

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Índice

1. Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	3
3. Resultados de la Gestión año 2014	7
4. Desafíos para el año 2015	26
5. Anexos	28
Anexo 1: Identificación de la Institución	29
a) Definiciones Estratégicas	29
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	32
c) Principales Autoridades	33
Anexo 2: Recursos Humanos	34
Anexo 3: Recursos Financieros	42
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014	51
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	55
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014	56
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	59
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	60
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2014	60
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales	61
Glosario	62

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

El Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social responde satisfactoriamente a las prioridades gubernamentales, ministeriales y a las demandas expresadas por la ciudadanía.


En forma especial, deben relevarse las acciones desarrolladas para dar cumplimiento a las medidas presidenciales enmarcadas dentro de los 50 compromisos para los primeros 100 días de Gobierno. En esta perspectiva, se consignan los siguientes logros: materializar la medida N°11, que permitió hacer llegar el Aporte Familiar Permanente, correspondiente a marzo de 2014, a más de 1 millón seiscientos mil beneficiarios/as. Llevar a cabo el Programa Especial de Gobierno para la Restitución de la Pensión Básica Solidaria (PBS), iniciativa correspondiente a la medida N°15, que presentó un avance de un 42,39%. Asimismo, se materializó la Medida N°12 (b), esto es, hacer llegar a los beneficiarios los Bonos de Invierno, ampliándose la cobertura en cerca de 350 mil nuevas personas pensionadas.

Durante el periodo, el Instituto de Previsión Social se caracterizó también por una exitosa gestión de los beneficios previsionales y sociales que administra, tales como la concesión y pago de las Pensiones del Régimen de Reparto, Pensiones Básicas Solidarias y Aportes Previsionales Solidarios. A lo anterior, se sumó el trabajo territorial para acercar proactivamente los beneficios del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones a muchos chilenos y chilenas que necesitan de ellos y que desconocen las vías para acceder a ellos. Para dimensionar los desafíos de gestión, cabe destacar que el IPS, a través de su completa red de atención multiservicios-multicanal, atiende requerimientos por 132 productos, pertenecientes a 28 instituciones en convenio, más los que son propios del IPS. Su red de canales cuenta con 205 puntos de atención, registrando más de 27 millones de atenciones durante el año 2014. A la anterior se suma la red de 212 sucursales pagadoras por contrato con la Caja de Compensación Los Héroes, más la cobertura de Isla de Pascua a través del Banco Estado, y 1.511 puntos de pago móviles. Este amplio tejido de servicios permitió concretar la entrega de 28.627.079 documentos de pagos habituales.

En virtud de su destacado desempeño, el IPS obtuvo el Premio Anual de la Excelencia Institucional año 2014, lo que constituye un reconocimiento a la entrega, compromiso y profesionalismo de cada uno de sus funcionarios y funcionarias, y a su vocación por garantizar la protección social de miles de personas a lo largo del país, especialmente de aquellas más vulnerables.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2014, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.




JAVIERA BLANCO SUÁREZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Previsión Social, es un servicio público descentralizado y por lo tanto, 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, los beneficios derivados de Leyes especiales (exonerados políticos, Leyes Valech, Rettig y otras); y entregar por cuenta de terceros un servicio de pagos de beneficios sociales.

Al 31 de diciembre de 2014, la dotación efectiva del Servicio correspondió a 2.577 funcionarios, en el marco de una estructura organizacional compuesta por una Dirección Nacional, 2 Subdirecciones, 6 Divisiones, 35 Departamentos y 15 Direcciones Regionales, de las cuales dependen los 205 puntos de atención a lo largo del país.

En virtud del contrato del servicio de pago de beneficios de seguridad social, con la **Caja de Compensación Asignación Familiar Los Héroes**, cuenta con una red de 212 sucursales de pago en 203 comunas más Isla de Pascua a través del BancoEstado; 1.511 puntos de pagos móviles y 2.300 cajeros especializados. En el año 2014 el IPS realizó pagos habituales de pensión y beneficios por un monto total anual de MM\$2.853.538 materializados en 28.627.079 documentos, de pagos.

De alto impacto en la atención presencial ha sido la continuidad de los convenios del IPS con otras Instituciones. La red de atención multicanal-multiservicios considera además del IPS a 28 instituciones en convenio con 132 productos. La red presencial de IPS cuenta con 205 puntos de atención y 5 oficinas móviles a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 7.907.886. La WEB y el Call Center constituyen otras vías de atención (no presenciales) relevantes, registrando más de 20 millones de atenciones en el año 2014.

La atención presencial mediante canales externos es otra opción de servicio a las personas, lo que se materializa a través de convenios con entidades externas. Hoy son 336 municipalidades; 15 Compañías de Seguros y 6 Administradoras de Fondos de Pensiones que colaboran con el IPS en un plan de atención coordinado a lo largo de Chile, en el marco de solicitar los beneficios del Pilar Solidario. El número de atenciones presenciales vía canales externos alcanzó a 59.114 atenciones, que equivale al 41% de las atenciones del Pilar Solidario; el resto se hace a través de las atenciones propias del IPS.

Respecto de los beneficios previsionales que el IPS concede y paga, durante el año 2014 se concedieron 22.576 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión) y se pagó un promedio mensual de 807.272 pensiones, equivalente a MM\$1.819.493. En relación a la Reforma Previsional que estableció el Sistema de Pensiones Solidarias, hasta el año 2014 se han otorgado 389.304 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 818.614 Aportes Previsionales Solidarios (APS). Junto a lo anterior, el Instituto ha continuado siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, otorgados principalmente por el Ministerio de Desarrollo Social y entre los que se destacan: el Programa Chile Solidario, el cual pagó un total anual de MM\$18.888, con un promedio mensual de 180.016 beneficios; el Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$20.927, correspondientes a un total de 704.732 bonificaciones; y el Subsidio Único Familiar (SUF), con un pago total anual de MM\$215.394, beneficiando a 817.874 familias. En relación al cobro de las cotizaciones previsionales de Seguridad Social, se recaudó en 2014 un monto de MM\$1.465.710. La recaudación electrónica representó un 98,16% del total del monto recaudado.

Un hito muy relevante de este año fue la obtención del Premio Anual por la Excelencia Institucional, reconocimiento a la entrega y al orgullo de servir de cada uno de los funcionarios y funcionarias del Instituto. Entre los factores destacados se consideraron el: representar a sectores relevantes de la gestión pública, entrega de servicios de alto valor público y contar con el reconocimiento de los usuarios/as.

En relación a los cinco desafíos planteados para el año 2014, cuyos logros se describen en el punto 3.3 de este balance, es pertinente destacar dos de alta importancia: El Programa de Formación en Competencias Conductuales – LIDERAZGO, que incluyó a todas las jefaturas de nivel medio, cumpliendo los objetivos esperados relacionados con perfeccionar las competencias y desarrollar un modelo propio de liderazgo del IPS y el Proyecto de Seguridad de la Información, llamado Ingeniería de Roles y Perfiles, que permitió contar con un completo levantamiento de los perfiles del total de los usuarios y accesos a los sistemas del IPS.

Cabe destacar que otro hito importante es que el IPS obtuvo un 90,00% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa.

Un logro importante este año fue el cumplimiento de los tres mandatos presidenciales dispuestos para los 100 primeros días de Gobierno. Estos fueron: Pago del Aporte Familiar Permanente, Pago del Bono de Invierno y Restitución del Beneficio de Pensión Básica Solidaria a quienes cumplían las condiciones para recibirla nuevamente.

Es relevante destacar la importancia que en todos estos logros han tenido los funcionarios y funcionarias del Instituto, con quienes se llevó a cabo un programa de formación que permitió certificar a funcionarios/as públicos en la atención a la ciudadanía, con óptimos resultados reflejados en un 90,1% de satisfacción en la atención. Igualmente importante resultaron las jornadas realizadas a cerca de 500 funcionarios/as municipales, quienes forman parte de nuestros aliados estratégicos territoriales, a lo largo de Chile, para la atención ciudadana.

Para el año 2015, los desafíos del IPS se orientan en dos ámbitos principales: hacia la ciudadanía y en materia de procesos internos.

En el ámbito hacia la ciudadanía se contempla el desarrollo del proyecto de licitación del nuevo Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social que debe comenzar a operar en mayo 2016. Además, se busca generar un modelo para la Institución que cuente con un sistema de gestión y preservación de activos digitales para los documentos que maneja y resguarda, como asimismo implementar una solución de gestión integral, de clase mundial, que permita minimizar tiempos y costos (vía integración y automatización) de algunos procesos internos, mejorar la calidad de información y facilitar el acceso a los ciudadanos/as a los contenidos de su interés. Finalmente, desarrollar el Programa Social de Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres de Territorios Rurales de Dificil Conectividad.

En el ámbito de procesos internos, se espera implementar herramientas tecnológicas que permitan desarrollar una estrategia de atención centrada en el usuario, a través de proyectos de gran envergadura, cuyos procesos de implementación durarán entre dos y tres años. En relación a Gestión de Personas, se continuará avanzando en un trato laboral más inclusivo y que dé cuenta de una efectiva participación de los funcionarios y funcionarias en temas que les competen directamente, como aquellos vinculados al clima laboral.

Finalmente, cabe mencionar que este servicio continuará orientando sus esfuerzos en profundizar el rol que le ha correspondido históricamente, el cual es contribuir a garantizar la protección social de la ciudadanía, así como facilitar el acceso a los beneficios sociales y previsionales, especialmente los correspondientes a la población más vulnerable.



PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

The image shows a circular stamp from the Instituto de Previsión Social (IPS) with the text "INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL" and "DIRECTOR NACIONAL" around the perimeter. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp. Below the signature, the name and title of the signatory are printed in bold black text.

3. Resultados de la Gestión año 2014

3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Un logro importante este año para IPS fue el cumplimiento de tres mandatos presidenciales dispuestos para los 100 primeros días de Gobierno.

El primero de ellos fue el **Pago del Aporte Familiar Permanente** (Medida N°11), efectuado a partir de marzo de 2014, que benefició a más de 1 millón 600 mil beneficiarios/as, además puso a disposición de la ciudadanía la información sobre este derecho a través de un sitio web y de un centro de llamados para realizar consultas sobre este beneficio.

El segundo mandato, se logró mediante el **Pago del Bono de Invierno** (Medida N°12(b)), efectuado en mayo 2014 junto con el pago de pensiones de ese mes. Cabe destacar que este año, gracias a una modificación en la Ley, cerca de 350 mil pensionados/as adicionales recibieron este beneficio.

El tercero fue la **Restitución del Beneficio de la Pensión Básica Solidaria (PBS)** (Medida N°15), a personas que cumplían las condiciones para recibirla nuevamente. De las 210.000 extinciones de PBS ejecutadas entre los años 2008 y 2014, se determina que existen 1.760 casos factibles de ser repuestas. A la fecha, han recuperado el beneficio o se encuentran en estado de solicitud de dicho trámite, 746 beneficiarios/as, representando un avance de un 42,39%. Respecto del gasto de la reposición del beneficio, durante el año 2014, alcanzó los MM\$ 444.

3.1.1. Orientación e Información Previsional a las Personas

El IPS cuenta con una red de canales de atención destinada a entregar servicios y beneficios de diversas entidades en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, a través de múltiples canales de atención, lo que permite acceder a atenciones por 132 productos vigentes de 29 instituciones, incluidas el IPS, en cualquiera de los 205 puntos de atención presencial a lo largo del país, alcanzando un 77,3% de cobertura territorial.

El total de atenciones realizadas durante el año 2014 fue de 27.866.928 las que por mes y canal de atención se detallan en la siguiente tabla:

Mes	Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales	
	Plataforma Sucursal (CAP, CA, CAE)	AutoAtención	Web ChileAtiende	Call Center
Enero	657.341	46.500	1.258.146	123.900
Febrero	556.922	40.239	1.079.005	95.206
Marzo	882.032	58.952	2.403.044	141.770
Abril	887.256	55.488	1.412.166	151.161

Mes	Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales	
	Plataforma Sucursal (CAP, CA, CAE)	AutoAtención	Web ChileAtiende	Call Center
Mayo	749.341	40.583	1.531.717	136.336
Junio	630.184	42.158	1.167.986	112.509
Julio	649.820	40.024	1.229.481	126.811
Agosto	620.002	34.773	1.776.355	106.752
Septiembre	571.419	30.916	1.645.437	113.019
Octubre	655.852	25.695	1.593.308	118.937
Noviembre	546.711	27.543	1.607.464	106.856
Diciembre	501.006	24.970	1.358.598	95.237
Totales 2014	7.907.886	467.841	18.062.707	1.428.494

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente / Subdepto. Estudios y Estadísticas

El área especializada para atender consultas ciudadanas que se reciben de forma postal (correspondencia escrita), atendió durante el año un total de 6.107 casos, de los cuales 5.249, equivalentes al 89,13%, fueron respondidos en un plazo menor a 7 días hábiles.

