto se efectuó el levantamiento del proceso de Desafiliaciones, Ley N° 18.225, y se confeccionó una propuesta del Esquema de Registros, revisado con una AFP, que será utilizado para el traspaso de registros impositivos desde las AFP al IPS. El Instituto está en espera de las modificaciones solicitadas a la Superintendencia de Pensiones mediante el Oficio D.N. N° 5892, del 11 de junio de 2012, en que solicitó aprobar el esquema de registros e instrucciones a las AFP y al IPS. Habrá respuesta en el primer trimestre del año 2013. 2) Desafectaciones: como primera etapa, se recopilaron antecedentes relacionados con el proceso y entrevistaron a los analistas que lo ejecutan. Se inició el levantamiento formal de este proceso, para optimizarlo y realizar las mejoras, previas a la automatización. El 12 de diciembre de 2012 se envió a la Superintendencia de Pensiones el Oficio D.N. N° 11049/2012, donde se solicita aprobar el esquema de registros e instruir a las AFP y al IPS para iniciar el proceso de desarrollo y posterior traspaso de registros impositivos desde las AFP al Instituto por medio electrónico. 3) Traspasos erróneos de registros impositivos desde las AFP al IPS (archivo Trarez02): la

regularización de cotizaciones indebidamente pagadas en el Sistema de Pensiones de Capitalización Individual, regido por el Decreto Ley N° 3500 de 1980, que deben traspasar las Administradoras al Instituto de Previsión Social (Rezagos AFP-IPS) y por la Circular 1.610, se encuentra operativo. Durante el mes de diciembre, se cargaron al Sistema CoreAgil 14.706 registros recibidos desde las distintas Administradoras.

- **Ajuste de Sencillo en las Liquidaciones de Pago.** El Ajuste de Sencillo comenzó a implementarse a contar del mes de abril 2012 para la Pensión Básica Solidaria, ex Cajas de Previsión, Instituto de Seguridad Laboral, Leyes de Reparación e Indemnizados del Carbón. Cabe señalar que está incluido dentro del proceso normal del pago de las pensiones, y se está desarrollando tal como estaba previsto, ajustando hacia arriba favoreciendo al pensionado, es decir, incluyendo un haber en el mes inicial y los meses posteriores se van recuperando, como un descuento. Al 31 de diciembre, en forma regular se continúa efectuando la aplicación del Ajuste de Sencillo.

- **Estudio de Clima “Great Place to Work”.** Para la implementación de este proyecto, se realizaron diversas gestiones: compra y firma contrato, revisión de la encuesta e incorporación de ajustes, coordinación de logística de aplicación de encuesta a 2.600 funcionarios aproximadamente, y la difusión del estudio a nivel nacional. En particular, cabe destacar la realización de 38 reuniones de bajada de resultados a funcionarios/as, en las cuales los equipos participaron entregando sugerencias; jornadas de Clima y Competencias en la totalidad de las Direcciones Regionales; revisión de las mejores prácticas de otras organizaciones y definición transversal de planes de acción.

4.Desafíos para el año 2013

- **Chile Sin Papeles**, este es un programa impulsado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que tiene por objetivo digitalizar los trámites para el bienestar de los usuarios/beneficiarios. El Instituto está participando de este programa digitalizando 22 trámites el año 2013, que permitirá otorgar un mejor servicio a los beneficiarios, en menores tiempos, pues podrá solicitarlos desde su hogar, evitando el manejo de papeles lo cual tiene además una connotación ecológica. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2013.
- **Calidad de Servicio a la Ciudadanía/Usuarios**, la incorporación de productos a la red ChileAtiende ha generado la necesidad de consolidar una relación estable y eficiente con los Servicios Públicos en convenio, que permita dar respuesta a los requerimientos de las personas en su más amplia expresión, considerando en esto desde el trámite más básico, hasta aquel que requiere de la intervención de un experto. La exploración de esta necesidad ha permitido establecer los ámbitos involucrados para enfrentar las solicitudes de los clientes-ciudadanos, adecuando la institucionalidad a sus requerimientos, en un proyecto que permita responder por niveles, según la complejidad de lo solicitado, incorporando a los distintos servicios integrados en ChileAtiende, lo que en definitiva ha generado una estructura funcional que excede los límites del IPS, contando a la fecha para esto, con una red de 14 expertos titulares del Estado y 14 suplentes, en 14 instituciones en convenio, apoyados por un sistema de CRM (Sistema de Atención ChileAtiende-SACH), proyecto inédito internacionalmente. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos. Las Metas comprometidas para el año 2013 son:
 - a) Atención Front office: Compromiso de Servicio (SLA): Respuesta del 100% de las solicitudes en la atención presencial (Si no requieren ser escaladas).
 - b) Mesa de Soporte sin escalamiento: Compromiso de Servicio (SLA): Respuesta del 100% de las solicitudes en el llamado telefónico (Si no requieren ser escaladas).
 - c) Mesa de Soporte con escalamiento: Compromiso de Servicio (SLA). Esperado: 1 día para escalar.
 - d) Web sin escalamiento: Compromiso de Servicio (SLA). Esperado: 90% en 2 días.
 - e) Red de expertos: Compromiso de Servicio (SLA). Esperado: 90% en 5 días.
- **Gestión de Personas**, las personas son un factor determinante en el cumplimiento de las metas y objetivos del IPS. Por este motivo el Departamento de Personas incorporó el modelo de gestión de competencias, para alinear distintos subsistemas de recursos humanos, en torno a conductas de alto desempeño que agregan valor al negocio, de modo de invertir de manera estratégica los recursos asociados a la gestión de personas. De este modo, se ha incorporado la visión y necesidades del IPS en la detección de necesidades y

se han desarrollado programas de formación orientados a fortalecer las competencias y gestionar el talento de las personas.

Durante el año 2013 se llevarán a cabo diversos programas de formación, segmentados por grupo objetivo, orientados al fortalecimiento de las competencias clave de la gestión. Estas actividades complementarán aquellos programas realizados en el año 2012 para los jefes de centros de atención previsional y jefes de plataformas de atención. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2013.

