



EVALUACIÓN COMPREHENSIVA DEL GASTO INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

INFORME FINAL



Junio, 2008

**EVALUACIÓN COMPREHENSIVA DEL GASTO
INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL**

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

**RESUMEN EJECUTIVO
INFORME FINAL**



Junio 2008

I. Descripción del Instituto de Normalización Previsional (INP)

I.1 Misión Institucional

Contribuir, en un marco de mejoramiento continuo de los procesos internos del Instituto, al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de: los trabajadores, promoviendo la prevención de riesgos y la salud laboral; de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social; y de los imponentes y pensionados del INP, otorgando eficientemente las prestaciones previsionales vigentes.

I.2 Objetivos Estratégicos, Productos Estratégicos y Clientes / Usuarios / Beneficiarios

1. Recaudar, conceder y pagar las prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales, mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados, con el propósito de hacer efectivos los derechos previsionales de nuestros usuarios.
2. Asegurar la atención eficaz y oportuna de los usuarios del Instituto, mediante la capacitación, motivación, reconocimiento y mejora en las condiciones laborales de sus trabajadores¹, así como el mejoramiento continuo de los procesos.
3. Fomentar la cultura de prevención de riesgos, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos, a fin de reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
4. Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la focalización de programas y beneficios sociales, con la finalidad de mejorar su bienestar.

¹Se refiere a los trabajadores del INP.

En el cuadro que se presenta a continuación se describen los productos estratégicos según lo definido en el Balance de Gestión Integral del 2006 y Definiciones Estratégicas del 2007.

Producto Estratégico	Descripción
1. Concesión de Prestaciones Previsionales	Conceder y certificar beneficios previsionales a los imponentes y usuarios del antiguo Sistema de Pensiones conforme a las normas legales vigentes e instrucciones impartidas al efecto. Asimismo, este producto considera la determinación y verificación del valor nominal del bono de reconocimiento ² y que representa los períodos de cotizaciones que registren los trabajadores que optaron por afiliarse al nuevo sistema de previsión (DL N° 3.500, de 1980).
2. Pago de Prestaciones Previsionales	Administración de los pagos de todos los beneficios de origen previsional y aquellos provenientes de leyes especiales. ³
3. Pago de Prestaciones Asistenciales.	Administración de los pagos de los beneficios dirigidos a personas carentes de recursos, vale decir, pensiones asistenciales, subsidios de cesantía, subsidios familiares y programa "Chile Solidario".
4. Recaudación de Cotizaciones Previsionales.	Gestionar, obtener y recibir información y/o valores asociados a las cotizaciones previsionales, el pago de seguro contra accidentes del trabajo, cotizaciones de salud y otros aportes previsionales, velar por su validez y prestar servicios de recaudación a otras instituciones. ⁴
5. Concesión de Prestaciones del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	Conceder y certificar beneficios establecidos en la Ley N° 16.744, que beneficia a trabajadores dependientes de los sectores público y privado cuyos empleadores enteran las cotizaciones de este seguro en el INP, incluido aquellos trabajadores independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.
6. Pago de Prestaciones del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	Administración de los pagos de las prestaciones pecuniarias establecidas en la Ley N° 16.744, que beneficia a trabajadores dependientes de los sectores público y privado cuyos empleadores enteran las cotizaciones de este seguro en el INP, incluido aquellos trabajadores independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.
7. Prevención de Riesgos Laborales y de la Salud	En este ámbito, se contemplan los siguientes aspectos: Reconocimiento y evaluación de riesgos de accidentes o enfermedades profesionales; Control de riesgos del ambiente; Acción educativa; Capacitación de trabajadores y empleadores; y Apoyo en la creación y funcionamiento de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
8. Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor, Personas con Discapacidad y en extrema pobreza)	Participar activamente en el mejoramiento de la calidad de vida e integración social de los adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, mediante el desarrollo de programas y beneficios sociales.