En relación al área que presta soporte a los canales de atención en situaciones y casos de mayor complejidad, se puede informar que durante el año 2014, fueron atendidos un total de 81.388 solicitudes de las cuales 74.089 fueron resueltas online por la mesa de soporte. Los 7.299 casos restantes, fueron escalados a la red de expertos, donde el 86,6% fue respondido en un plazo menor a 5 días hábiles.

La red de atención multicanal-multiservicio está compuesta por el Instituto de Previsión Social (IPS) más las siguientes instituciones en convenio: Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), Comisión Defensora Ciudadana (CDC), Contraloría General de la República, Departamento de Extranjería y Migración, Diario Oficial, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), Dirección del Trabajo (DT), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Fondo Nacional de Salud (FONASA), INJUV, Instituto de Seguridad Laboral (ISL), JUNAEB, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Bienes Nacionales, MINVU, Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), Servicio Electoral (SERVEL, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), Superintendencia de Seguridad Social (SUSES), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS). Los productos vigentes que presentan mayor demanda o consultas por parte de los usuarios/as son: Pilar Solidario, Bono Sociales del Estado, Consultas de Cotizaciones, Bonos FONASA, Certificados Ficha Protección Social, Nacimiento para AF, Consultas Bono Mujer Trabajadora y Subsidio al Empleo Joven.

Para medir los Tiempos de espera y Atención en 81 sucursales, 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 Sucursales con Sistema Administrador de Fila Año 2014			
Mes	Nº atenciones totales	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
Enero	410.194	08:55	07:34
Febrero	353.492	10:40	07:33
Marzo	563.093	15:48	07:08
Abril	560.482	16:34	07:26
Mayo	498.191	12:19	07:18
Junio	426.343	09:59	07:22
Julio	462.602	12:36	07:14
Agosto	443.629	09:57	07:09
Septiembre	413.250	08:31	07:09
Octubre	473.141	08:07	07:02
Noviembre	399.793	08:54	07:08
Diciembre	377.855	08:09	06:59
Total 2014(*)	5.382.065	11:13	07:15

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente
(*) Promedio ponderado

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 2014 un número promedio mensual de 180.016 beneficiarios y un monto pagado anual de MM\$18.888.

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio **Ingreso Ético Familiar**, durante el año 2014 se pagó un monto total de MM\$20.927, correspondientes a un total de 704.732 bonificaciones.

b. Subsidio Familiar (SUF) (Ley N°18.020)

Durante el año 2014 se pagó un monto total anual de MM\$215.394, por un número promedio mensual de 2.004.958 causantes de Subsidios Familiares, SUF, que benefician a 817.874 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 2014 en un 1,53 %, lo que incrementó el monto a \$58.264. Durante el año 2014, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 24.054 personas, con un monto total de MM\$16.745 en el año.

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

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL N°150 de 1981 alcanza un promedio mensual de 188 subsidios con un monto anual de MM\$26 en el año 2014.

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, Subsidios de Cesantía y Ley N°16.744, se expresó el año 2014 en un promedio mensual de 58.922 cargas familiares, con un monto anual de MM\$4.143.

f. Asignación Familiar a los Trabajadores

El pago de las Asignaciones Familiares a los Trabajadores/ras, establecido en el DFL N°150 de 1981, regulado por Circular N°2511 de 2009 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO); en el año 2014, lo contabilizado equivale a un monto de MM\$22.568, en relación a un promedio de registros de 170.832 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 (Pensión Básica Solidaria), conforme al artículo 26 de la Ley N°20.255, ascendió, durante el año 2014, a MM\$2.715, en relación a un promedio mensual de 25.959 cargas familiares y a un promedio mensual de 18.659 familias beneficiadas.

h. Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes

El pago de las Asignaciones Familiares a los Trabajadores/ras Independientes, en el año 2014, corresponde al reconocimiento de beneficiarios de asignación familiar para los Trabajadores/ras independientes de los periodos 2012 y 2013, y se realizó a 7.000 independientes con un monto de MM\$57.

3.1.3. Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales

a. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

Para el año 2014 se mantiene la cobertura del 60% de la población más vulnerable de Chile, y se aumentan los beneficios del Pilar Solidario con el reajuste de la Variación del IPC, quedando la Pensión Básica Solidaria en \$85.964 y la Pensión Máxima con Aporte Previsional Solidario en \$279.427.

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario y hasta diciembre de 2014, se han recibido 1.462.611 solicitudes de beneficios, manteniéndose la mayor demanda en las regiones Metropolitana (520.536), del Biobío (204.369), de Valparaíso (175.018) y del Maule (103.574). Cabe mencionar que 499.875 (34%) solicitudes corresponden a Pensiones Básicas Solidaria y un total de 962.736 (66%) se trata de solicitudes de Aporte Previsional Solidario. De las solicitudes recibidas se han concedido 1.207.918, lo que representa un 83% del total solicitado.

De los beneficios otorgados hasta diciembre de 2014, 389.304 corresponden a PBS y 818.614 a APS. Ante lo cual, de los beneficios del Pilar Solidario, un 68% son APS y un 32% son PBS.

A nivel país, de la cantidad de beneficios que corresponden a PBS, la PBS de Vejez es de 297.611 representando un 76% y un 24% corresponde a Invalidez, con un total de 91.693 beneficios de este tipo.

De los beneficios entregados por APS, Vejez presenta un total de 770.002 beneficiarios/as correspondiente al 94%. Los beneficiarios/as de Invalidez, correspondiendo a un total de 48.612 solicitudes otorgadas, lo que representa un 6%.

- **Pensión Básica Solidaria (PBS)**

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, a contar del 1 de julio de 2013 fue de \$82.058 y a contar del 01 de julio de 2014 es de \$85.964, reajustada en un 4,76% conforme a la variación del IPC tal como lo indica la ley.

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario en julio 2008 y hasta diciembre 2014, se han concedido 389.304 solicitudes que tuvieron como resultado el beneficio correspondiente a PBS. De las cuales 297.611 son PBS de Vejez y 91.693 son PBS de Invalidez.

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 399.667 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 182.846 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez por un monto total anual de MM\$402.086 y MM\$183.952, respectivamente (incluyen pensiones asistenciales ex-PASIS).

- **Aporte Previsional Solidario (APS)**

La Pensión Máxima con Aporte establecida en la Ley N°20.255, tuvo un valor de \$266.731 desde el 01 de julio 2013 hasta el 30 de junio 2014. Desde 01 de julio 2014 se aplica el reajuste de la Variación del IPC llegando ésta a un valor de \$279.427.-

En relación con la Pensión Máxima con Aporte para los beneficiarios de Pensión de Invalidez, a contar del 01 de julio 2014 corresponde a un monto de \$85.964.

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario en julio 2008 y hasta diciembre 2014, se han concedido 818.614 solicitudes que tuvieron como resultado el beneficio correspondiente a APS. De las cuales 770.002 son APS de Vejez y 48.612 son APS de Invalidez.

El gasto total por este ítem, se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos, incluye los pagos internos (IPS) y externos (afiliados a una AFP, Pensionados de Compañía de Seguros y Mutuales). Se cancelaron en promedio 611.942 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez y 60.008 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez, por un monto total anual de MM\$368.047 y MM\$57.339 respectivamente.

Del total de pagos de APS de Vejez se cancelaron mensualmente un promedio de 328.747 pagos Internos (IPS) y 283.195 pagos Externos. Del total de pagos de APS de Invalidez se cancelaron mensualmente un promedio de 1.132, pagos Internos (IPS) y 58.876 pagos Externos.

b. Subsidios Previsionales Complementarios

- **Bono por Hijo Nacido Vivo**

Durante el período presupuestario 2014, se concedieron 23.042 bonificaciones por hijo/hija nacido vivo a afiliadas de las distintas AFP, por un monto total de MM\$29.265. Por otra parte 21.212 beneficiarias de Pensión Básica Solidaria de Vejez y Aporte Previsional Solidario que cumplieron los requisitos contemplados en la Ley N°20.255 solicitaron 75.760 Bonos por Hijo/hija Nacido Vivo, incorporándose a su pensión mensual por un monto total de MM\$157.

Solicitudes Concedidas de Bono por Hijo Nacido Vivo 2014						
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	1.280	4.011	1.498	1.732	6.247	13
febrero	1.520	4.945	1.853	1.626	5.908	12
marzo	1.354	4.290	1.606	1.466	5.392	11
abril	1.841	6.029	2.310	1.830	6.573	14
mayo	1.514	4.663	1.795	1.891	6.697	13
junio	1.715	5.301	2.089	1.733	6.338	13
julio	1.625	5.129	2.050	1.507	5.390	10
agosto	2.110	6.696	2.701	1.592	5.849	13

Solicitudes Concedidas de Bono por Hijo Nacido Vivo 2014						
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\$)
septiembre	1.891	5.544	2.323	2.227	7.434	16
octubre	2.822	9.121	3.876	1.892	6.649	15
noviembre	2.963	9.093	3.938	1.536	5.546	12
diciembre	2.407	7.565	3.227	2.180	7.737	16
Total	23.042	72.387	29.265	21.212	75.760	157

Fuente: División Beneficios

- **Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes**

En relación al cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, Ley N°20.255, en el año 2014 se han efectuado 528 solicitudes por parte de 83 empleadores; éstas involucran a 54.234 trabajadores jóvenes, de los cuales 31.849 (59%) son mujeres y 22.385 (41%) son hombres. Durante el año 2014 los Pagos Subsidio a la Contratación fueron 7.379 subsidios a 316 empleadores, por un monto de MM\$57.

Por otro lado, a partir del 01 de julio de 2011 entró en vigencia el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes registrándose en el año 2014, 22.921 solicitudes de trabajadores, siendo 12.646 de mujeres (55%) y 10.275 de hombres (45%); pagándose 258.571 subsidios, beneficiando a 227.079 trabajadores por un monto de MM\$2.009.

c. 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 concesión de beneficios provenientes de Leyes de Reparación.

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2014 se concedieron 22.576 Pensiones Previsionales, 1.111 Pensiones de Exonerados (Ley N°19.234), 361 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) y 9 Pensiones de Reparación (Ley Rettig N°19.123).

Pago de Prestaciones Previsionales, según Tipo de Pensión:

El IPS realizó el pago a los beneficiarios/as de Pensiones Previsionales, Indemnizaciones del Carbón, Leyes de Reparaciones y Pensiones de Exonerados, conforme al Calendario de Pago de Beneficios establecido con un promedio mensual de 836.865 pensiones y un monto anual pagado de MM\$1.883.858, los que se detallan a continuación:

Pago de Prestaciones Previsionales Periodo 2011- 2014								
Pensiones	Año 2011		Año 2012		Año 2013		Año 2014	
	Prom. (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (MM\$)
Pensiones Previsionales (*)	768.998	1.585.440	756.980	1.632.113	741.409	1.642.053	725.505	1.660.321
Pensiones de Exonerados	79.986	144.704	80.863	151.316	81.973	155.995	81.767	159.172
Subtotal Previsionales	848.984	1.730.144	837.843	1.783.429	823.382	1.798.048	807.272	1.819.493
Indemnizaciones del Carbón N° 19.129	813	2.863	710	2.582	624	2.285	539	2.000
Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123)	2.549	11.513	2.482	11.755	2.399	11.677	2.312	11.623
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	20.674	36.177	26.658	48.247	26.920	49.731	26.742	50.742
Total	873.020	1.780.697	867.693	1.846.013	853.325	1.861.741	836.865	1.883.858

Fuente: Subdepartamento Estudios y Estadísticas

(*) Incluye Pensiones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley N°16.744

Explicación Cuadro: Montos Brutos con totales asociados a la pensión.

El IPS mantiene una constante presencia en el medio nacional, mediante la atención mensual del pago de pensiones, subsidios y otros beneficios. Durante el año 2014 se efectuó un total de 17.038.230 pagos de pensiones por un monto anual pagado de MM\$2.558.927. Si se adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios, se obtiene un total de 28.627.079 documentos de pagos habituales por un monto anual pagado de MM\$2.853.538. 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/as.

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago Año 2014												
(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	6.836.520	1.154.806	107.849	15.026	6.606	1.899	12.637	4.365	175.006	25.299	5.896.040	529.396
Rural Móvil	294.425	46.509	2.836	369	12	4	12	4	0	0	892.945	80.545
Sucursal IPS	206.945	38.955	2.004	303	10	0	470	153	11.098	1.803	57.451	5.193
Correo	759.174	182.818	4.425	755	0	0	4.214	1.526	15.280	2.394	5.673	492
Depósito Bancario	1.365.664	415.572	15.665	3.198	315	128	9.784	3.671	105.451	15.953	138.622	12.333
Pago en Extranjero	94.741	12.365	239	30	0	0	679	286	15.438	2.777	0	0
Total	9.557.469	1.851.025	133.018	19.680	6.943	2.031	27.796	10.007	322.273	48.225	6.990.731	627.959

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago Año 2014														
(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	6.866.892	146.226	1.070.291	20.371	1.216.756	55.556	251.161	15.293	0	0	87.675	1.428	22.527.433	1.969.663
Rural Móvil	990.365	21.111	223.885	4.881	218.530	9.446	36.344	2.212	0	0	5.493	102	2.664.847	165.183
Sucursal IPS	686	13	1.036	28	18	1	0	0	2.323	32	414	9	282.455	46.490
Correo	5.356	113	1.605	15	580	19	143	9	0	0	131	1	796.581	188.142
Depósito Bancario	376.809	8.835	89.042	2.127	138.469	6.662	1.003	63	0	0	3.842	60	2.244.666	468.603
Pago en Extranjero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111.097	15.457
Total	8.240.108	176.298	1.385.859	27.422	1.574.353	71.684	288.651	17.577	2.323	32	97.555	1.600	28.627.079	2.853.538

Fuente: Subdepartamento Estudios y Estadísticas

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

Explicación Cuadro: Montos Líquidos efectivamente pagados

- **Aporte Familiar Permanente**

El 26 de marzo de 2014 se publica la Ley N°20.743 que establece el pago del Aporte Familiar Permanente, que se pagará, en marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos y que cumplen con los requisitos. El Aporte equivalía inicialmente a \$40.000 por cada causante de subsidio familiar o asignación familiar, misma cifra que se otorgará a la familia que forme parte del Programa Seguridades y Oportunidades.