- a) Programa de formación para la línea de atención: Su objetivo es fortalecer las competencias de servicio de las personas que se desempeñan en la línea de atención, para consolidar un servicio de excelencia a través de la red ChileAtiende. Se levantaron estándares de calidad, protocolos de servicio y un estudio de satisfacción de nuestros clientes/ciudadanos, los que, en conjunto con los resultados de la evaluación de competencias e información aportada por los directivos de IPS, constituyen un insumo para la confección de mallas de formación diferenciadas para jefaturas de sucursales y funcionarios de la línea de atención de todo el país. En la primera etapa participarán cerca de 350 personas, quienes serán formados como Expertos en Servicio a la Ciudadanía y pasarán por un proceso de acreditación por la Universidad de Los Andes. Aspiramos a implementar en el segundo semestre una segunda etapa y lograr una cobertura superior al 55% del total de funcionarios de la línea de atención.
- b) Programa para la formación de directivos: Su objetivo es fortalecer en los directivos aquellas habilidades y competencias que impacten en la gestión de equipos y proyectos, a través de la ejecución de un programa de formación de probada calidad y eficacia, que les permita incrementar su contribución a los resultados institucionales. Considera la formación de los jefes de División y jefes de Departamento en algunas competencias clave para el óptimo desempeño, sustentado en la evaluación de competencias de jefes de Departamento, así como en los atributos definidos para los altos directivos públicos de IPS. Destinado a 40 directivos.
- c) Programa de formación para la División Beneficios: Se implementará una malla de formación diferenciada para funcionarios de esta División, orientada a capacitar y certificar las competencias clave, que permitan asegurar altos estándares de calidad en la ejecución de los procesos de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de beneficios. Durante el 2013 se capacitarán cerca de 100 personas, las que, a través de metodologías lúdicas y basadas en experiencias, fortalecerán sus competencias conductuales. Asimismo, se implementará un sistema de gestión del conocimiento, que permita formar funcionarios polifuncionales, que puedan apoyar los distintos procesos productivos frente a incrementos en la carga laboral, así como prever la fuga de conocimiento por potencial jubilación de los funcionarios. Finalmente, se desarrollará una malla de formación diferenciada para las jefaturas de unidades y subdepartamentos, quienes aprenderán nuevas herramientas para la supervisión efectiva, retroalimentación, administración adecuada del tiempo, entre otras habilidades.

- **Gestión de Cobranza**, gestionar Deuda Histórica. Se conformó a finales del 2012 una mesa de trabajo para definir las estrategias para abordar la deuda histórica previsional que los empleadores mantienen con el IPS, por esto para el año 2013 se contempla un conjunto de acciones para recuperar y regularizar ésta deuda histórica generada entre los años 1960 y 1979. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2013.
- **Consolidar el Proyecto Derechos Garantizados**, durante el año 2013 se debe consolidar lo iniciado el año anterior respecto al Proyecto Derechos Garantizados (Migración) de tal forma de tomar el control de todos los programas fuentes, datos, procesos y producción de los sistemas del IPS y asegurar su continuidad operativa. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2013.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Glosario

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 al 62 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 D.F.L. N° 4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Resolución Exenta N°15, del 15 de enero de 2010.

- Misión Institucional

El IPS administra beneficios previsionales y sociales, y ofrece acceso a una red multiservicios para la ciudadanía, formulando estrategias que permitan mejorar la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a diversas prestaciones del Estado.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012.

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2012 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional, algunos de los cuales presentan un comportamiento vegetativo creciente.
2	En el año 2012, se destinan recursos significativos 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 mes de diciembre del año 2012, se reciben recursos que permiten la devolución de cotizaciones previsionales hacia las AFP, es una segunda etapa, producto de la incorporación del IPS a la devolución de rezagos (Circular No 1610 de la SUPEN); esto es, cotizaciones históricamente enteradas en este Instituto desde abril 2007 a octubre 2009, en circunstancia que los trabajadores se encuentran afiliados a una AFP.
4	La Ley de Presupuestos 2012 contempla el efecto año completo por el aumento en la cobertura de pensiones Valech el último trimestre del año 2011, como consecuencia de la aplicación de la Ley N° 20.405.
5	Se consideran recursos por efecto año completo para el pago de 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.
6	Durante el año 2012, se incorporan recursos para la aplicación de la Ley 20.610, la cual anticipa el pago del Bono Bodas de Oro a todos los beneficiarios con más de 50 años de matrimonio.
7	Se incrementa el presupuesto del año 2012 para la aplicación de la Ley 20.605, que otorga un Bono Solidario de Alimentos a los beneficiarios del Programa ChileSolidario, Subsidio Único Familiar y beneficiarios de la Asignación Familiar.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Entregar un servicio de calidad a los clientes ciudadanos, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, con altos estándares de calidad y apoyado por un back office que centra su accionar en el cliente.
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.

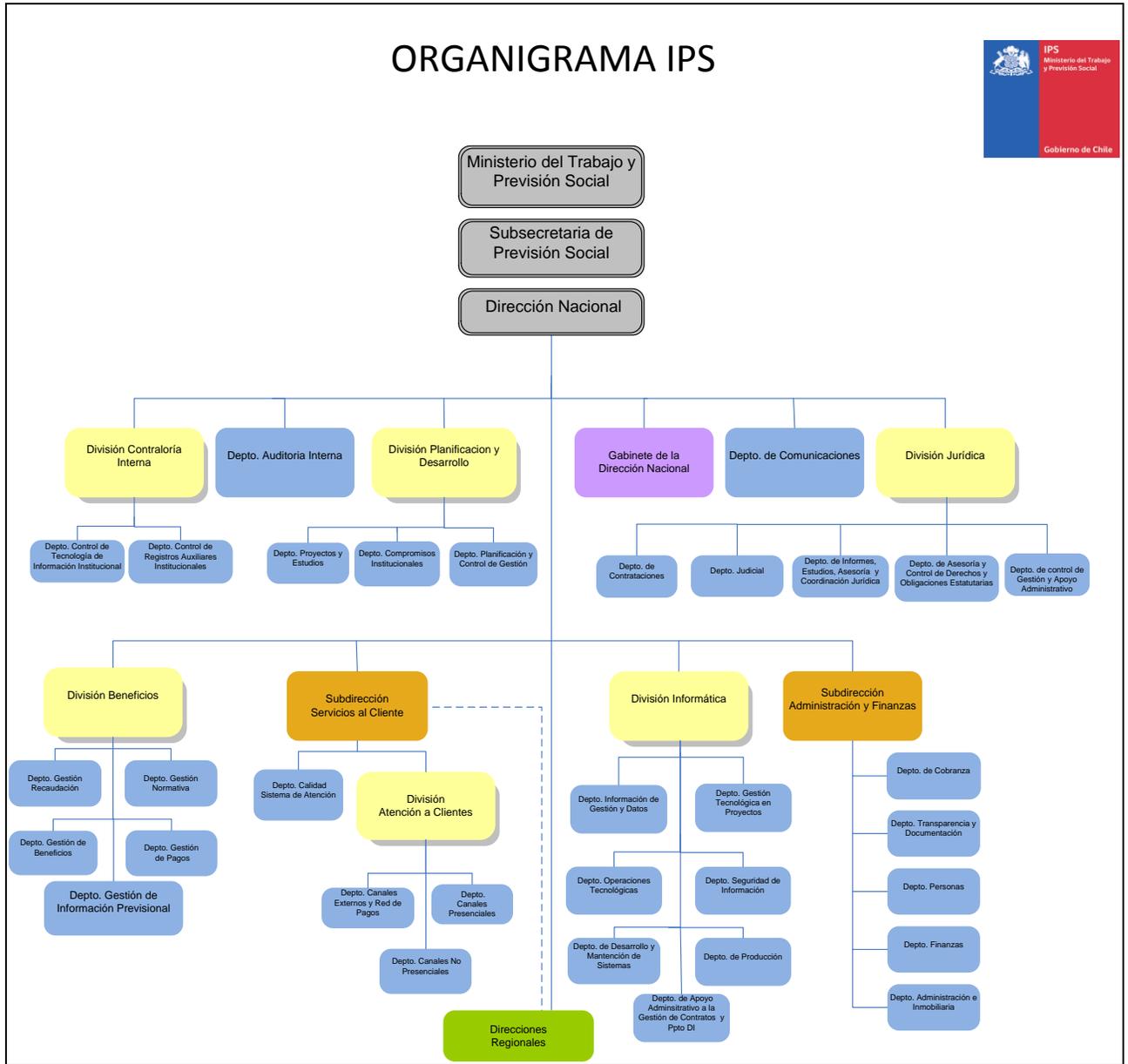
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.</u>	
1	Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla única presencial y virtual de atención de público.	1
	<u>Servicio de pago masivo a terceros de Seguridad Social.</u>	
2	Este servicio consiste fundamentalmente en el procedimiento de pago de los beneficios de seguridad social, bonos específicamente asignados por el gobierno o generados por convenios encomendados al IPS, a partir de la información proporcionada y transmitida electrónicamente por el Instituto a través de medios computacionales o de comunicación de datos instruyendo el pago a las respectivas instituciones pagadoras. Con ello, la Institución pagadora procede en forma periódica y oportuna a efectuar los pagos bajo la modalidad que se determina en el contrato.	2
	<u>Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.</u>	
3	Concesión, pago, mantención, suspensión y extinción por reglas operativas de los beneficios del sistema solidario y de las otras prestaciones establecidas en la Ley N° 20.255. Asimismo, forma parte de dicha concesión, pago, mantención, suspensión y extinción los beneficios complementarios al sistema de pensiones solidarias, las pensiones del régimen de reparto, los complementos al sistema de reparto, el bono de reconocimiento, los regímenes especiales y complementos a los regímenes especiales.	2, 3
	<u>Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales.</u>	
4	Actividades de recaudación, distribución, compensación y registro de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: Cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA), Cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y del Régimen de Reparto, de acuerdo a la política de recaudación y cobranza, generando un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.	3, 4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