En nuestra opinión la formulación anterior de los productos estratégicos del INP se refiere a las etapas del proceso de producción que desarrolla la institución y no refleja exactamente los productos estratégicos, bienes y servicios, que realmente produce el Instituto. Al respecto, la consultora en conjunto con el INP y la DIPRES convinieron reformular los productos estratégicos para facilitar la evaluación del diseño de las definiciones estratégicas del INP. El cuadro siguiente muestra estas definiciones, incluyendo una breve descripción.⁵

² El Bono de Reconocimiento es un instrumento emitido por el INP, que representa el valor estimativo del capital necesario para pagar la pensión que teóricamente el afiliado tenía devengado en el antiguo régimen previsional al momento de su traspaso a una AFP.

³ Pensiones por las siguientes Leyes especiales: Ley 19.123 Reparación, Leyes 19.234 y 19.582 Exonerados Políticos, Ley 19.992 Valech.

⁴ FONASA.

⁵ Reformulación incorporada en el Formulario A1 del Proyecto de Ley de Presupuestos del año 2008.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas. Este producto estratégico se vincula con los objetivos estratégicos 1 y 2.	1. Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones ex Cajas de Previsión en régimen normal.	Se encarga de gestionar, obtener y recibir información y/o valores asociados a las cotizaciones previsionales de los imponentes de ex Cajas de Previsión.	Imponentes de ex Cajas de Previsión
		Recaudación previsional de pagos por subrogación ⁶ y autorización de imposiciones retrospectivas. Condonaciones.	La subrogación es válida para todos los regímenes de las ex Cajas Previsión. La autorización de imposiciones retrospectivas permite el pago de cotizaciones cuando éstas no han sido enteradas oportunamente por el empleador. Las condonaciones son un procedimiento que autoriza para condonar intereses derivados de pago de cotizaciones atrasadas de los imponentes voluntarios y personas que hacen imposiciones retrospectivas.	Subrogación: imponentes de todos los regímenes de las ex Cajas Previsión. Autorización de imposiciones retrospectivas: Imponentes del ex SSS (Servicio de Seguro Social) y ex EMPART (Caja de Previsión de Empleados Particulares) Condonaciones: imponentes voluntarios y personas que hacen imposiciones retrospectivas.
		2. Pensiones Régimen General	Pensiones de Leyes Orgánicas, Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras ^{7,8}	Consiste en una pensión permanente y vitalicia por antigüedad, vejez, invalidez o expiración obligada de funciones, incluidas las pensiones de sobrevivencias.
	3. Pensiones de leyes especiales y de reparación ⁹	Pensiones Ley N° 19.123 Reparación.	Es un beneficio de reparación no previsional que se paga mensualmente, de por vida.	Familiares de personas declaradas por el Ministerio del Interior como víctimas de violaciones a los derechos humanos o de violencia política.
		Pensiones Leyes N° 19.234 y N° 19.582 Exonerados Políticos.	Consiste en una pensión de gracia de carácter vitalicio otorgado por el Presidente de la República a quienes el Ministerio del Interior ha calificado como Exonerados Políticos. Esta ley también contempla abonos de tiempo por año de afiliación.	Exonerados Políticos que hayan sido calificados como tales por el Ministerio del Interior.
		Pensiones Ley N° 19.992 Valech	Consiste en una pensión de reparación, no previsional a víctimas de violaciones a los derechos humanos, incompatible con las otorgadas por la Ley de Exonerados Políticos generando el derecho de la opción.	Ex funcionarios de la Administración Centralizada y Descentralizada, Legislativa y Judicial, o de empresas autónomas del Estado y entidades superiores de Educación.