Durante el año 2014, se pagó a 1.639.463 beneficiarios/as con un gasto total anual de MM\$127.715.

- **Bono de Invierno**

Como ya es habitual en el mes de mayo de cada año, se cumplió con el pago de un Bono de Invierno que estableció en esta oportunidad la Ley N°20.717, en su artículo 20 publicada en el Diario Oficial el 14 de diciembre de 2013, de un monto de \$51.975 a los Pensionados Previsionales y del Sistema de Pensiones Solidarias, que tengan 65 años o más años de edad al 1º de Mayo de 2014 y cuyas pensiones o la suma de ellas, sean de un valor menor o igual al monto de la pensión mínima de jubilación para mayores de 75 años, (\$136.434 a Mayo 2014).

Bono de Invierno Período 2014		
Tipo de Beneficiarios de Pensión	Nº	Monto MM\$
Sistema de Reparto	360.840	18.755
Pensiones Básicas Solidarias (PBS)	398.262	20.699
Tesorería General de la República (TGR) Ley 18.056. Perciben suplemento de PBS en conformidad al Art. 36 de la Ley 20.255	386	20
Beneficios del Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1.537	80
Pensiones del DL 3500 con APSV (AFP Y CIA Seguro de Vida)	213.733	11.109
TOTALES	974.758	50.663

Fuente: División Beneficios

En relación al universo total de 974.758 personas que percibieron el Bono de Invierno, cabe destacar que un 36,8% de éstas, 358.265 fueron beneficiadas con la modificación introducida por la Ley N°20.743 (Medida N°12 dentro de las 50 comprometidas cumplir dentro de los primeros 100 días de Gobierno de S.E. la Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet) que les permitió recuperar el Bono de Invierno, al no totalizarse conforme a sus disposiciones, el monto por Aporte Previsional Solidario de Vejez, (APSV), en la determinación del límite de monto para acceder al beneficio. Corresponde a adultos mayores que lo perdieron, sin que su situación socioeconómica haya cambiado realmente.

• 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 2014 fue de MM\$927.069 pagándose 58.288 Bonos a un valor promedio de MM\$16; se pagaron 56.819 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 1.469 Bonos por concepto de complemento, recalcular y exonerados; lo cual representa una disminución en un 2,8% respecto del año anterior, en que se pagaron 59.910 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2014, se ha liquidado un total de 866.533 Bonos, quedando pendiente por pagar 495.615. La cantidad de Bonos recibidos por liquidar al 31 de diciembre de 2014 correspondió a 6.162.

d. Regímenes Especiales

Al iniciar el año 2014, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 4.678 casos; durante este año se recibieron 161 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2014, el stock de exonerados bajó a 4.058 beneficios, de los cuales el 70,45% (2.859) 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 pagadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron en el año 2014 un promedio mensual de 26.742, con un monto pagado anual de MM\$50.742.

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron en el año 2014 un promedio mensual de 2.312, con un monto pagado de MM\$11.623.

e. 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 2014 se pagó un promedio mensual de 539 indemnizaciones con un monto anual de MM\$2.000.

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Valech) desde enero hasta diciembre 2014, se pagaron a 163 beneficiarios, con un monto pagado de MM\$477.

Los Bonos de Reparación concedidos por la Ley N°19.980 (Rettig) desde enero hasta diciembre 2014, se pagaron a 4 beneficiarios, con un monto pagado de MM\$37.

- **Bono Bodas de Oro (BBO)**

Durante el año 2014, se presentaron un total de 14.571 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 28.376 beneficiarios, lo que significó un gasto de MM\$3.880.

Período	Bodas de Oro (BBO)	
	Año 2011 - 2014	
	Beneficiarios	Monto MM\$
2011	75.595	9.490
2012	125.599	16.352
2013	39.465	5.239
2014	28.376	3.880
Total	269.035	

Fuente: División Beneficios

- **Bono Solidario de Alimentos (BSA)**

El Bono Solidario de Alimentos (BSA) fue otorgado por una única vez en el año 2012, se trata de un Bono de \$40.000 por familia y de \$7.500 adicional por menor de 18 años dentro de la familia.

Sin embargo, existen beneficiarios que no tenían actualizados sus datos, por lo que al regularizar esta situación han logrado obtener el Bono con posterioridad al año 2012¹. Debido a esto, se han ido generando nuevas nóminas de pago en los años 2013 y 2014, logrando desde el año 2012 al 2014 pagar a un total de 1.554.050 beneficiarios, cuyo detalle es el siguiente:

¹ El pago tiene una vigencia de 6 meses.

Bono Solidario de Alimentos (BSA)		
Período: 2012 - 2014		
Período	Beneficiarios	Monto MM\$
2012	1.484.716	75.875
2013	53.927	2.557
2014	15.407	736
Total	1.554.050	

Fuente: División Beneficios

f. Bonificación Fiscal de Salud

Durante el año 2014, fueron beneficiados con la exención completa de la cotización legal de salud un promedio mensual de 778.632 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias con un gasto total anual de MM\$89.711.

Durante el año 2014, fueron beneficiados con la rebaja de la cotización de salud a un 5%, un promedio mensual de 298.613 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias con un gasto total anual de MM\$12.980.

g. Historial Previsional

Durante el año 2014 continuó la actividad asociada al desarrollo de los proyectos: Validación de Historiales Previsionales, Certificación de Historiales Previsionales e Innominados.

h. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2014 se recibieron 2.352 solicitudes de desafiliación desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de las cuales se aprobaron 1.289 y se rechazó la cantidad de 1.093, las cuales fueron enviadas a la Superintendencia de Pensiones para la emisión de las resoluciones respectivas. Las desafiliaciones aprobadas por la Superintendencia de Pensiones, generaron el traspaso de 1.352 imponentes y un traspaso de fondos cuya suma fue MM\$30.635; lo cual generó la devolución de saldo a favor a 666 imponentes y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 686 imponentes.

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

El IPS recauda las imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas 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, recauda los aportes de salud de los afiliados a FONASA.

- **Recaudación de Cotizaciones Previsionales**

Durante el año 2014, las cotizaciones electrónicas alcanzaron un total de 6.421.966 planillas recaudadas, lo que equivale al 91,02% del universo de planillas de cotización. Lo anterior, principalmente asociado a la implementación, por parte del Instituto, de un plan estratégico consistente en impulsar la declaración y pago de cotizaciones previsionales por internet a través de

operadores electrónicos. 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.

Recaudación Periodo 2011-2014										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2011	5.808.488	86,48%	1.055.557	96,67%	908.355	13,52%	36.386	3,33%	6.716.843	1.091.943
2012	6.039.554	88,03%	1.170.230	97,27%	820.936	11,97%	32.814	2,73%	6.860.490	1.203.043
2013	6.226.422	89,68%	1.345.763	97,84%	716.441	10,32%	29.755	2,16%	6.942.863	1.375.518
2014	6.421.966	91,02%	1.438.715	98,16%	633.212	8,98%	26.995	1,84%	7.055.178	1.465.710

Fuente: División Beneficios

En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, el IPS recaudó en el año 2014 para el Instituto de Seguridad Laboral, ISL, cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$4.834.

Recaudación Promedio Mensual Instituto de Seguridad Laboral Periodo 2011-2014										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2011	351.209	86,48%	4.181	96,67%	25.888	13,52%	233	3,33%	377.097	4.414
2012	369.090	88,03%	4.384	97,27%	22.967	11,97%	175	2,73%	392.057	4.560
2013	372.983	89,68%	4.365	97,84%	20.599	10,32%	156	2,16%	393.582	4.522
2014	376.379	91,02%	4.693	98,16%	18.894	8,98%	140	1,84%	395.273	4.834

Fuente: División Beneficios

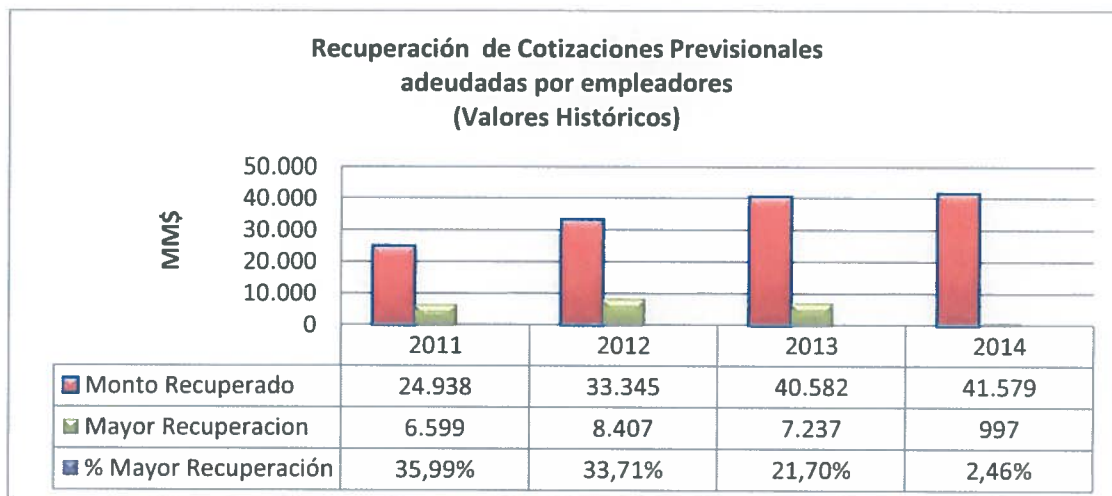
En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, el IPS recaudó en el año 2014 un monto promedio mensual de MM\$111.374.

Recaudación Promedio Mensual Fondo Nacional de Salud Periodo 2011-2014										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2011	472.638	93,51%	80.647	97,90%	32.782	6,49%	1.732	2,10%	505.420	82.378
2012	501.500	94,54%	93.070	98,43%	28.981	5,46%	1.489	1,57%	530.481	94.559
2013	521.832	95,21%	102.775	98,20%	26.255	4,79%	1.880	1,80%	548.088	104.654
2014	533.813	95,68%	109.872	98,65%	24.110	4,32%	1.502	1,35%	557.923	111.374

Fuente: División Beneficios

- **Cobranza de Deudas Previsionales**

Durante el año 2014 se registró recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos, ascendente a la suma de MM\$41.579, suma superior en un 2,46% a lo recaudado en el año inmediatamente anterior, como se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

Desde el año 2010 en adelante, buscando aumentar la recuperación de cotizaciones de los trabajadores, el IPS ha implementado una serie de mejoras al proceso de Deudas y Cobranzas, las que en su conjunto al año 2014 han redundado en una mejor gestión y una mayor recuperación en términos absolutos. Entre estas se destacan: Call Center Interno de Cobranza, notificaciones masivas de cobranza por correo electrónico y condonación de gravámenes. A contar del año 2013 se habilita en el portal de Previred una aplicación que facilitó el pago electrónico de las Declaraciones y No Pago. En el año 2014 se implementa en el IPS la Unidad de Cobranza Histórica.

Todas estas acciones han permitido alcanzar el estándar de cobranzas del mercado, medido a través de otro indicador, que muestra un 79,43% de Recuperación a los 180 días de generada la deuda. La recuperación trimestral durante el 2014 es la siguiente: BGI 2014: Anexo 4 Indicadores de Desempeño - Cuadro 7 Nota 1.

Operandos	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sept	Oct - Dic	Total año 2014
% de Recuperación 180 días	77,37%	79,88%	79,40%	80,91%	79,43%
Montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días	14.931.413.188	17.559.026.744	17.410.648.669	16.784.361.246	66.685.449.847
Montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recibidas en el año 7	19.297.773.689	21.982.398.692	21.928.434.346	20.744.414.269	83.953.020.996

Se espera mantener este porcentaje durante los próximos períodos.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Destacamos los siguientes resultados:

Estudio Satisfacción de Usuarios en las distintas instancias de Atención de Público (Centros de Atención Previsional, Web, Call Center), con enfoque de género.