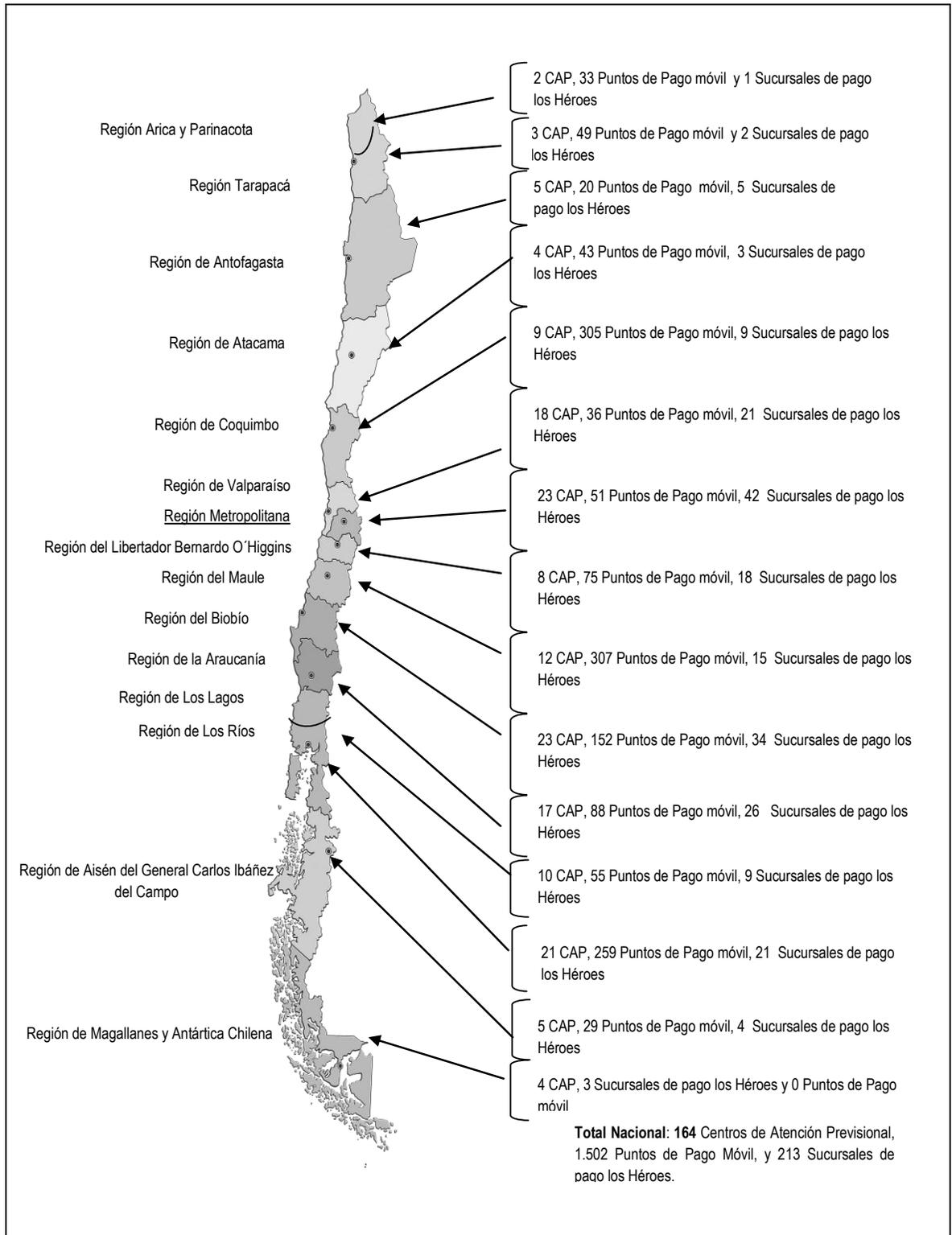
Número	Nombre
1	Pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias de Vejez e Invalidez, Ley N° 20.255
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto
3	Pensionados de Leyes de Reparación (N° 19.234 Exonerados Políticos, N°s 19.123 y 19.980 Rettig y N° 19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (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 (MINDES, SUSESO)
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Art. 74, 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 (MINDES, SUSESO, SENCE)
14	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL y FONASA)
15	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Atención en materias de trabajo, previsión social y de seguridad social.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Fuente: Departamento de Personas, según Resoluciones al 31.12.2012