⁶ Imposiciones no enteradas oportunamente por parte del empleador. Dicha situación se presenta cuando las imposiciones atrasadas han sido verificadas y modificadas, por los servicios de fiscalización o se encuentran en cobro judicial, o cuando el empleador, habiendo cesado la relación laboral, se encuentra declarado en quiebra, está desaparecido, ausente del país o es insolvente.
En estos casos como no existe duda alguna acerca de la prestación de servicios en que se fundan las imposiciones no efectuadas oportunamente, la Institución acepta, conforme a las instrucciones impartidas por SUSESO en su Dictamen N° 1.925 de 1980, que los interesados paguen de su propio peculio las imposiciones adeudadas con sus reajustes, intereses penales y multas, subrogándose en los derechos que la caja tiene en contra de los respectivos empleadores por este concepto.

⁷ La Ley N° 15.386, de 11 de Diciembre de 1963, creó el Fondo de Revalorización de Pensiones, para financiar un régimen de pensiones mínimas, compensar el deterioro sufrido por las pensiones de regímenes previsionales a causa de la desvalorización monetaria y mantener sus montos revalorizados de acuerdo con sus disposiciones.

⁸ Se refiere a cada una de las leyes orgánicas que crearon y normaron el funcionamiento de cada una de las distintas ex cajas (por ejemplo, DFL 1.340 BIS, que establece el funcionamiento de la Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas Sector Público y Sector Periodistas (CANAEMPU)), y que contienen los regímenes previsionales que el INP administra en la actualidad.