Este estudio mide el grado de satisfacción de los usuarios/as que utilizan las sucursales, el Call Center y Página Web del IPS, cubriendo los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios/as en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). Para ello y de manera cuantitativa, mediante un cuestionario, se evaluaron diferentes dimensiones a través de sus opiniones y percepciones, respecto de la atención entregada. El detalle de la muestra, por canal de atención, sobre la cual se aplicó el instrumento a nivel nacional se presenta a continuación:

Canal de Atención	Muestra	Peso
Sucursales	3.900	80%
Call Center	500	10%
Página WEB IPS	500	10%
Total	4.900	100,0%

El año 2014, de la información recopilada y analizada, se pudo obtener el valor del índice de satisfacción² por canal de atención, que corresponde a 92,1 puntos promedio en Sucursales; 86,5 puntos promedio en Call Center y de 79,2 puntos promedio en Página Web. Luego se determinó el umbral de satisfacción, identificando más específicamente la cantidad porcentual de usuarios y usuarias que se encuentran satisfechos con el servicio del IPS, que para el año 2014 alcanzó una cifra de un 90,1%, donde el 89.31% de las mujeres y el 91.15% de los hombres encuestados se declaran satisfechos.

Los valores del umbral de satisfacción por canal de atención se pueden apreciar en las siguientes tablas:

Umbral Usuarios(as) de Sucursales		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp.	190	4,90%
75 pp. O más	3.710	95,10%
Total	3.900	100%

Umbral Usuarios(as) de Call Center		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp.	100	20,00%
75 pp. O más	400	80,00%
Total	500	100%

² **Índice de satisfacción**, se construye a partir de cuatro dimensiones, cada cual con sus propios indicadores construidos a partir de las preguntas del cuestionario utilizado. Las dimensiones son: calidad y eficiencia del servicio; Infraestructura y condiciones ambientales; imagen y calificación directa.

Umbral Usuarios(as) Página Web		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp.	197	39,40%
75 pp. O más	303	60,60%
Total	500	100%

Umbral Usuarios(as) General		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp.	487	9,90%
75 pp. O más	4.413	90,10%
Total	4.900	100%

Medidas de Género 2014

El objetivo de las Iniciativas de Género 2014, fue contribuir a disminuir las inequidades, brechas y barreras detectadas entre hombres y mujeres en el acceso a los productos y servicios del Instituto de Previsión Social (IPS) para el ejercicio de los derechos y deberes previsionales, principalmente los relacionados con orientación e información previsional. Se desarrollaron tres iniciativas:

1. Realización de 15 talleres de promoción de derechos previsionales y laborales.

El objetivo del taller consistió en entregar información y orientar respecto a diferentes beneficios previsionales que concede el IPS especialmente dirigidos a mujeres vulnerables a través de la Promoción de Derechos previsionales, detectando Inequidades, Brechas y Barreras de género. Participaron 254 mujeres vulnerables, con un promedio de 17 mujeres por taller, participando mujeres de 40 localidades del ámbito rural y 4 sectores urbanos.

2. Estudio sobre el “Impacto Social y Económico de las Pensiones Básicas Solidarias y Aporte Previsional Solidario”.

Las principales conclusiones del estudio con enfoque de género señalan que estas Pensiones generan autonomía económica y mayor autoestima de las beneficiarias, realizando un claro reconocimiento de sus roles en la sociedad.

3. Estudio sobre el “Impacto Social y Económico de los Bonos de Invierno y Aporte Familiar Permanente”.

Los beneficiarios del Bono Invierno y del Bono Aporte Familiar Permanente tienen una valoración muy positiva de ambos beneficios, indicando que es una gran ayuda y apoyo para las familias en los meses en los que incurren en gastos elevados (en el caso del bono Aporte Familiar Permanente) y que están fuera de su presupuesto familiar y mensual. Asimismo, el Bono Invierno es percibido como un apoyo fundamental en la provisión de medicamentos para el adulto mayor o implementos que mejoren su calidad de vida.

Una vez que han sido beneficiadas, y como la mayoría de las mujeres tiene a su cargo y disposición el presupuesto familiar, estos Bonos les permiten tomar decisiones significativas en cuanto a los gastos o inversiones que deben realizar.

El estudio sugiere implementar espacios informativos que entreguen información clara, sencilla y de fácil comprensión para los beneficiarios de los Bonos, fortalecer Redes de Colaboración entre beneficiarios, con el fin de mejorar la entrega de información y que el Aporte Familiar pueda entregarse durante el mes de febrero, para que se puedan hacer por adelantado las compras de los gastos que conlleva el mes de Marzo.

3.3 Resultados de los Desafíos 2014 asumidos por el Instituto.

Los desafíos de IPS comprometidos en el Balance de Gestión Integral 2013, presentados como proyectos con financiamiento presupuesto 2014, estaban orientados a gestionar eficientemente 5 proyectos:

Cuadratura Operacional Contable (COC): En el marco de la COC es importante destacar el alto compromiso logrado a nivel directivo, lo que permitió involucrar a los distintos estamentos del Instituto, facilitando la conformación de equipos de trabajo comprometidos para el logro de los objetivos. Al inicio de este proyecto, se priorizaron los sistemas que no contaban con cuadratura operacional contable, como el de Control de Documento de Pago, Deuda de Cotizaciones, Recaudación de Cotizaciones, Beneficios en Régimen y Licencias Médicas.

En consideración a la meta planteada para el 2014 respecto al Sistema Control Documento de Pago (CDP), mensualmente se publica el resultado del proceso de cuadratura CDP documentos caducados, el cual es verificado con los Estados Financieros, contando en la actualidad con la cuadratura y respaldo de los movimientos por este concepto en un 100%. En el año 2014 se formalizó el Procedimiento Administrativo Contable, permitiendo con esto unificar y estandarizar el proceso de registro contable.

Con respecto a los otros sistemas, ejecutados en el 2014, tanto en el Proyecto de Cuadratura Operacional Contable del Stock Deuda de Cotizaciones Previsionales y como en el Proceso de Distribución Mensual de la Recaudación de Cotizaciones Previsionales, se implementó un proceso de cuadratura mensual por cuentas contables y por Institución (IPS, ISL y FONASA), confeccionando los instructivos de trabajo respectivos. En el proyecto de Cuadratura de Beneficios en Régimen, se logró la automatización del proceso de contabilización, reduciendo los tiempos, manteniendo la integridad de la información y validándola en forma simultánea. En cuanto a Licencias Médicas, se obtiene mensualmente el Registro Auxiliar que respalda el saldo de las cuentas contables, formalizando el procedimiento administrativo contable relacionado.

Seguridad de la Información: Ingeniería de Roles y Perfiles (Término de Fase I e Inicio de Fase II): Cuya finalidad era mejorar la implementación de la política de control de acceso a los recursos informáticos de la Institución.

La Fase I, se dio por finalizada el 30 de junio 2014, de acuerdo a los siguientes Hitos: Contar con un Mapa Preliminar de Roles y Perfiles, Matriz Base e Instrumental de Trabajo (Enero 2014); luego se obtuvo la Matriz de Accesos, funciones y privilegios (Abril 2014) y finalmente se generó la Matriz de Conflictos, Memoria e Informe de Proyectos (Junio 2014). Todo lo anterior, permitió la configuración del mapa de Acceso de los activos de información del IPS.

La Fase II: Incluye la implementación del Levantamiento, el cual se encuentra en un proceso de evaluación técnica y económica.

Programa de Formación en Competencias Conductuales – LIDERAZGO: Se realizó durante este año un programa de capacitación para las jefaturas intermedias, dirigido a perfeccionar las competencias conductuales y desarrollar el modelo de liderazgo propio del IPS. Proyecto finalizado exitosamente, cumpliéndose el alcance, plazo y presupuesto asignado el 26 de diciembre del 2014. Los principales Hitos del Programa de Formación de Liderazgo fueron: a) Implementación del

Programa de Formación Liderazgo para Jefaturas de Departamento y Subdepartamento. En septiembre de 2014, se licitó y adjudicó el servicio para ejecutar este programa de formación, que consistió en dos grupos, con 5 jornadas de capacitación cada uno, que duraban todo el día, y 4 jornadas de seguimiento de tres horas aproximadamente. **b)** Implementación del Programa de Formación Liderazgo para Jefaturas de Unidades y Coordinadores de Equipo de Nivel Central. El programa tuvo una duración de 16 horas de capacitación. Asistieron 65 líderes de equipos, quienes pudieron compartir sus experiencias y desarrollar habilidades de liderazgo, y **c)** Implementación del Programa de Formación Liderazgo para Jefaturas Sucursales. En octubre de 2014, se adquirió por Convenio Marco este servicio de formación, dirigido a tres grupos de formación, los que tuvieron 4 jornadas de capacitación cada uno.

Implementación Sistema Computacional para la Gestión Integral de RRHH: Por nuevos lineamientos estratégicos de las autoridades de la institución, se decidió renovar el contrato del sistema computacional actualmente utilizado, iniciando un proceso de evaluación más profunda de la mejor forma de llevar a cabo las mejoras necesarias. Producto de este análisis se decide incluir la implementación de un nuevo sistema de gestión de recursos humanos, en el Sistema ERP que se desarrollará dentro de los años 2015 y 2016 en la Institución.

Digitalización de Expedientes: Durante el año 2014 y de acuerdo a los lineamientos de las nuevas autoridades de la Institución, se decidió redefinir este proyecto, aumentando su cobertura y confiabilidad, de manera de implementar una plataforma de clase mundial, que permita dar respuesta a las necesidades del IPS en Gestión Documental en relación al volumen, disponibilidad, movilidad y simplicidad, que a su vez, cumpla con estándares de seguridad y escalabilidad, según las necesidades documentales del IPS. Dada la magnitud y su carácter transversal, se decidió dividir el proyecto en dos grandes Subproyectos, que son; **“Software para la plataforma tecnológica de gestión documental del Instituto de Previsión Social”**, cuya finalidad era proveer una solución tecnológica de Gestor Documental líder, que sea transversal a la institución para mejorar la gestión de sus colaboradores, que se desarrolló en el 2014, seleccionando a IBP con sus productos IBM Navigator on Cloud e IBM Datacap como la solución de Gestión Documental a adquirir para dar cumplimiento a este Subproyecto, **“Levantamiento y Análisis Requerimiento Gestor Documental”**, cuya finalidad es realizar un levantamiento de la situación actual de los depósitos de archivo de la Institución y diseñar una solución para el manejo, resguardo y uso de esta información. Éste subproyecto se inició a fines de 2014 y su implementación se realizará en el primer semestre del 2015.

Principales Logros 2014

A continuación se describen los principales logros según ámbitos:

Ámbito Atención de Público:

- **Autoatención Facilit@:** Nuevo modelo de autoatención, correspondiente a módulos con pantallas táctiles instalados en 107 puntos de atención del IPS.
- **Recategorización de Sucursales:** Es una herramienta que permite definir prioridades para gestionar las mejoras de cada sucursal y administrarlas en forma estandarizada.

- **Sistema de video interpretación:** Instalación de un sistema piloto en 5 sucursales para la atención de usuarios/as en situación de discapacidad auditiva.

Ámbito Personas:

- **Programa Autocuidado en Sucursales:** El objetivo de esta iniciativa fue entregar herramientas para el cuidado del cuerpo y de sus emociones al personal que atiende público..
- **Nueva Franja Horaria:** Buscando incentivar la participación funcionaria, la Dirección Nacional estableció un Protocolo de Acuerdo con la Asociación de Trabajadores (ANATRINP), lo que ha facilitado acciones tendientes al mejoramiento de las condiciones laborales de los funcionarios, ajustando el horario de atención, sin afectar el servicio y la atención a los usuarios.
- **Programa Acompañamiento (Juntos Somos Equipo):** Tuvo por objetivo acompañar a las unidades en la mejora del clima laboral..
- **Inicio del Proceso de Elaboración de la Política de Personas Institucional:** El objetivo fue establecer las normas generales que rigen la contratación y el desarrollo del recurso humano del IPS.

Ámbito Tecnología:

- **Modernización Tecnológica:** Se logró el cumplimiento del Proyecto de Gestión de Compras para Equipamiento y Modernización Tecnológica del IPS.

Ámbito Procesos

- **Fortalecimiento Desarrollo de la Cultura de Gestión de Riesgos en el IPS**
- **Publicación en el Boletín Laboral de los Deudores Previsionales**

4. Desafíos para el año 2015

Los proyectos que el IPS tiene considerados desarrollar están relacionados con la modernización de sus procesos, tanto aquellos que permiten su relación con la ciudadanía como en la mejora de sus procesos internos.