Distribución Geográfica de Unidades Regionales



Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

c) Principales Autoridades

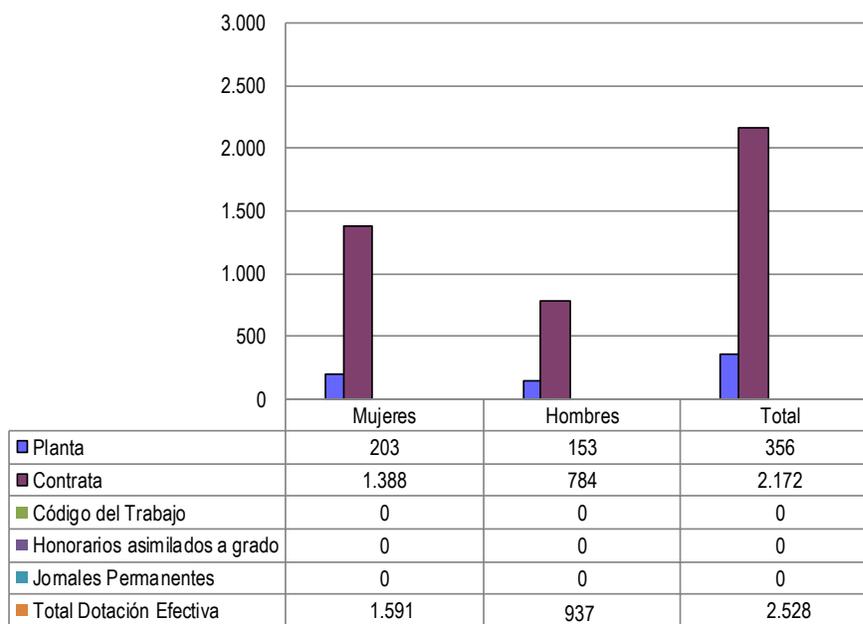
Cargo	Nombre
Director Nacional	Fernando Betteley Shaw
Jefa División Jurídica	María Loreto González Herrera
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Jorge Sepúlveda Torres
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Vallette Barria
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Glica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirector Sistemas de Información y Administración	Eugenio Silva Ramos
Jefe División Contraloría	Luis Bravo Bretti
Jefa División Informática	Jacqueline Gentina Valdés
Jefe Departamento de Personas	José Luis Cid González
Jefe Departamento Finanzas	Víctor Aguilar Cavallo
Jefa Departamento Administración e Inmobiliaria	Alejandra Pérez Rojas
Jefe Departamento de Recaudación y Registro de Cotizaciones Previsionales	Alejandro Arellano Cerro
Jefa Departamento de Transparencia y Documentación	Verónica Eckholt Williamson
Subdirector Servicios al Cliente	Alejandro Moya Santibáñez
Jefe División Atención a Clientes	Jorge Farah Ojeda
Director Región de Arica y Parinacota	Manuel Barreda Olavarría
Directora Región de Tarapacá	Sandra Gallegos Osorio
Director Región de Antofagasta	Roger Barraza Morales
Director Región de Atacama	Jorge Berardi Carreño
Director Región de Coquimbo	Marcelo Murúa Larenas
Director Región de Valparaíso	Claudio Lastra Villagra
Director Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Jaime Pino Pozo
Directora Región del Maule	Estela Sazo Mendoza
Director Región del BíoBío	Edmundo Novoa Puga
Director Región de La Araucanía	Fernando Bustos Benassi
Director Región de Los Ríos	Carlos Villanueva Núñez
Director Región de Los Lagos	Ricardo Brunet Chang
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Elizabeth Gutiérrez Eggers
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	César Sierpe Garay
Director Regional Área Metropolitana	Fernando Biela Yáñez

Fuente: Departamento de Personas

Anexo 2: Recursos Humanos

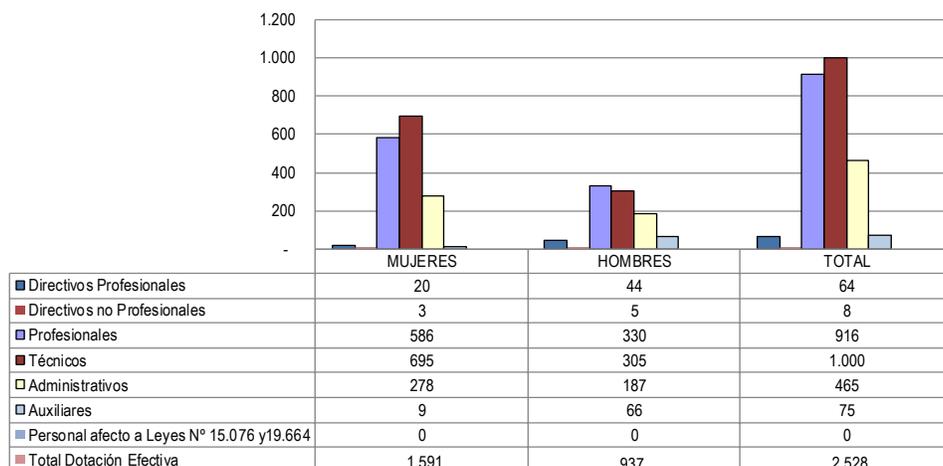
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

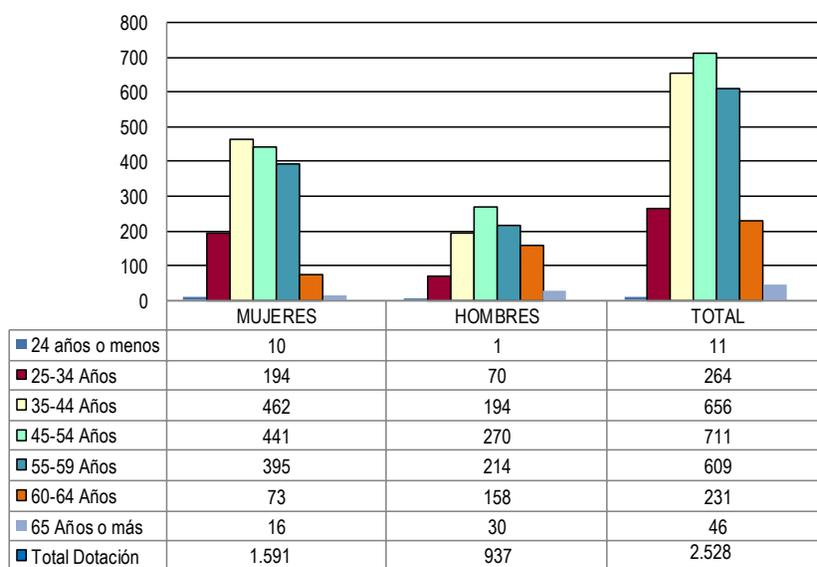


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)