⁹ La Ley N° 19.123 Crea la Corporación Nacional de Reparación, La Ley N°19.234 Establece beneficios previsionales por gracia para personas exoneradas por motivos políticos, la Ley N° 19.852 Modifica la ley que establece beneficios previsionales para personas exoneradas y la Ley N°19.992 Establece la Pensión de Reparación para personas afectadas por la Prisión Política y Tortura.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
	4. Bono de Reconocimiento	Bono de Reconocimiento Liquidado	Consiste en el pago de un bono, cuyo valor está compuesto por el valor nominal + 4% de interés anual + IPC devengado desde el mes anterior a la fecha de afiliación y hasta el mes anterior a la fecha de pago. Las causales de Liquidación son: Vejez (60 años de edad para las mujeres y 65 para los hombres), Invalidez, Fallecimiento y Cobro Anticipado.	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión y que solicitan concesión de pensión por Vejez (60 años de edad para las mujeres y 65 para los hombres), Invalidez, Fallecimiento y Cobro Anticipado.
		Bono de Reconocimiento Reliquidado	Corresponde al monto actualizado de la diferencia a favor del beneficiario, generada al corregir un Bono de Reconocimiento Liquidado, en razón de un reclamo presentado por un afiliado en su AFP y aceptado por el INP.	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión y que presentan un reclamo en relación al cálculo de su bono de reconocimiento y es aceptado por el INP.
		Complemento de Bono de Reconocimiento	Corresponde a un pago complementario que se otorga y paga a los afiliados que se pensionan por vejez o invalidez, no cubiertos por el seguro obligatorio hasta el 30-04-1991. Su cálculo es efectuado por la AFP y revisado por el INP, y se determina en base a las expectativas de vida del afiliado y su grupo familiar.	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión que se pensionan por vejez o invalidez y no están cubiertos por el seguro obligatorio hasta el 30-04-1991
		Bono de Reconocimiento Exonerados Políticos	Corresponde a un bono complementario que se otorga a exonerados políticos cotizantes de AFP que no alcanzan a cumplir los 15 años necesarios para obtener la pensión no contributiva.	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión y que están calificados como exonerados políticos y que no alcanzan a cumplir los 15 años necesarios para obtener la pensión no contributiva.
	5. Otras Prestaciones Previsionales	Desahucio (D.F.L. N° 2 de 1970)	Es un beneficio en dinero equivalente a un mes de la última remuneración sobre la cual haya efectuado imposiciones al Fondo de Desahucio (sueldo base y bienes) por cada año o fracción superior a seis meses de servicios prestados, con un límite máximo de 24 años.	Son beneficiarios los ex funcionarios de las entidades afectas al DFL N° 2, de 1970. Este beneficio es exclusivo para los funcionarios semifiscales al expirar en sus funciones para las siguientes ex - instituciones previsionales: Ex Servicio de Seguro Social. Ex Caja de Previsión de Empleados Particulares. Ex Caja de Retiro y Previsión de los Empleados Municipales de la República. Ex Caja de Retiro y Previsión Social de los Ferrocarriles del Estado. Ex Caja de Previsión Social de los Obreros Municipales de la República. Ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional. Ex Departamento de Indemnización a Obreros Molineros y Panificadores. Los funcionarios de la ex Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas incorporados o reincorporados después de 31 de octubre de 1970.
		Indemnizaciones	Es el derecho que se reconoce a los trabajadores afiliados a alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP al momento del cese de sus servicios , a modo de compensación por el tiempo trabajado.	Trabajadores afiliados a alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP de acuerdo a la legislación vigente para cada entidad previsional.
		Seguro de Vida	Es el pago de la cobertura que otorga un seguro por causa de muerte que beneficia a afiliados de determinadas ex Cajas de Previsión.	Beneficiarios de imponentes de las exCajas fallecidos en actividad o siendo pensionados.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
		Bonificaciones	Consiste en un incremento porcentual del sueldo que se paga a imponentes de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP que, teniendo derecho a jubilar con sueldo base completo, continúan en actividad.	Imponentes de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP que teniendo derecho a jubilar con sueldo base completo continúan en actividad.
	6. Beneficios en Imposiciones	Reembolso de fondos por fallecimiento	Es un beneficio que se otorga a los herederos de los imponentes de ex Caja EMPART, cuyas imposiciones no son suficientes para generar beneficios.	Herederos de los imponentes de ex Caja EMPART, cuyas imposiciones no son suficientes para generar beneficios.
		Liberación de Imposiciones	Consiste en la rebaja de imposiciones que se concede a los imponentes afiliados al régimen previsional de ex Caja EMPART.	Beneficio otorgado a imponentes afiliados al régimen previsional de ex Caja EMPART que hayan cumplido 40 años de servicios computables y continúen en actividad.
		Exención de Imposiciones	Cosiste en la exención de efectuar imposiciones previsionales a determinados imponentes afiliados al régimen de la Caja de Previsión de los Obreros Municipales de la Republica.	Beneficio otorgado a Imponentes afiliados al régimen de la Caja de Previsión de los Obreros Municipales de la Republica que cumpliendo con los requisitos para jubilar continúan en servicio, siempre que haya completado 2.080 semanas de imposiciones antes del 1º de marzo de 1981.
		Rebaja de Imposiciones	Consiste en la rebaja de imposiciones a determinados imponentes afiliados al régimen de ex Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas Sector Público y Sector Periodistas (CANAEMPU) Sector Público y Periodistas.	Imponentes afiliados al régimen de ex CANAEMPU Sector Públicos y Periodistas que, cumpliendo los requisitos para jubilar y teniendo 30 años de servicios computables cubierto con imposiciones, continúan en actividad. Están excluidos de este beneficio, los receptores judiciales y los abogados.
	7. Historial Previsional	Certificado de Imposiciones	Es un documento emitido por el INP, donde se reconocen y acreditan los períodos cotizados en el antiguo sistema de previsión.	Imponentes actuales de alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP y los ex imponentes de alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP
	8. Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regimenes	Asignación Familiar (D.F.L. N° 150 de 1981)	Es una prestación no contributiva de cargo fiscal común a todos los imponentes de los regimenes previsionales fusionados en el INP y del D.L. 3.500, que cumplan los requisitos que establece la normativa vigente por sus cargas legales.	Imponentes de los regimenes previsionales fusionados en el INP y del D.L. 3.500, que pueden ser: (a) Los trabajadores dependientes de los sectores público y privado. (b). Los trabajadores independientes afiliados a un régimen de previsión que al 1 de enero de 1974 contemplara en su favor y entre sus beneficios el de la Asignación Familiar. (c). Trabajadores que se encuentren en goce de subsidio de cualquier naturaleza (cesantía, incapacidad laboral, accidente del trabajo). (d). Pensionados de cualquier régimen previsional. (e). Los beneficiarios de pensión de viudez y la madre de los hijos no matrimoniales del trabajador o pensionado. (f). Las instituciones del Estado o reconocidas por éste que tengan a su cargo la crianza y manutención de niños huérfanos, abandonados y de inválidos y (g). Los pensionados asistenciales del D.L. N° 869. afectador por alguna de las causantes de esta asignación familiar. ¹⁰