Hacia la ciudadanía:

- **Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social:** El proyecto comprende la licitación del Servicio de Atención y Pago de Beneficios. IPS gestiona dentro de éste Servicio 2,4 millones de pagos a beneficiarios mensuales, por un monto de \$250.000 millones con un costo de \$2.500 millones aproximadamente cada mes. La nueva licitación se realizará durante el 2015, debiendo estar concluida en agosto 2015 y el servicio debe comenzar a prestarse en marzo 2016. Se pretende contar con un servicio de gestión eficiente, manteniendo los estándares de calidad y que agregue un valor social a la atención y pago de beneficios. En la actualidad dicho estándar se encuentra en promedio por sobre un 88% de satisfacción neta de usuarios. Asimismo, esta licitación busca garantizar la cobertura absoluta en el pago de los beneficios, y el pago de todas las prestaciones en la oportunidad requerida, atendiendo todas las demandas de pago de beneficios que sean encomendadas al IPS. La licitación posibilitará también una mayor inclusión financiera de las personas que perciben beneficios del IPS, ofreciendo depósitos bancarios. Se incorpora en el servicio un subproyecto denominado Portal de Pagos, que permitirá incorporar funcionalidades de mejora en la atención de los ciudadanos, facilitando, por ejemplo, la consulta e impresión de su liquidación de pagos a través de internet. El Portal también mejorará la interacción operacional entre el IPS y la(s) Entidades Pagadoras, proveyendo una gestión centralizada con ellas. Se espera que el Portal de Pagos finalice en el mes de octubre 2015, con un costo aproximado de \$250.000.000.

Tanto el Proyecto de Pagos de Beneficios de Seguridad Social como el Subproyecto del Portal de Pagos, serán adquiridos mediante los procesos de Compras Públicas.

- **Gestor Documental:** Este proyecto apoya la tramitación y seguimiento de todos los documentos de la institución, especialmente los asociados a los trámites de beneficios que concede el IPS. En su primera fase, en el año 2015, se realizará la consultoría que definirá el levantamiento y análisis de los requerimientos, cuya finalidad es realizar un levantamiento de la situación actual de los archivos de la institución y diseñar una solución para el manejo, resguardo y uso de esta información. Esta consultoría tiene un costo de \$21.058.511 y finalizará en junio de 2015.
- **Programa Social:** El IPS, durante el 2015, ejecutará por primera vez un Programa Social supervisado por el Ministerio de Desarrollo Social, llamado 'Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad'. Este programa permitirá un conjunto integrado y articulado de acciones, prestaciones y beneficios destinados a lograr un conocimiento de derechos previsionales y de seguridad social en la población objetivo, de modo de resolver las dificultades de acceso a personas que viven en lugares alejados a los centros urbanos. Este programa social, incluido en el subtítulo 24, tiene considerados M\$147.090 para ser ejecutados en el año 2015. Incluye la realización de 30 talleres en 15 regiones del país, en

localidades rurales de difícil conectividad, contemplando llegar a 300 mujeres con capacitación en derechos previsionales y laborales. Se espera que todas las participantes mejoren sus conocimientos en las materias impartidas. El calendario de ejecución señala que los talleres serán realizados desde junio a octubre 2015.

En materia de procesos internos:

- **Data Warehouse:** Esta iniciativa tiene por objetivo procesar y crear información de apoyo a la gestión, además de la entrega de herramientas que faciliten la consulta y utilización de dichos datos. Este sistema provee información para la toma de decisiones y funciona en forma automática, seleccionando y copiando los datos requeridos desde los sistemas operativos y transaccionales ya existentes, hacia un ambiente de gestión y simulación, donde se procesan y acumulan de acuerdo a nuevas reglas y se obtiene nueva información de resumen o de tendencias. En su primera fase, en el año 2015, se realizará la definición de la información de gestión para tres activos de información: Beneficiarios, Causantes y Pagos. Para ellos se realizará un análisis de los datos requeridos y de las fuentes de datos necesitadas, con una propuesta de diseño de información para su gestión. Progresivamente, en el año 2016 y siguientes, se incrementarán los activos de información hasta llegar a cubrir toda la institución. La consultoría tiene un costo de \$24.381.322. Se espera concluir la consultoría en el mes de junio 2015.
- **Socialización de la nueva Política de Personas:** Aprobada la Política de Personas, se efectuará la socialización de ésta, con énfasis en las directrices de mejoramiento de las condiciones laborales de los funcionarios y funcionarias. En el mes de Junio se elaborará un Plan de Trabajo y un Plan de Capacitación interna. En el mes de julio 2015, se implementará la Política de Personas, ejecutando la capacitación y difusión de ella.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales
- 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 atiende a los ciudadanos proactivamente y con altos estándares de calidad a través de una red multiservicios del Estado, asimismo, recauda obligaciones previsionales y sociales, concede y paga los derechos previsionales y sociales a los ciudadanos con especial preocupación por los segmentos vulnerables, asegurando el acceso universal.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2014.

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2014 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional, algunos de los cuales presentan un comportamiento vegetativo creciente.
2	Se incluye en el presupuesto del año 2014 recursos para la aplicación de la Ley N.20.743, que otorga un aporte familiar permanente en el mes de marzo a los beneficiarios del programa ChileSolidario, Ingreso Ético Familiar, Subsidio Único Familiar y beneficiarios de Asignación Familiar.
3	Se amplía la cobertura del Bono de Invierno, ya que a partir de este año, no se considerará como parte de la respectiva pensión el monto que el pensionado percibe por concepto de Aporte previsional Solidario de Vejez.

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

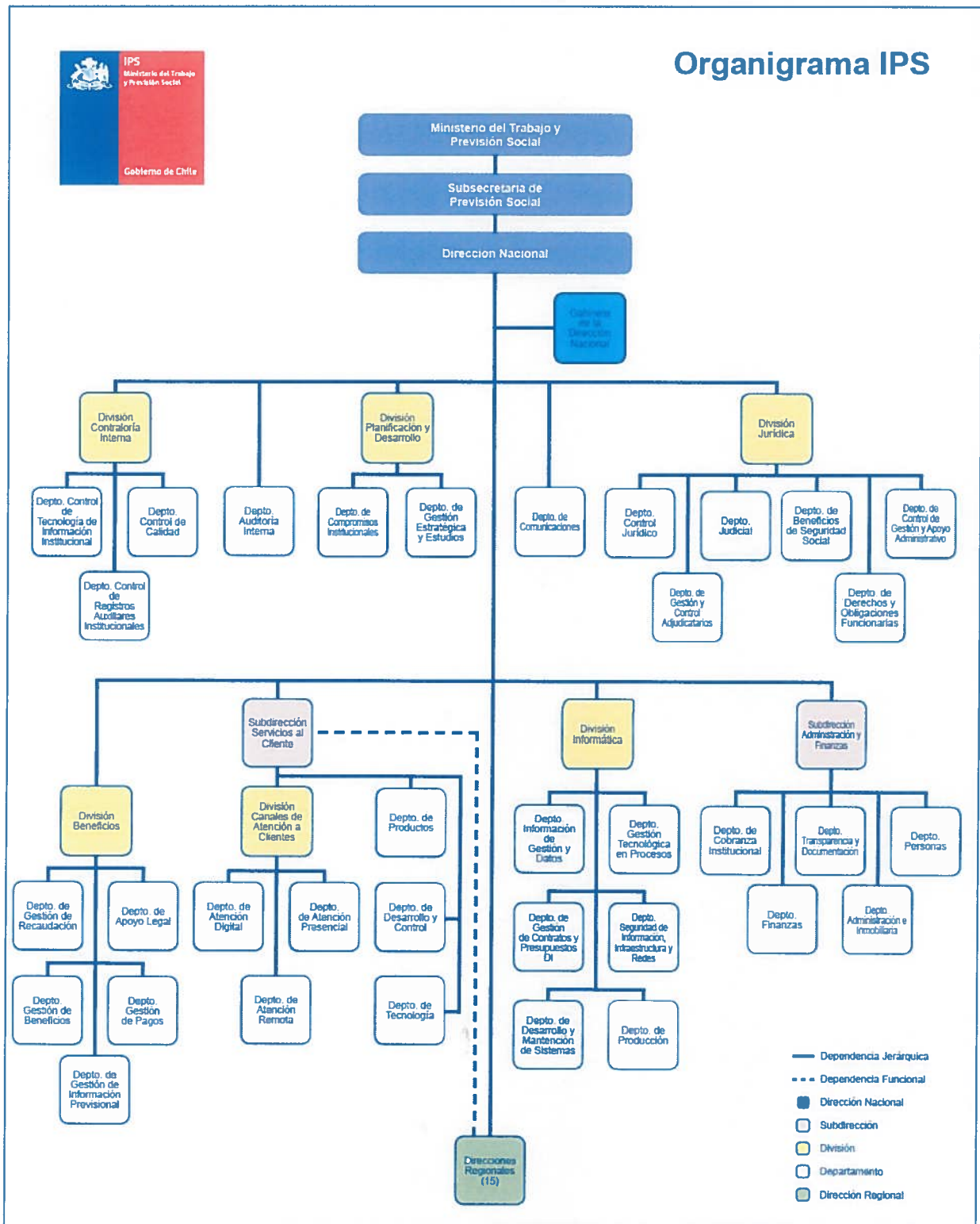
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.</u>		
1	Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla única presencial y virtual de atención de público.	1
<u>Servicio de pago masivo a terceros de Seguridad Social y bonos específicamente asignados por el gobierno o generados por convenios.</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°s19.123 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

Número	Nombre
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 las que se entrega información útil para sus planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, MINDES y DIPRES)
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 de Público a través de la Red de Servicios ChileAtiende.

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31.12.2014

c) Principales Autoridades

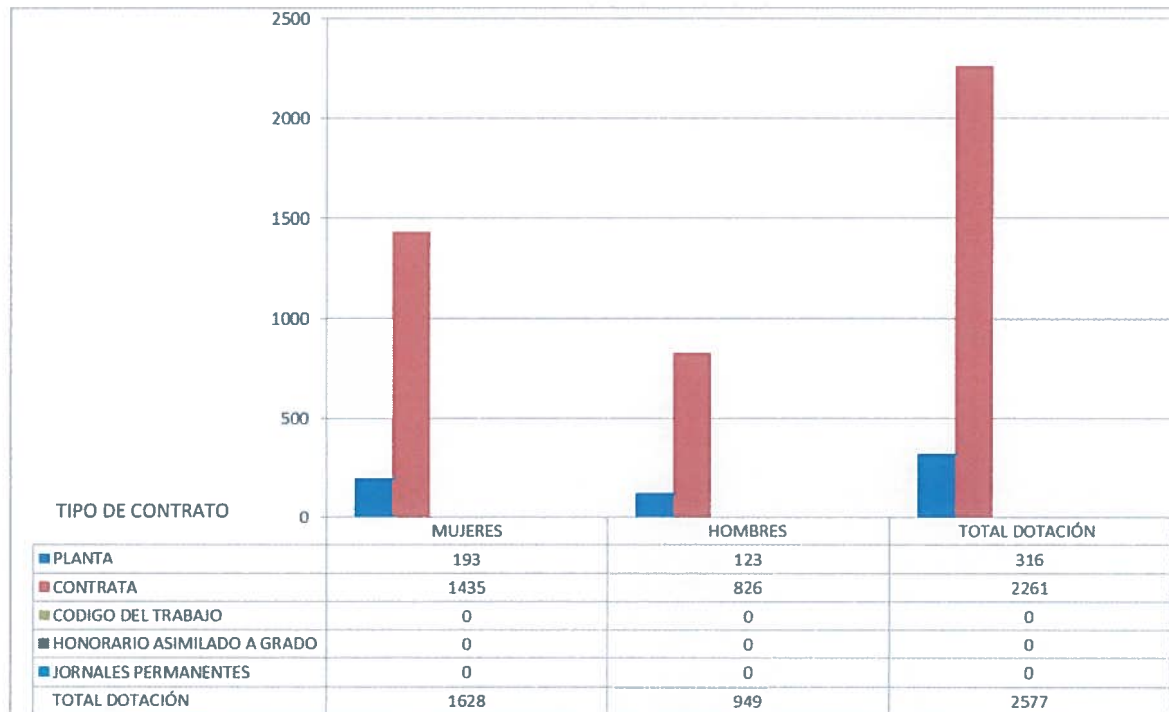
Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio Alejandro Coronado Rojo
Jefa División Jurídica	María Soledad Ramírez Herrera
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Ana Carolina Godoy Badilla (TP)
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barría
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Alberto Grlica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirector Sistemas de Información y Administración	María Eugenia Elizalde Soto (TP)
Jefe División Contraloría	Boris Alfredo Peralta Jara
Jefa División Informática	Arnoldo Rigoberto Carrillanca Antilef (TP)
Jefe Departamento de Personas	Paola Andrea Flores Espinoza
Jefe Departamento Finanzas	Rubén Enrique Leiva Osses
Jefa Departamento Administración e Inmobiliaria	Jorge Alejandro Villegas Leiva
Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Glenda Ibáñez Ortega
Jefa Departamento de Transparencia y Documentación	María Verónica Eckholt Williamson
Subdirector Servicios al Cliente	Juan José Cárcamo Hemmelmann (TP)
Jefe División Canales de Atención a Clientes	Romanina Ruth Morales Baltra (TP)
Director Región de Arica y Parinacota	Juan Carlos Flores Flores (TP)
Directora Región de Tarapacá	Julia Annabella Gandarillas Guisa (TP)
Director Región de Antofagasta	Lenka Soledad Marangunic Hinojosa (TP)
Director Región de Atacama	Fanor Humberto Vargas Reyes (TP)
Director Región de Coquimbo	Galo Antonio Luna Penna (TP)
Director Región de Valparaíso	Juan Carlos Tapia Espinoza (TP)
Director Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Norma Tatiana Ramírez Álvarez (TP)
Directora Región del Maule	Waldo Andrés Quevedo Araya (TP)
Director Región del BíoBío	Patricia Waleweska Saldías Carreño (TP)
Director Región de La Araucanía	María Antonieta Faúndez Cifuentes (TP)
Director Región de Los Ríos	Eduardo Jorge Muñoz Contreras (TP)
Director Región de Los Lagos	María Tabita Gutiérrez Montes (TP)
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Elizabeth Gutiérrez Eggers
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	María Isabel Paz Ochsenius Rasso (TP)
Director Regional Área Metropolitana	Juan Juvenal Godoy Farías (TP)