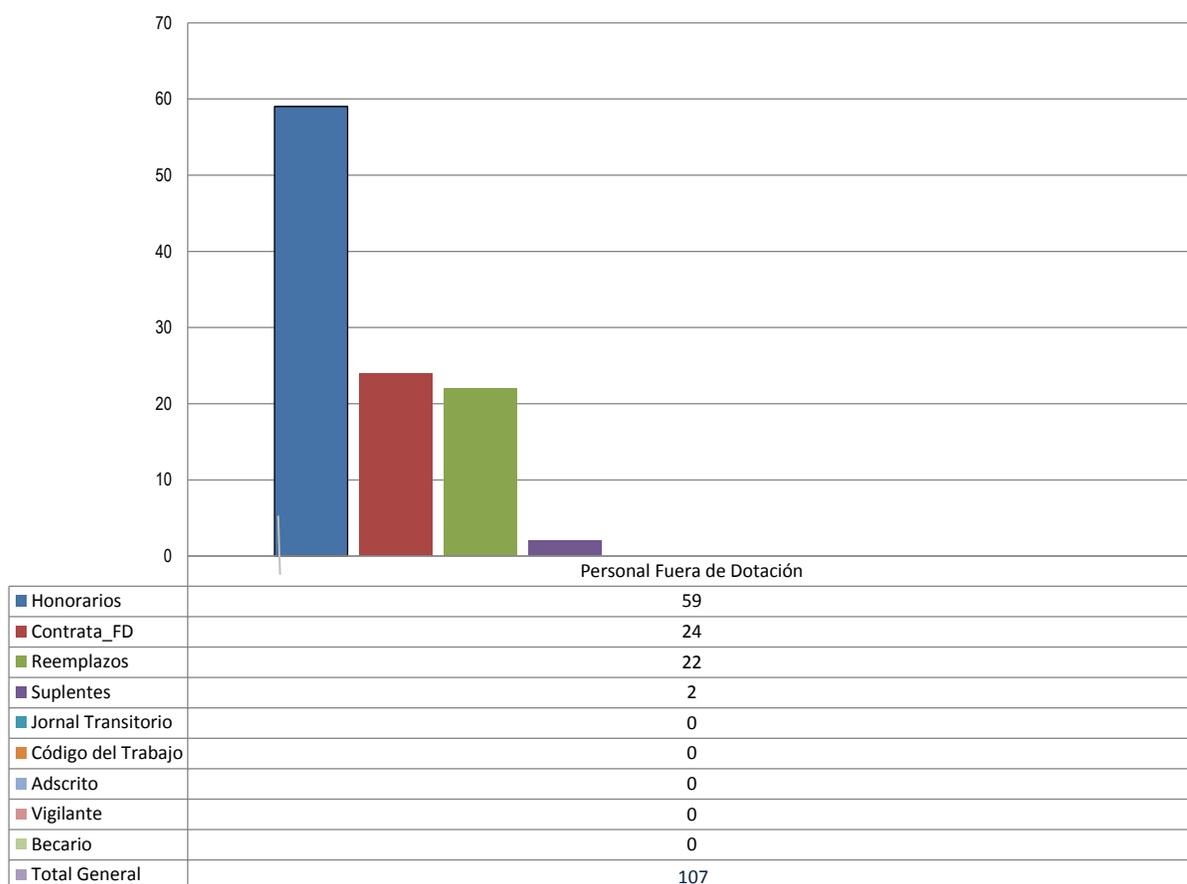


- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación

- Personal fuera de Dotación año 2012², por Tipo de Contrato



2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	33,9	79,0	233	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	(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	95	98,8	104	Ascendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	9,5	7,0	136	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,1	0	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,1	0,1	--	neutro
• Retiros voluntarios					
- con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,5	2,5	100	Ascendente
- otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,5	1,2	125	Descendente
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	5,4	2,8	193	Descendente

3 La información corresponde al período enero 2011 - diciembre 2011 y enero 2012 - diciembre 2012, según corresponda.

4 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.

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

6 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	0,5	0,6	83	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	3,0	5,9	196	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	20,8	9,3	45	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	82,7	68,6	82,9	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(N° de horas contratadas para Capacitación año t / N° de participantes capacitados año t)	15,3	16,9	110	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	(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	0,0	0,0	0	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,1	0	Ascendente
5. Días No Trabajados					
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	1,08	1,29	83,72	Descendente
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,54	0,36	150	Descendente

7 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.

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2011	2012		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,0	0,0	0	-
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	1,3	1,58	82,27	Descendente
Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99,7	99,7	100	Ascendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,3	0,3	100	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	0	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ 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)
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² 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.

10 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

11 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.

12 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

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011– 2012			
Denominación	Monto Año 2011¹³	Monto Año 2012	Notas
	M\$	M\$	
INGRESOS	4.327.216.389	4.435.023.010	
Imposiciones Previsionales	74.298.168	74.811.455	
Transferencias Corrientes	60.624.134	42.565.766	1
Rentas de la Propiedad	672.690	378.354	
Ingresos de Operación	147.943	150.590	
Otros Ingresos Corrientes	51.488.461	37.666.444	2
Aporte Fiscal	4.091.565.229	4.235.000.000	3
Venta de Activos no Financieros	37.186	202.145	
Venta de Activos Financieros	48.160.173	43.971.287	4
Recuperación de Préstamos	222.405	276.969	
GASTOS	4.338.751.860	4.454.487.745	
Gastos en Personal	42.037.096	41.896.164	
Bienes y Servicios de Consumo	57.920.110	60.764.962	5
Prestaciones de Seguridad Social	4.063.076.490	4.037.528.761	6
Transferencias Corrientes	127.905.119	266.122.364	7
Otros Gastos Corrientes	495.253	354.646	
Adquisición de Activos no Financieros	2.149.684	1.795.188	
Adquisición de Activos Financieros	45.141.876	46.003.001	
Préstamos	26.232	22.659	
RESULTADO	-11.535.471	-19.464.735	

13 La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252

Análisis de diferencias entre Ingresos y Gastos año 2011 – 2012

- (1) La Superintendencia de Seguridad Social aportó para el Fondo Único de Prestaciones Familiares un menor valor que el proyectado en espera de verificación de cargas familiares. Por otro lado, en el año 2011 se recepcionó un aporte extraordinario de la Comisión Revalorizadora de Pensiones por (MM\$13.092).
- (2) La disminución observada obedece principalmente a una baja en los ingresos por operaciones SWAP (MM\$7.622). Además, se produjo un menor ingreso por concepto de devolución de imposiciones erróneamente enteradas en AFP al IPS (MM\$3.506) e intereses en cuenta corriente (MM\$754). Por otro lado, en el año 2011 se recuperó seguro por terremoto (MM\$847).
- (3) La mayor necesidad de Aporte Fiscal se explica en gran medida por efecto año completo aplicación de la Ley N° 20.531 (Reducción del 7% aporte Fonasa) por MM\$ 65.683; pago efectivo de Bono Solidario de Alimentos otorgado por Ley N° 20.605 (MM\$75.875) y mayor gasto en Aporte Previsional Solidario, tanto de pensionados del IPS (MM\$17.750) como de AFP (MM\$60.653), como consecuencia de incremento en el número de beneficiarios. Este mayor valor se compensa en parte por un menor gasto en Bono por Hijo para las Mujeres (MM\$60.215) y en devolución de imposiciones erróneamente enteradas en el IPS y que corresponden a las AFP (MM\$20.641).
- (4) La diferencia se explica, ya que al 31 de diciembre del 2011 no se efectuaron inversiones con recursos propios del IPS.
- (5) El mayor gasto en el año 2012 obedece principalmente a gastos por concepto de Comisiones bancarias e implementación con motivo del Bono Solidario de Alimentos, entrega de uniformes institucionales no realizada el año anterior, mayores recursos en reparaciones de Centros de Atención Previsional y gastos informáticos adicionales necesarios por término de contrato con la empresa Synapsis.
- (6) La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica principalmente por un menor gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$30.668), aún cuando se observan aumentos y disminuciones en distintos conceptos de este subtítulo que se compensan entre sí.
- (7) El incremento del gasto se debe al pago efectivo del Bono Solidario de Alimentos otorgado por Ley N°. 20.605 (MM\$75.875) y aumento de Aporte Previsional Solidario entregados a las AFP, Mutuales y Cías. de Seguro (MM\$60.653).