¹⁰ Causantes de Asignación Familiar (a). La cónyuge o el cónyuge cuando sea inválido y dependa de su cónyuge. (b). Los hijos hasta los 18 años y los mayores de esta edad, hasta los 24 años, solteros, que sigan cursos regulares en la enseñanza media, normal, técnica, especializada o superior, en instituciones del Estado o reconocidas por éste. Los hijos inválidos sin limitación de edad. (c). Los nietos y bisnietos, huérfanos de padre y madre o abandonados por éstos, en similares edades y condiciones que los causantes hijos. (d). La madre viuda, sin límite de edad. (e). Los ascendientes (padres, abuelos, bisabuelos) mayores de 65 años de edad. (f). Los niños

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
		Asignación por muerte (DFL N° 90) ¹¹	Es un beneficio que consiste en la devolución de los gastos funerarios ocasionados por el fallecimiento del cónyuge, o las cargas familiares de pensionados, imponentes activos, subsidiados por cesantía o incapacidad laboral, y pensionados asistenciales, y consiste en tres ingresos mínimos.	Pensionados de alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, imponentes activos con más de 5 años de imposiciones, subsidiados por cesantía o incapacidad laboral, y pensionados asistenciales.
		Subsidio de Cesantía (DL 603, de 1974)	El Subsidio de Cesantía es una ayuda de carácter económico, que se otorga y paga al trabajador que ha perdido su empleo y cumple los demás requisitos establecidos en la norma legal indicada, por un lapso máximo de 360 días.	(a). Trabajadores dependientes del Sector Privado, incluidos los afiliados a una Administradora de Fondos de Pensiones. (b). Trabajadores del Sector Público, incluidos los afiliados a una AFP. (c). Trabajadores independientes que al 1° de agosto de 1974 tenían derecho a Subsidio de Cesantía (ex Servicio de Seguro Social: cargadores de ferias, asentados ex CORA; ex Caja de Previsión de Empleados Particulares: artistas, taxistas propietarios y no propietarios, etc.) que cumplen con los requisitos legales. ¹²
	9. Beneficios no Previsionales de cargo Fiscal	Indemnización Compensatoria Ley N°19.129	Es un estipendio de carácter mensual y de cargo fiscal que beneficia a trabajadores de la industria del carbón que cumplan los requisitos que la ley establece.	Trabajadores de la industria del carbón que cumplan los requisitos que la ley establece.
		Bono Ley N° 19.992 Valech	Beneficios en favor de las personas reconocidas como víctimas por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura.	Personas que optaron entre la Pensión Valech y Exonerados Políticos o los Hijos individualizados como "Menores de edad nacidos en prisión o detenidos con sus padres", contenido en la Ley Valech.
		Bono Ley N°19.980 Reparación	Corresponde a un bono de reparación que se concede a los hijos de los causantes a que se refiere el Art. 28 de la Ley 19.123.	Beneficia a los hijos de los causantes a que se refiere el Art. 28 de la Ley 19.123 que, existiendo al 09-11-2004, no estén en goce de la Pensión de Reparación que concede dicha Ley.
2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744. Este producto estratégico se vincula con los objetivos estratégicos 1, 2 y 3.	1. Prevención de Riesgos	Programas de prevención	Consiste en diversas acciones destinadas a la prevención de riesgos del trabajo, articuladas en programas como Vida Saludable, Mipyme Activa, Capacitación y Trabajo Base, entre otros.	Independientes, empresas e instituciones que cotizan en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744
	2. Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones Ley N° 16.744	Se encarga de gestionar, obtener y recepcionar información y/o valores asociados a las cotizaciones de la Ley N° 16.744.	Cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744