Fuente: Departamento de Personas

Anexo 2: Recursos Humanos

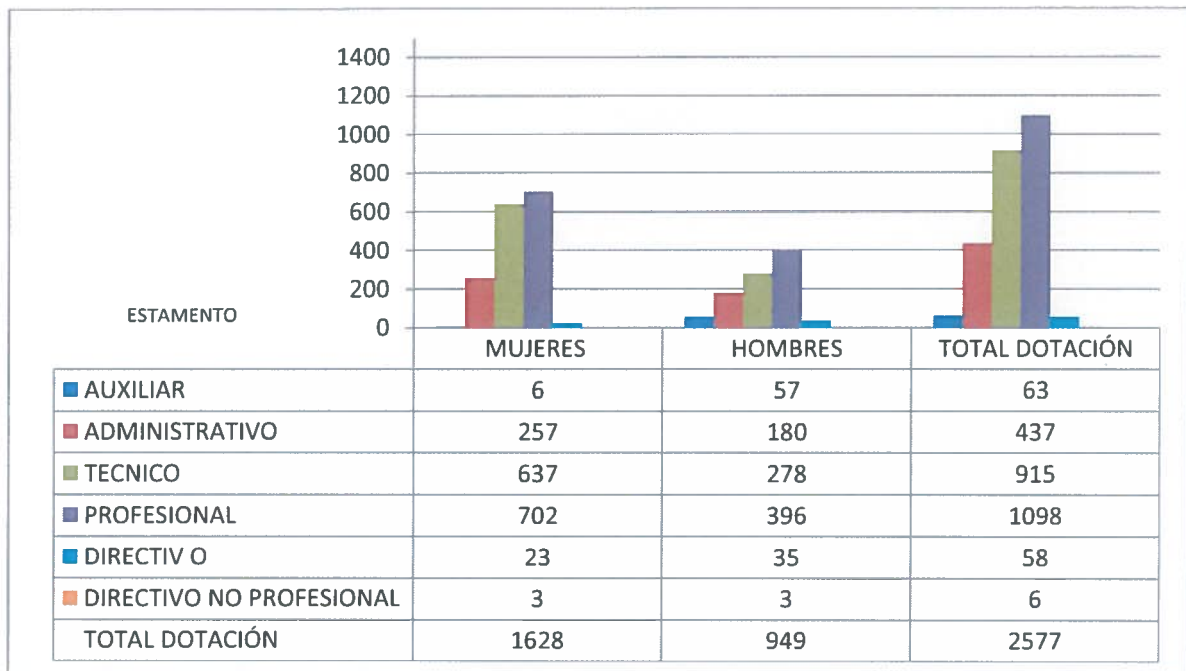
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2014³ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

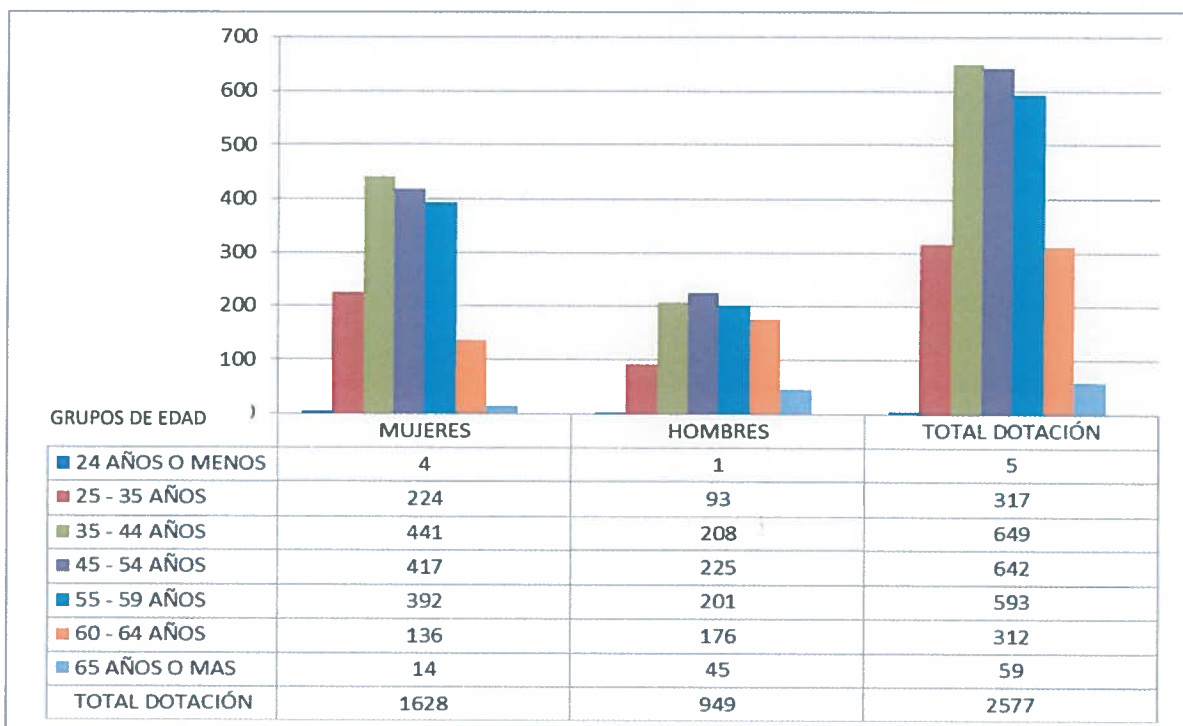


³ Corresponde al personal permanente del servicio o institución: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las Leyes N°s 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)

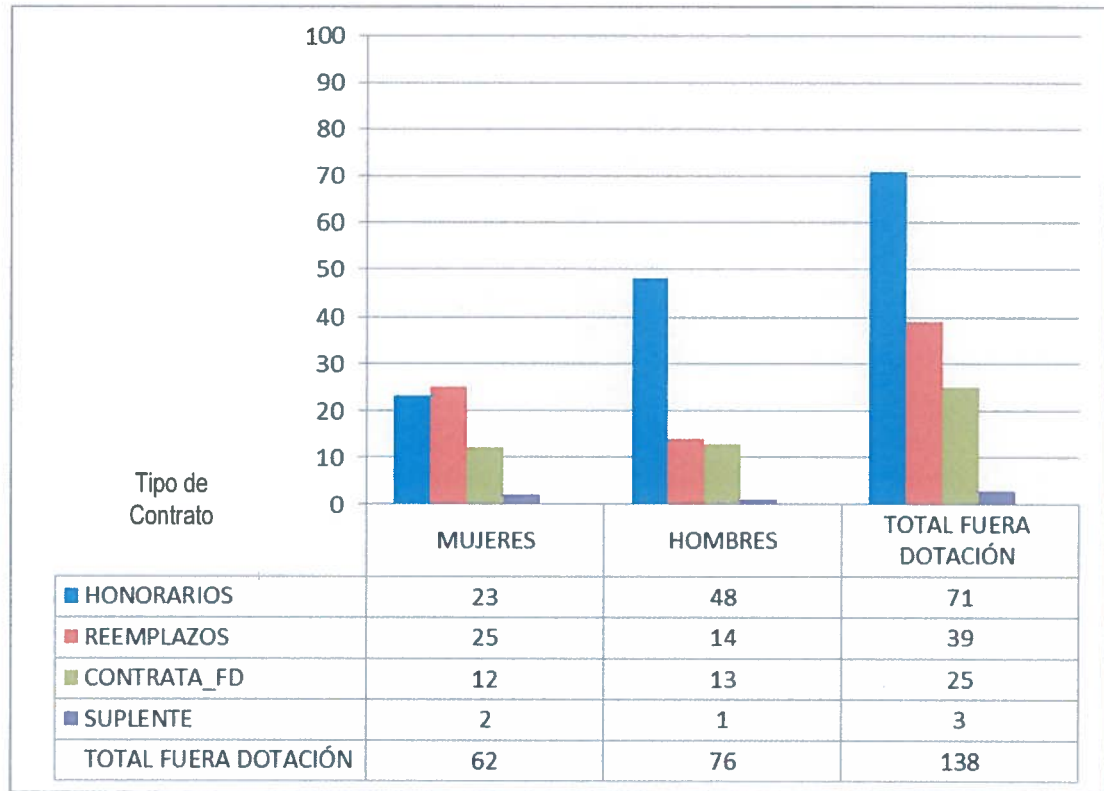


- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



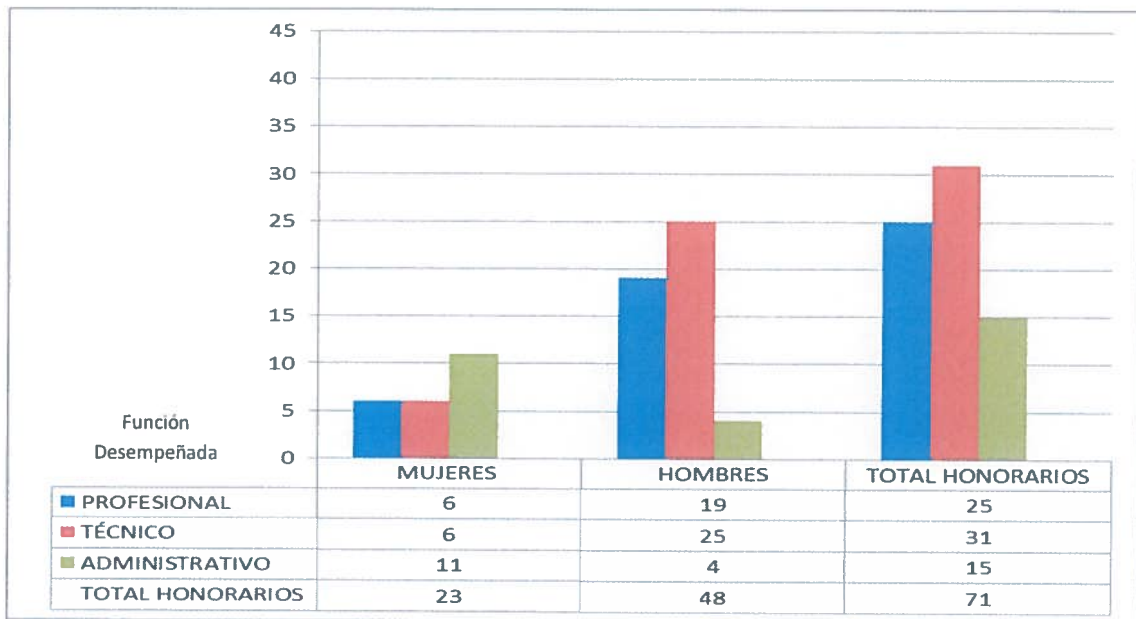
b) Personal fuera de Dotación

- Personal fuera de Dotación año 2014⁴, por Tipo de Contrato

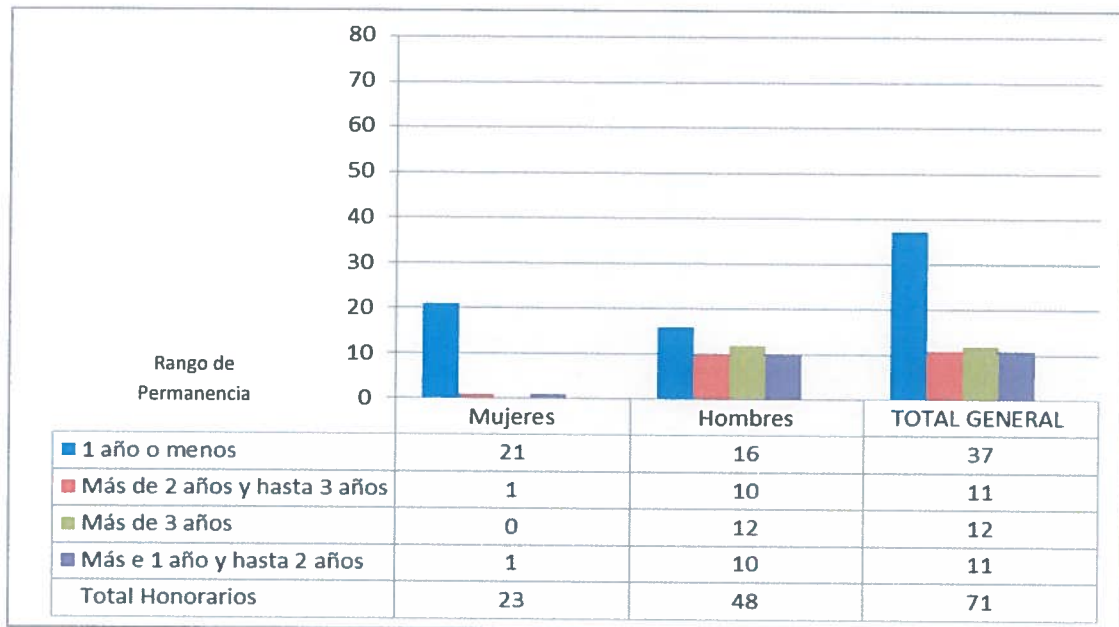


⁴ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas ⁷
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁸ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁹	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	86,3	60,2	69,75	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	Ascendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,1	6,8	75	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,5	2,1	84	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0,04	<100	Neutro
• Retiros voluntarios con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,5	2,1	84	Ascendente

5 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

6 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.