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
			INGRESOS	4.406.332.576	4.446.100.460	4.435.023.010	11.077.450	
04			Imposiciones Previsionales	69.564.294	76.298.525	74.811.455	1.487.070	
	02		Aportes del Trabajador	69.564.294	76.298.525	74.811.455	1.487.070	
05			Transferencias Corrientes	57.682.620	45.950.737	42.565.766	3.384.971	
	01		Del Sector Privado	0	238.617	238.617	0	
		003	Administradora del Fondo de Retiro		238.617	238.617	0	
	02		Del Gobierno Central	44.723.017	33.853.332	30.421.537	3.431.795	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	44.723.017	33.853.332	30.421.537	3.431.795	1
	03		De Otras Entidades Públicas	12.959.603	11.858.788	11.905.612	-46.824	
		001	Comisión Revalorizadora de Pens.	12.959.603	11.858.788	11.905.612	-46.824	
06			Rentas de la Propiedad	194.818	217.194	378.354	-161.160	
07			Ingresos de Operación	254.281	158.525	150.590	7.935	
08			Otros Ingresos Corrientes	28.423.517	41.729.727	37.666.444	4.063.283	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.048.560	1.157.154	2.167.760	-1.010.606	2
	02		Multas y Sanciones Pecunarias	6.556.687	5.035.605	5.267.851	-232.246	
	99		Otros	20.818.270	35.536.968	30.230.833	5.306.135	3
09			Aporte Fiscal	4.205.227.234	4.237.326.304	4.235.000.000	2.326.304	
	01		Libre	4.205.227.234	4.237.326.304	4.235.000.000	2.326.304	
10			Venta de Activos no Financieros	30.840	206.556	202.145	4.411	
	02		Edificios	0	166.718	166.717	1	
	03		Vehículos	20.560	29.558	26.431	3.127	
	04		Mobiliario y Otros	10.280	10.280	8.997	1.283	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁸ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas ¹⁷
11			Venta de Activos Financieros	44.713.367	43.971.287	43.971.287	0	
	01		Venta de Títulos y Valores	44.713.367	43.971.287	43.971.287	0	
12			Recuperación de Préstamos	241.605	241.605	276.969	-35.364	
	01		De Asistencia Social	25.363	25.363	25.502	-139	
	02		Hipotecarios	188.502	188.477	223.831	-35.354	
	05		Médicos	1.012	1.012	883	129	
	09		Por Ventas a Plazo	26.728	26.753	26.753	0	
			GASTOS	4.406.332.576	4.456.100.460	4.454.487.745	1.612.715	
21			Gastos en Personal	39.159.982	42.339.322	41.896.164	443.158	
22			Bienes y Servicios de Consumo	59.123.023	60.985.817	60.764.962	220.855	
23			Prestaciones de Seguridad Social	4.083.059.276	4.036.345.843	4.037.528.761	-1.182.918	
	01		Prestaciones Previsionales	3.299.925.423	3.265.675.215	3.262.421.217	3.253.998	
	001		Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.158.631.373	2.130.550.305	2.130.130.396	419.909	
	002		Bonificaciones	210.452	460.807	462.008	-1.201	
	003		Bono de Reconocimiento	1.016.325.494	1.014.325.494	1.013.756.200	569.294	
	004		Desahucios e Indemnizaciones	29.544.748	31.096.363	30.816.235	280.128	
	006		Asignación por Muerte	18.982.876	18.307.698	17.740.318	567.380	
	007		Seguro de Vida	17.602.732	17.987.112	17.430.563	556.549	
	008		Devolución de Imposiciones	160.368	2.760.368	2.560.402	199.966	
	016		Bonificación por Hijo para las Mujeres	58.467.380	50.187.068	49.525.095	661.973	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	783.133.853	770.246.307	774.683.092	-4.436.785	
	001		Asignación Familiar	37.192.976	27.368.882	33.065.681	-5.696.799	4
	006		Subsidio de Cesantía	61.750	60.245	60.347	-102	
	007		Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	422.493.886	424.634.262	424.675.950	-41.688	

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
24	008		Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	214.403.920	209.498.036	208.953.364	544.672	
	009		Subsidio por Discapacidad Mental	15.964.259	16.851.293	16.865.413	-14.120	
	010		Bono para Cónyuges que cumplan 50 años	11.588.054	17.345.278	16.350.694	994.584	
	011		Bonificación Ley No. 20.531	81.429.008	74.488.311	74.711.643	-223.332	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	424.321	424.452	-131	
	001		Indemnización de Cargo Fiscal				0	
	003		Fondo de Retiro Funcionarios		424.321	424.452	-131	
			Transferencias Corrientes	178.020.076	268.165.548	266.122.364	2.043.184	
	01		Al Sector Privado	165.611.716	256.231.536	254.363.045	1.868.491	
	006		Otras	1.490.723	78.267.052	77.326.091	940.961	
	007		Aporte Previsional Solidario	160.658.081	175.536.835	174.734.193	802.642	
	008		Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	123.360	123.360	115.602	7.758	
	009		Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	3.339.552	2.304.289	2.187.159	117.130	
	26	02		Al Gobierno Central	6.027.201	4.897.201	4.722.508	174.693
004			Superintendencia de Pensiones	6.027.201	4.897.201	4.722.508	174.693	
03			A Otras Entidades Publicas	6.381.159	7.036.811	7.036.811	0	
263			Comisión Revalorizadora de Pens.	6.381.159	7.036.811	7.036.811	0	
			Otros Gastos Corrientes	0	506.388	354.646	151.742	
29	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		506.388	354.646	151.742	
			Adquisición de Activos no Financieros	1.000.804	1.802.010	1.795.188	6.822	
	03		Vehículos		130.000	129.995	5	
	04		Mobiliario y Otros	51.405	238.405	238.217	188	
	05		Máquinas y Equipos	41.197	131.297	130.774	523	
	06		Equipos Informáticos	588.303	376.897	373.373	3.524	
	07		Programas Informáticos	319.899	925.411	922.829	2.582	

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁶ (M\$)	Notas ¹⁷
30			Adquisición de Activos Financieros	45.919.764	45.919.764	46.003.001	-83.237	
	01		Compra de Títulos y Valores	45.919.764	45.919.764	46.003.001	-83.237	
32			Préstamos	39.651	25.768	22.659	3.109	
	01		De Asistencia Social	39.651	25.768	22.659	3.109	
34			Servicio de la Deuda	10.000	10.000	0	10.000	
	07		Deuda Flotante	10.000	10.000	0	10.000	
			Resultado	0	-10.000.000	-19.464.735	9.464.735	

Variaciones más significativas entre el Presupuesto Final con los Ingresos y Gastos Devengados:

- (1) El aporte entregado por la Superintendencia de Seguridad Social es inferior al presupuesto, ya que sólo transfirió monto de cargas familiares que el IPS pudo detallar de acuerdo a las exigencias de este organismo.
- (2) La diferencia se produce ya que existe un desfase histórico en la recuperación de Licencias Médicas por aproximadamente MM\$1.000.
- (3) El presupuesto incluye aprox. MM\$4.000 para explicitar ingresos recaudados por el IPS a favor de Fonasa, no validados por ese organismo.
- (4) El presupuesto es consistente con el aporte de la Superintendencia de Seguridad Social para el presente año, pero la ejecución es mayor que el aporte determinado ya que este organismo sólo transfiere los recursos para las cargas familiares que se detallan de acuerdo a sus exigencias.

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2011/ 2012	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²³)	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,74	0,80	0,73	109	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,88	0,87	0,71	82	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,20	1,08	0,99	92	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]						
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

22 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012²⁴				
Código	Descripción	Saldo Inicial M\$	Flujo Neto M\$	Saldo Final M\$
	FUENTES Y USOS	-76.795.736	34.115.227	-42.680.509
	Carteras Netas		53.429.562	53.429.562
115	Deudores Presupuestarios	0	61.544.040	61.544.040
215	Acreedores Presupuestarios	0	-8.114.478	-8.114.478
	Disponibilidad Neta	46.948.694	12.376.508	59.325.202
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	46.948.694	12.376.508	59.325.202
	Extrapresupuestario neto	-123.744.430	-31.690.843	-155.435.273
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	442.836.747	-42.185.554	400.651.193
116	Ajustes a Disponibilidades	8.026.052	103.052	8.129.104
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	-434.651.515	-32.243.752	-466.895.267
216	Ajustes a Disponibilidades	-139.955.714	42.635.411	-97.320.303
219	Traspos Interdependencias			

²⁴Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
SUBTITULO 21 :				
Honorarios Proyecto ChileAtiende	42.532	71.989	62.227	
Viáticos Proyecto ChileAtiende	207.300	113.591	111.193	
SUBTITULO 22 :				
Total Subtítulo 22	59.123.022	60.985.816	60.764.962	
Continuidad	21.374.092	23.526.729	23.459.885	
Comisiones bancarias pago beneficios	35.693.070	33.940.444	33.895.250	
Comisiones bancarias Bono de Alimento	0	1.627.925	1.625.313	
Capacitación y Reuniones de Trabajo ChileAtiende	471.734	263.492	256.611	
Publicidad, Difusión y Serv. Impresión ChileAtiende	570.000	484.114	482.240	
Mantenimiento de Edificios ChileAtiende	440.000	442.713	429.345	
Gastos Informáticos ChileAtiende	199.561	372.189	329.300	
Otros gastos ChileAtiende	374.565	328.210	287.012	
SUBTITULO 23 :				
PBS Vejez	422.493.886	424.634.262	424.675.950	
PBS Invalidez	214.403.920	209.498.036	208.953.364	
Bono por Hijo	58.467.380	50.187.068	49.525.095	
APS (Pensionados INP)	158.701.154	144.354.595	144.326.144	
Subsidio de discapacidad mental	15.964.259	16.851.293	16.865.413	
Bono Bodas de Oro	11.588.054	17.345.278	16.350.694	
Bonificación Ley 20.531	81.429.008	74.488.311	74.711.643	
Pensiones Ley Valech	53.581.742	49.368.609	49.358.879	
Devolución de Rezagos AFP	0	2.600.000	2.560.402	
Devolución de Rezagos AFP	0	2.600.000	2.560.402	

Cuadro 6
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012

Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
SUBTITULO 24 :				
APS (AFP y Cías de Seguro)	160.658.081	175.536.835	174.734.193	
Comisiones Médicas PBS Invalidez	6.027.201	4.897.201	4.722.508	
Traslado y hospedaje PBS de Invalidez	123.360	123.360	115.602	
Subsidio a los trabajadores jóvenes	3.339.552	2.304.289	2.187.159	
SUBTITULO 29 :				
Máquinas y Equipos ChileAtiende	25.600	17.380	11.246	
Equipos Informáticos ChileAtiende	42.493	98.984	98.378	
Programas Informáticos ChileAtiende	46.000	53.645	52.485	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2010	2011	2012	2012			
Atención de Público en materias previsionales, sociales y laborales	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/Nº total de clientes encuestados el año t)*100	%	87%	88%	87%	86%	SI	102,00%	
				(3816/4402)*100	(2401/2732)*100	(2393/2741)*100	(2339/2720)*100			
				H: 87 (1513/1731)*100	H: 89 (904/1016)*100	H: 90 (856/949)*100	H: 86 (935/1088)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 86 (2303/2671)*100	M: 87 (1497/1716)*100	M: 86 (1536/1789)*100	M: 86 (1404/1632)*100			
Concesión, pago y mantenimiento 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		57número	62número	63número	SI	100,00%	
				Enfoque de Género: No	N.C.	57941/ 1015	63911/ 1025			
Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	Porcentaje de montos de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente Recaudación en el año t	(Sumatoria monto de cotizaciones previsionales en estado distribuidas en el Componente Recaudación en el año t/Monto total de cotizaciones recaudadas en el Componente Recaudación, en el año t)*100	%			99%	90%	SI	110,00%	1
						(11992478/15436/1214321421403)*100	(9577561/82911/1064173536568)*100			
				Enfoque de Género: No	N.C.	0%				
Atención de Público en materias previsionales, sociales y laborales	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/Nº total de personas atendidas en el año t)*100	%			89%	80%	SI	111,00%	2
				Enfoque de Género: No	N.C.	0%	(3558007/3996212)*100			

25 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2012 es igual o superior a un 95% de la meta.

26 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2012 en relación a la meta 2012.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2010	2011	2012	2012			
Concesión, pago 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 10 días en el año t	(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100	%			95%	95%	SI	99,00%	
						(207760/219799)*100	(168089/176928)*100			
						H:94 (79762/84490)*100	H: 97 (59538/61452)*100			
					0%	M: 95 (127998/135309)*100	M: 94 (108551/115476)*100			
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		N.C.	M: 0	0	00			
Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 18 días en el año t	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 18 días en el año t/N° total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	%			87%	85%	SI	102,00%	
						(56369/64712)*100	(59500/70000)*100			
					N.C.	0%				
	Enfoque de Género: No			N.C.						