7 Debido a que la fórmula de avance es calculada como una división entre el efectivo 2013 y 2014 (o viceversa, dependiendo lo que se considere como avance), para aquellos casos donde esta división provoca una indeterminación matemática (división por cero), en la columna de Avance se ha escrito ">100" cuando el indicador experimenta una mejora, "<100" cuando el indicador experimenta un retroceso, y "100" cuando no ha experimentado cambios.

8 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

9 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 ⁵		Avance ⁶	Notas ⁷
		2013	2014		
otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1	1,4	71,42	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,6	3,2	50	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,2	1	120	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	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.6	1,7	283,33	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	4,5	4,7	104,44	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	65,2	93.09	142.77	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	23,1	12.82	55.49	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,1	0	<100	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	100	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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,31	1,61	81,36	Descendente

10 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.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas ⁷
		2013	2014		
• Licencias médicas de otro tipo ¹²	(Nº de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,31	0,24	129,16	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones	(Nº de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,01	0,01	100	Descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario	(Nº de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1,48	1,54	96,10	Descendente
7. Evaluación del Desempeño¹³					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones	Nº de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,7	99,9	100,20	Ascendente
	Nº de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,3	0,1	300	Descendente
	Nº de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	100	Descendente
	Nº de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	100	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁴ 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 ¹⁵ 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		
9. Regularización de Honorarios					

12 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

14 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 periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

15 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas ⁷
		2013	2014		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	2,22	4,06	54,67	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	12	14,28	119	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	140	97,14	69,38	Ascendente

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2013- 2014			
Denominación	Monto Año 2013 ¹⁶	Monto Año 2014	Notas
	M\$	M\$	
INGRESOS	4.707.943.858	4.624.579.515	
Imposiciones Previsionales	87.662.567	95.279.533	1
Transferencias Corrientes	46.173.726	44.167.515	2
Rentas de la Propiedad	337.623	137.922	
Ingresos de Operación	178.785	189.756	
Otros Ingresos Corrientes	54.677.401	55.600.449	
Aporte Fiscal	4.464.788.099	4.381.221.348	3
Venta de Activos no Financieros	5.572.680	15.827	4
Venta de Activos Financieros	48.312.626	47.756.987	
Recuperación de Préstamos	240.351	210.178	
GASTOS	4.724.675.321	4.627.006.018	
Gastos en Personal	46.905.850	50.019.498	5
Bienes y Servicios de Consumo	64.918.264	63.940.004	
Prestaciones de Seguridad Social	4.201.619.968	4.153.242.494	6
Transferencias Corrientes	358.890.868	308.485.042	7
Otros Gastos Corrientes	455.896	508.414	
Adquisición de Activos no Financieros	2.016.832	1.530.618	
Adquisición de Activos Financieros	49.850.745	49.258.895	
Préstamos	16.898	21.053	
RESULTADO	-16.731.463	-2.426.503	

¹⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

Análisis de diferencias entre Ingresos y Gastos año 2013 – 2014

- (1) La diferencia se explica principalmente ya que, aun cuando las imposiciones previsionales disminuyen en MM\$4.800, se contabilizó aproximadamente M\$12.000 por concepto de ingresos históricos recibidos desde las AFP por cotizaciones erróneas.
- (2) La disminución de aporte para asignación familiar se explica en gran medida por una baja en el nivel de gasto en asignaciones familiares.
- (3) La menor necesidad de Aporte Fiscal se explica especialmente por disminución del gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$119.636), Pensiones de las ex Cajas de Previsión (MM\$63.680), Pensiones Exonerados (MM\$18.643) y PBS (MM\$13.410). Este menor valor se compensa en parte por aumento del gasto en APS Externas (MM\$44.506), mayor cobertura del Bono de Aporte Familiar Permanente de Marzo (MM\$26.360), Bono de Invierno de Pensiones Previsionales y APS Externas con motivo de las modificaciones de la Ley N°20.743 (MM\$14.096 y M\$6.018 respectivamente), Indemnización y Desahucio (MM\$21.100) que incluyó pago de Bono Extraordinario a Exonerados Políticos Ley N°20.134 y Bonificación Ley N°20.531 (7% Fonasa) MM\$7.544.
- (4) El mayor valor en el año 2013 corresponde a venta de inmuebles prescindibles y recuperación por expropiación de terreno en Reñaca.
- (5) El incremento obedece en gran parte al pago del Bono a la Excelencia Institucional en el año 2014 (MM\$1.524). Además se observa un aumento en Suplencias y Reemplazos (MM\$280), aporte por cambio en tasa de siniestralidad y mayor ejecución en funcionarios a contrata.
- (6) La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica principalmente por un menor gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$119.636), pensiones previsionales (MM\$63.680), y una disminución promedio de aprox.13.000 PBS. (MM\$13.410), aun cuando por otro lado se observa aumento en Aporte Familiar Permanente (MM\$127.716) y en Desahucio e Indemnizaciones (MM\$21.100) justificado principalmente por gasto en Bono Extraordinario Exonerados Políticos Ley N°20.134.
- (7) El menor gasto con respecto al año 2013, se explica principalmente por el traslado del Aporte Familiar Permanente de marzo 2014 al Subtítulo 23 (MM\$100.000). El 50% aprox. de esta disminución se compensa con un aumento de beneficiarios de APS de pensionados de las AFP, Cías. de Seguro y Mutuales de Accidentes del Trabajo.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
			INGRESOS	4.389.139.788	4.623.957.646	4.624.579.515	-621.869	
04			Imposiciones Previsionales	73.437.725	93.452.033	95.279.533	-1.827.500	
	02		Aportes del Trabajador	73.437.725	93.452.033	95.279.533	-1.827.500	1
05			Transferencias Corrientes	50.368.217	45.324.207	44.167.515	1.156.692	
	01		Del Sector Privado	0	250.735	250.735	0	
		003	Administradora del Fondo de Retiro	0	250.735	250.735	0	
	02		Del Gobierno Central	37.327.897	31.688.124	30.837.155	850.969	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	37.327.897	31.688.124	30.837.155	850.969	
	03		De Otras Entidades Públicas	13.040.320	13.385.348	13.079.625	305.723	
		001	Comisión Revalorizadora de Pens.	13.040.320	13.385.348	13.079.625	305.723	
06			Rentas de la Propiedad	230.498	142.299	137.922	4.377	
07			Ingresos de Operación	284.313	235.583	189.756	45.827	
08			Otros Ingresos Corrientes	32.253.707	55.599.687	55.600.449	-762	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.236.000	2.157.476	2.133.841	23.635	
	02		Multas y Sanciones Pecunarias	6.034.152	7.292.952	7.092.108	200.844	
	99		Otros	24.983.555	46.149.259	46.374.500	-225.241	
09			Aporte Fiscal	4.182.246.676	4.381.221.548	4.381.221.348	200	
	01		Libre	4.182.246.676	4.381.221.548	4.381.221.348	200	
10			Venta de Activos no Financieros	965.968	30.112	15.827	14.285	
	01		Terrenos	353.870	0	0	0	
	02		Edificios	599.738	5.000	0	5.000	
	03		Vehículos	0	12.752	7.753	4.999	
	04		Mobiliario y Otros	12.360	12.360	8.074	4.286	
11			Venta de Activos Financieros	49.149.939	47.756.987	47.756.987	0	
	01		Venta de Títulos y Valores	49.149.939	47.756.987	47.756.987	0	
12			Recuperación de Préstamos	202.745	195.190	210.178	-14.988	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
	01		De Asistencia Social	24.720	55.218	50.820	4.398	
	02		Hipotecarios	147.949	107.555	124.443	-16.888	
	05		Médicos	1.236	699	699	0	
	09		Por Ventas a Plazo	28.840	31.718	34.216	-2.498	
			GASTOS	4.389.139.788	4.629.924.310	4.627.006.018	2.918.292	
21			Gastos en Personal	43.698.028	50.271.001	50.019.498	251.503	
22			Bienes y Servicios de Consumo	62.616.551	63.955.596	63.940.004	15.592	
23			Prestaciones de Seguridad Social	3.989.653.051	4.153.520.360	4.153.242.494	277.866	
	01		Prestaciones Previsionales	3.218.597.788	3.230.078.060	3.224.865.886	5.212.174	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.189.383.208	2.178.434.625	2.175.864.375	2.570.250	2
		002	Bonificaciones	443.230	345.023	291.090	53.933	
		003	Bono de Reconocimiento	927.068.495	927.068.495	926.625.738	442.757	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	25.273.164	44.862.174	43.988.237	873.937	
		006	Asignación por Muerte	19.398.474	18.459.598	17.900.855	558.743	
		007	Seguro de Vida	19.998.851	19.376.205	18.905.472	470.733	
		008	Devolución de Imposiciones	3.336.170	131.886	114.573	17.313	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	33.696.196	41.400.054	41.175.546	224.508	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	771.055.263	922.087.573	927.050.212	-4.962.639	
		001	Asignación Familiar	30.125.614	23.582.844	31.483.865	-7.901.021	3
		006	Subsidio de Cesantía	37.555	26.444	26.473	-29	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	412.900.012	442.432.921	442.277.032	155.889	
		008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	200.515.011	195.727.885	195.395.924	331.961	
		009	Subsidio por Discapacidad Mental	17.255.583	17.602.430	17.575.364	27.066	
		010	Bono para Cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio	3.618.873	4.055.041	3.880.315	174.726	
		011	Bonificación Ley No. 20.531	106.602.615	109.308.654	108.695.719	612.935	
		012	Aporte Familiar Permanente de Marzo		129.351.354	127.715.520	1.635.834	4
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	1.354.727	1.326.396	28.331	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		841.292	812.961	28.331	
		003	Fondo de Retiro Funcionarios		513.435	513.435		
24			Transferencias Corrientes	241.009.534	309.976.964	308.485.042	1.491.922	

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
	01		Al Sector Privado	230.103.955	298.081.272	296.766.481	1.314.791	
		006	Otras	1.579.973	4.698.839	4.450.379	248.460	
		007	Aporte Previsional Solidario	225.938.018	291.284.314	290.196.859	1.087.455	
		008	Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	154.500	122.396	114.967	7.429	
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	2.431.464	1.975.723	2.004.276	-28.553	
	03		A Otras Entidades Publicas	10.905.579	11.895.692	11.718.561	177.131	
		263	Comisión Revalorizadora de Pensiones	7.262.800	8.252.913	8.252.911	2	
		405	Comisiones Médicas D.L. N°3.500	3.642.779	3.642.779	3.465.650	177.129	
26			Otros Gastos Corrientes	0	836.347	508.414	327.933	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	836.347	508.414	327.933	
29			Adquisición de Activos no Financieros	955.830	1.664.478	1.530.618	133.860	
	03		Vehículos	14.863	393.511	359.524	33.987	
	04		Mobiliario y Otros	54.060	85.160	78.138	7.022	
	05		Máquinas y Equipos	43.324	57.224	63.921	-6.697	
	06		Equipos Informáticos	92.509	877.509	781.868	95.641	
	07		Programas Informáticos	751.074	251.074	247.167	3.907	
30			Adquisición de Activos Financieros	51.165.894	49.665.894	49.258.895	406.999	
	01		Compra de Títulos y Valores	51.165.894	49.665.894	49.258.895	406.999	
32			Préstamos	30.900	23.670	21.053	2.617	
	01		De Asistencia Social	30.900	23.670	21.053	2.617	
34			Servicio de la Deuda	10.000	10.000	0	10.000	
	07		Deuda Flotante	10.000	10.000	0	10.000	
35			Resultado	0	-5.966.664	-2.426.503	-3.540.161	