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:

1.- El resultado alcanzado se explica por la priorización del trabajo diario de los analistas encargados, de todas las planillas con estado distinto a distribuido, a fin de lograr la distribución de la mayor cantidad y montos de planillas de cotizaciones previsionales electrónicas y manuales. Cabe hacer presente, que en forma continua se gestiona con las entidades recaudadoras con el propósito de obtener datos en tiempo para conseguir la distribución de la mayor cantidad de planillas de cotizaciones. 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 electrónicas. Las entidades electrónicas son: Caja Compensación Los Andes, Caja Compensación La Araucana y Previred, que han implicado ventajas de menor costo para el Estado y los empleadores. En abril de 2012, se cerraron las entidades de recaudación en papel de BCI, Banco Santander, CCAF 18 de Septiembre, CCAF Gabriela Mistral, CCAF

2.- El resultado alcanzado se debe a la implementación de acciones de mejoras en la gestión institucional y local, con un permanente control y evaluación de una serie de medidas cuyo objetivo final es elevar la calidad de la atención de nuestros usuarios. Es así como, se aumentó el control de los tiempos de espera y atención desde el nivel central, generando un feedback con los Centros de Atención Previsionales; Mejoras a nivel tecnológico; Capacitación de los funcionarios, considerando la incorporación de nuevos productos y/o servicios que se entregan en nuestros CAP, en el marco del Proyecto ChileAtiende; Incorporación de otras áreas de los CAP a la atención de público, OIRS, Servicio Social y Finanzas; Realización de un estudio de análisis de carga operativa, el cual se focalizó en la calidad del servicio entregado a nuestros clientes, entre otras.

Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2012

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2012							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2010	2011	2012	
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 hábiles en el año t	(Sumatoria de bonos por hijo nacido vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 28 días hábiles en el año t / N° total bonos por hijo nacido vivo concedidos o rechazados en el año t)*100	días	90,01	91,85	96,90	
Institucional	Porcentaje de Up time plataforma tecnológica de la Red IPS	(Tiempo promedio mensual de disponibilidad de enlaces tecnológica de la Red IPS (en horas)/N° total en horas del mes de medición)*100	%	99,70%	99,95%	99,93%	
Institucional	Porcentaje de planes de comunicación externa ejecutados, vinculados con 2 ámbitos de gestión del IPS	(Sumatoria de planes de comunicación externa ejecutados, vinculados con 2 ámbitos de gestión del IPS / N° total de planes de comunicación externa programados vinculados con ámbitos de gestión del IPS)*100	%	N.C	100%	100%	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 9 Cumplimiento de Gobierno año 2012			
Objetivo ²⁷	Producto ²⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁹	Evaluación ³⁰
Pagar Bono Bodas de Oro beneficiando a 420 mil adultos mayores durante nuestro gobierno	Beneficiar a 420 mil adultos mayores con la medida		A tiempo en su cumplimiento
Mejorar el servicio a usuarios del sistema previsional	Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional		Cumplido
Integración de servicios presenciales en red del Instituto de Previsión Social	Integración de servicios presenciales en red del Instituto de Previsión Social		Cumplido
Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional: Gestión IPS	Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional con mejoras en gestión del IPS		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		Cumplido
Aumentar la cobertura del Pilar Solidario del 55% a 60% de la población (1)	Amplia cobertura del sistema de pensiones solidarias.(1)		Cumplido
Incrementar la pensión máxima con Aporte Solidario desde 200.000 a 255.000 (2)	Incrementar la pensión máxima solidaria de \$ 200 mil a \$ 255 mil mensuales. (2)		Cumplido

Notas:

- 1.- Proceso que se inició en 07.2011
- 2.- En 07.2012, este valor se reajustó a M\$262.

-
- 27 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.
 28 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.
 29 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.
 30 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2012

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	CAPÍTULO	09

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	O				Menor	5.00%		✓
		Equidad de Género	O				Menor	5.00%		✓
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%		✓
		Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Alta		20.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)		O			Mediana	10.00%		✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :								100.00%		

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

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

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 10				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³¹	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³²	Incremento por Desempeño Colectivo ³³
División Beneficios	439	10	99,85%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	114	9	99,95%	8%
División Informática	62	7	99,92%	8%
Deptos. Finanzas, Administración e Inmobiliaria, Desarrollo de las Personas y Transparencia y Documentación (Subdirección Administración y Finanzas)	414	10	99,95%	8%
Departamento Cobranza (Subdirección Administración y Finanzas)	46	5	100,00%	8%
División Jurídica	52	7	99,95%	8%
División Planificación y Desarrollo	34	10	100,00%	8%
Departamento de Comunicaciones	15	7	99,95%	8%
Contraloría Interna	19	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	23	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	27	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	43	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	37	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	81	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	161	6	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	75	6	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	100	6	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	141	6	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	79	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	87	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	40	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	32	6	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	31	6	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	397	6	100,00%	8%
Total	2.549	161	99,98%	8%

31 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 2 de diciembre de 2012.

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

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

Anexo 8: 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 2012

Glosario

Nomenclatura	Glosa
AF	Asignación Familiar
AFP	Administradora de Fondos de Pensiones
AFP's	Conjunto de Administradoras de Fondos de Pensiones
APS	Aporte Previsional Solidario
APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
APSV	Aporte Previsional Solidario de Vejez
BPH	Bono por Hijo
BR	Bono de Reconocimiento
CANAEMPU	Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas
CAP	Centro de Atención Previsional
CAPREBECH	Caja de Previsión del Banco del Estado de Chile
CAPREDENA	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
CAPREMER	Caja de Previsión de la Marina Mercante
CCAF	Caja de Compensación de Asignación Familiar
CDC	Comisión Defensora de la Ciudadanía
Cías. de Seguros	Compañías de Seguros
CRM	Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con los clientes. Denominación empleada para herramientas de apoyo de sistemas computacionales a la Administración de Clientes e Inteligencia de Negocios.
DFL	Decreto Fuerza de Ley
DL	Decreto Ley
DN	Director Nacional
DPRECA	Dirección Nacional de Carabineros
DS	Decreto Supremo
DS	Decreto Superior
EMPART	Caja Nacional de Empleados Particulares
FONASA	Fondo Nacional de Salud
FOSIS	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
HP	Historial Previsional
INJUV	Instituto de La Juventud
IPS	Instituto de Previsión Social
ISL	Instituto de Seguridad Laboral
ISO 9001:2008	Norma establecida por la Organización Mundial para la Estandarización (ISO). Especifica requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
JUNAEB	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
M\$	Miles de Pesos
MM\$	Millones de Pesos
MINDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Nomenclatura	Glosa
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
PBS	Pensión Básica Solidaria
PBSI	Pensión Básica Solidaria Invalidez
PBSV	Pensión Básica Solidaria Vejez
PREVIRE	Nombre de Empresa que presta servicios de recaudación electrónica de pagos previsionales
SACH	Sistema de Atención Chile Atiende. Nombre de Sistema de Apoyo a la Gestión de Clientes de ChileAtiende
SDM	Subsidio de Discapacidad Mental
SENAMA	Servicio Nacional Adulto Mayor
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SERVEL	Servicio Electoral
SERVIU	Servicio de Vivienda y Urbanismo
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SLA	Service Level Agreement. Nivel de Servicio acordado entre Proveedor y contratante del servicio.
SSS	Servicio Seguro Social
SUBTEL	Subsecretaría de Telecomunicaciones
SUF	Subsidio Único Familiar
SUPEN	Superintendencia de Pensiones
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social
SWAP	Permuta Financiera, contrato de intercambio de cantidades de dineros entre dos partes en una fecha futura.
TNE	Tarjeta Nacional Escolar