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

- (1) Mayor ejecución se explica ya que en el cuarto trimestre se efectuaron ajustes por cotizaciones erróneas históricas mayor a lo estimado.
- (2) La diferencia se debe principalmente a un gasto en Pensiones no Contributivas menor al monto proyectado.
- (3) 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.
- (4) La variación se explica ya que el valor estimado incluía reemisión de beneficios, hecho que fue regularizado en el mes de Diciembre.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2014 / 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²³)	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,72	0,68	0,60	113	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,71	0,74	0,74	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	0,99	1,08	1,25	116	
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 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 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 2014²⁴				
Código	Descripción	Saldo Inicial M\$	Flujo Neto M\$	Saldo Final M\$
	FUENTES Y USOS	-115.498.103	53.203.259	-62.294.844
	Carteras Netas		58.990.961	58.990.961
115	Deudores Presupuestarios		67.634.430	67.634.430
215	Acreedores Presupuestarios		-8.643.469	-8.643.469
	Disponibilidad Neta	12.253.196	7.734.033	19.987.229
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	12.253.196	7.734.033	19.987.229
	Extrapresupuestario neto	-127.751.299	-13.521.735	-141.273.034
113	Fondos Especiales		1	1
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	408.624.064	46.809.605	455.433.669
116	Ajustes a Disponibilidades	8.127.270	-210.464	7.916.806
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos de Terceros	-439.531.760	-63.219.316	-502.751.076
216	Ajustes a Disponibilidades	-104.970.873	3.098.439	-101.872.434
219	Trasposos Interdependencias			

²⁴ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014				
Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
SUBTITULO 23 :				
PBS Vejez	412.436.436	407.358.965	407.215.436	
Aguinaldo PBS Vejez	182.991	14.097.951	14.092.983	
Bono Invierno PBS Vejez	121.994	20.880.207	20.872.850	
PBS Invalidez	200.118.531	188.785.279	188.465.093	
Aguinaldo PBS Invalidez	396.480	6.942.606	6.930.831	
APS (Pensionados del INP)	177.522.729	168.004.132	167.958.488	
APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	225.938.018	267.131.806	266.134.520	
Aguinaldo APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	13.002.093	12.953.552	
Bono de Invierno APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	11.150.416	11.108.788	
Aporte Familiar Permanente de Marzo	0	129.351.354	127.715.520	
Bono Invierno Pensiones Normales	311.481	18.863.420	18.857.551	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁶	Notas
				2012	2013	2014				
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	%	87% (2393/2741) *100 H: 90 (856/949) *100	87% (2905/3321) *100 H: 86 (1104/1243) *100	90,1% (4413/4900) *100 H: 91 (1824/2001) *100	87% (2871/3300) *100 H: 87 (1148/1320) *100	SI	103,52%	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 86 (1536/1789) *100	M: 86 (1801/2078) *100	M: 89 (2589/2899) *100	M: 87 (1723/1980) *100			
	Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	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 / N° total de personas atendidas en el año t) * 100	%	89% (3558007/ 3996212) *100 H: 0	87% (4043657/ 4663197) *100 H: 87 (1513326/ 1734278) *100	88,11% (4747254/ 5387615) *100 H: 89 (1810527/ 2045267) *100	85% (3652572/ 4297175) *100 H: 85 (1461029/ 1718870) *100	SI	103,66%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 0	M: 86 (2530331/ 2928919) *100	M: 88 (2936727/ 3342348) *100	M: 85 (2191543/ 2578305) *100			
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% (207760/ 219799) *100 0 H: 94 (79762/ 84490) *100	97% (129510/ 134009) *100 0 H: 97 (50418/ 51894) *100	97,16% (152017/ 156464) *100 H: 98 (58774/ 60149) *100	97% (119624/ 123324) *100 H: 97 (46505/ 47928) *100	SI	100,16%	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 95 (127998/ 135309) *100 0	M: 96 (79092/ 82115) *100	M: 97 (93243/ 96315) *100	M: 97 (73119/ 75396) *100			

25 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 75% y menor a 95%. Se considera no cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 75%.

26 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2014 en relación a la meta 2014.

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2012	2013	2014				
Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	Porcentaje de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año	(Sumatoria de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión en el año t)/Número total de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión en el año t)*100	%	N.M.	98% (21434/ 21764)*100	99,35% (3188/ 3209)*100	97% (30427/ 31368)*100	SI	102.42%	
	Enfoque de Género: No									
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 15 días en el año t	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 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	%	81% (52688/ 64712)*100	84% (51684/ 61671)*100	88,87% (56299/ 63352)*100	85% (53975/ 63500)*100	SI	104.55%	
	Enfoque de Género: No									
Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t	(Sumatoria de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t/Número total de Bonos por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados en el año t)*100	%	97% (66113/ 68228)*100	89,96% (40200/446 87)*100	90,57% (45309/ 50025)*100	90% (29970/ 33300)*100	SI	100.63%	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ²⁵	% Cumplimiento ²⁵	Notas
				2012	2013	2014				
Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	Porcentaje de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t	(Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recibidas en el año t)*100	%	79% (47368850766/ 59859579312) *100	79% (596110803 50/7538363 5030)*100	79,43% (66685449847/ 83953020996) *100	75% (565132135 65/7535095 1141)*100	SI	105.91%	1
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año	(Número total de días perdidos en el año t por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%	82.23% (2120.00/ 2578.00)*100	80.18% (2120/2644) *100	41.47% (1094.00/ 2638.17)*100	80.18% (2120.00/ 2644.00)*100	SI	193.34%	2
	Enfoque de Género: No									
Institucional	Porcentaje de iniciativas para la igualdad de género implementadas en el año	(Número de iniciativas para la igualdad de género implementadas en productos estratégicos que aplican género en el año t/Número de iniciativas para la igualdad de género programadas en productos estratégicos que aplican género en el año t)*100	%	100% (5/5)*100	100% (4/4)*100	100% (3/3)*100	100% (3/3)*100	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No									
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. Cabe señalar que el resultado alcanzado a diciembre 2014, de acuerdo a los operandos (66.685.449.847/83.953.020.996) es 79,43%, y su cumplimiento respecto de la meta es 105,91%. El resultado que muestra la plataforma DIPRES no considera los decimales en el cálculo.

Durante el año 2014 se mantuvieron acciones de cobranza prejudicial consistentes en publicación y notificación de deudas de empleadores en el portal electrónico de Previred de deudas devengadas desde 2011 en adelante, llamadas telefónicas a través del Call Center de Cobranzas, notificaciones mediante correos electrónicos y cartas de cobranza, publicidad de la opción de solicitar condonación de intereses penales y multas, y publicación de deudas en el Boletín de Infractores a la Legislación Laboral y Previsional (BILLYP).

Para el año 2014 se estimó que se recibirían \$75.350.951.141 como monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales, cifra proyectada a partir de los resultados obtenidos hasta el mes de mayo 2013. Aplicando la meta 2014 (75%), se estimó que el monto a recuperar ascendería como mínimo a \$56.513.213.565.

La deuda real por declaraciones y no pago, presentadas por los empleadores, durante el año 2014, ascendió a \$83.953.020.996, cifra superior en un 11,42% respecto al estimado, en esta alza incide el aumento de la remuneraciones que de acuerdo al Índice Nominal de Remuneraciones al mes de noviembre 2014 tuvo una variación a 12 meses de 7%, según estadística del INE. Por su parte, para el mismo período la recuperación real experimentó un crecimiento porcentual similar al total de la deuda presentada, ascendiendo a \$66.685.449.847, lo que representa un %79,43. Lo anterior producto de las acciones mencionadas anteriormente efectuadas por el Instituto para recuperar las cotizaciones previsionales.

2. Durante el año 2014 se trabajó de manera bipartita entre las Instituciones, con miras a mejorar todo el proceso administrativo para dictaminar cuando se trata de un accidente o enfermedad profesional, de manera de disminuir los tiempos en que ese Organismo (ISL) califica una denuncia de accidente o enfermedad profesional, puesto que mientras el ISL no se pronuncie respecto del tipo de la licencia, estas son consideradas en la medición del indicador. Lo anterior permitió disminuir los tiempos de emisión de los dictámenes de 6 a 2 meses, influyendo directamente en la cantidad de días perdidos por incapacidad laboral, permitiendo una actualización de esta cifra en un menor tiempo, contribuyendo con ello a obtener un valor más preciso de esta variable, reflejado en la disminución de la tasa.

La situación descrita se ve reflejada en el numerador del indicador en su ejecución efectiva dado que se actualiza mensualmente este valor, del mismo modo, en la proyección de este dato, se expresa la periodicidad de la actualización existente al momento de efectuar la estimación 2014 (6 meses).

Por otra parte se efectuaron acciones preventivas, como mejoras a este proceso, las que influyen de manera indirectas en la medición del indicador, tales como: Capacitación y Difusión en materias de Prevención, Seguridad y Salud Laboral, entrega de elementos de emergencia a los comités paritarios (camillas. Sillas de ruedas, etc.), encuentros con jefaturas (directores regionales, jefes de sucursales), actualización del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, revisión de cumplimiento de Planes de Emergencia a Nivel País, aplicación Reglamento de Subcontratación (Resolución N°61, del 17 Enero de 2014), trabajo con comités paritarios.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 8 Cumplimiento de Gobierno año 2014			
Objetivo ²⁷ Estratégico del Ministerio (A0)	Objetivo Estratégico del Servicio (A1) ²⁸	Nombre del Compromiso ²⁹	Estado de Avance ³⁰
Mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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. 	Informe de la comisión de expertos nacionales y extranjeros, que propondrá medidas para mejorar el problema de fondo del sistema de pensiones.	La Presidenta de la República estableció como fecha de entrega de informe final el 31 de agosto 2015. Por lo que la comisión seguirá con su trabajo de reuniones permanente de los comisionados nacionales y con dos encuentros de los con los comisionados internacional con el objetivo de enriquecer el producto final (informe final). Se han revisado los documentos licitados por la comisión "Sistematización de audiencias y estudio cualitativo sobre estrategias previsión y perspectivas ante la tercera edad" y "Encuesta de opinión y percepción del sistema de pensiones en Chile" y se presentaron los resultados a la comisión en reunión extraordinaria con presencia del Subsecretario de Previsional Social y de analistas de la Dipres. Se han solicitado la realización de más estudios de aspectos específicos de análisis. El documento Diagnóstico fue entregado a la Presidenta de la República en los plazos y fechas establecidas.

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 2014

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 asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100,00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

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

IV. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	20.00	97.00	97.00	100.16	20.00	100.16	20.00
Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	10.00	85.00	88.00	103.66	10.00	103.66	10.00
Porcentaje de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las cajas de previsión, resueltas en el año	20.00	97.00	99.00	102.42	20.00	102.42	20.00
Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t	10.00	90.00	91.00	100.63	10.00	100.63	10.00
Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 días en el año t	5.00	85.00	89.00	104.55	5.00	104.55	5.00
Porcentaje de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t	15.00	75.00	79.00	105.91	15.00	105.91	15.00
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	5.00	87.00	90.00	103.52	5.00	103.52	5.00
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año	5.00	80.18	41.47	193.34	5.00	193.34	5.00

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de iniciativas para la igualdad de género implementadas en el año	10.00	100.00	100.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Total:	100.00				100.00		100.00

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
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	424	10	98,83%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	123	6	100,00%	8%
División Informática	78	8	100,00%	8%
Subdirección Administración y Finanzas	483	9	96,17%	8%
División Jurídica	86	8	98,29%	8%
División Planificación y Desarrollo	35	8	95,00%	8%
Departamento de Comunicaciones	16	8	100,00%	8%
División Contraloría Interna	8	6	100,00%	8%
Departamento Auditoría Interna	14	6	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	23	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	41	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	40	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	85	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	168	5	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	82	5	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	96	5	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	146	5	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	82	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	44	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	85	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	31	5	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	31	5	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	379	5	100,00%	8%
Total	2.626	144	99,51%	8%

31 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 1 de diciembre de 2014.

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 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

Al 31 de diciembre de 2014, el IPS no tiene Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2014.

Al 31 de diciembre de 2014, el IPS no tiene Leyes Promulgadas.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.

IPS - Premio Anual por Excelencia Institucional 2014

En julio de 2014, en ceremonia realizada en el Palacio de La Moneda, el IPS recibió el Premio Anual Por Excelencia Institucional. Entre los factores tomados en cuenta para entregar este reconocimiento se consideraron: representar sectores relevantes de la gestión pública; entregar servicios de alto impacto y valor público; y contar con el reconocimiento de los usuarios. La Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet Jeria, destacó la labor del IPS, al señalar que este servicio es clave para garantizar el derecho a la Seguridad Social, pagando beneficios sociales y previsionales habituales a más de 2 millones de personas, atendiendo anualmente a más de 20 millones de usuarios/as en su red de atención a lo largo del país.

Reconocimientos Regionales

A lo largo del año, el IPS, a través de sus direcciones regionales, desarrolla una permanente labor de difusión a la ciudadanía de los beneficios y servicios que administra.

En esa línea, la Gobernación de Talca entregó un reconocimiento al IPS Región del Maule por su destacada participación en los Gobiernos en Terreno realizados durante el 2014.

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
CDP	Control Documento de Pago (Sistema de Contabilidad IPS)
CGR	Contraloría General de la República
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
ERP	Sigla en inglés de Enterprise Resource Planning
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

Nomenclatura	Glosa
MINDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
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
PMO	Oficina de Administración de Proyectos
PNC	Pensión No Contributiva
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