huérfanos o abandonados y los niños a los cuales se les provea la crianza y mantención en iguales condiciones que los causantes hijos y los inválidos de cualquier edad, que estén a cargo de las instituciones del Estado o reconocidas por éste, exceptuando las que perciben subvención estatal por intermedio del Consejo Nacional de Menores. Requisitos comunes a todos los causantes Deben vivir a expensas del beneficiario que los invoque y no disfrutar de una renta igual o superior al 50% del Ingreso Mínimo Mensual. No se considera renta para estos efectos la pensión de orfandad.

¹¹ Es un beneficio común a todos los regímenes previsionales, pero no se financia con fondos previsionales, sino con aporte fiscal.

¹² (a) Estar cesante; entendiéndose que lo están, los trabajadores dependientes del Sector Privado que con posterioridad al 1° de agosto de 1974 fueron despedidos por causas ajenas a su voluntad y los del Sector Público que pierdan sus empleos por causas no imputables a ellos. Respecto de los trabajadores independientes, se entenderá que lo están cuando a su respecto se reunieren las condiciones establecidas en las disposiciones legales o reglamentarias que les eran aplicables al 1° de agosto de 1974. (b) Tener a lo menos 52 semanas o 12 meses continuos o discontinuos de imposiciones en cualquier régimen previsional afecto al sistema, dentro de los dos años anteriores a la fecha de cesantía. Estar inscrito en el Registro de Cesantes que debe llevar cada Institución Previsional o el Servicio Público respectivo. (c) Estar inscrito en el Registro de Cesantes que debe llevar cada Municipalidad, con el fin de asignarle trabajos de asistencia en beneficio de la comunidad.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
	3. Prestaciones Médicas	Servicios de rehabilitación de trabajadores accidentados	Son aquellos que se otorgan gratuitamente a trabajadores cubiertos que, a causa o con ocasión del trabajo, sufran un accidente del trabajo o enfermedad profesional.	Trabajadores dependientes e independientes cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744.
	4. Prestaciones económicas	Subsidio por incapacidad laboral ¹³	Remuneración mensual durante el tiempo de reposo médico o licencia, producto del accidente del trabajo o enfermedad profesional.	Trabajadores dependientes e independientes cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744.
		Indemnización Global	Es la compensación monetaria que se otorga a una víctima de accidentes del trabajo cuando sufre una incapacidad de ganancia igual o superior a un 15% de sus capacidades e inferior a un 40%, cuyo monto no excederá 15 veces el sueldo base. También se beneficia al asegurado que sufriera un accidente que no lo incapacita para el trabajo, pero que le produce una mutilación importante o una deformación notoria.	Trabajadores dependientes e independientes cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744.
		Cuota Mortuoria Seguro Escolar	Equivale a un 44,5514% de un ingreso mínimo y se paga a la persona que compruebe haberse hecho cargo de los gastos funerarios de la víctima.	Persona que compruebe haberse hecho cargo de los gastos funerarios de la víctima de accidente escolar
	5. Transferencias	Concurrencias	Corresponde al pago proporcional al tiempo de pertenencia como cotizante del seguro en INP, de los beneficios económicos causados por enfermedad profesional, a la Mutual pagadora de la pensión en que esté afiliado el empleador del trabajador afectado por la enfermedad.	Trabajadores dependientes e independientes cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744, cuando concurre más de un organismo administrador al financiamiento de su beneficio.
		Transferencias a Subsecretaría de Salud Pública	Son trasposos de fondos destinados a cubrir prestaciones médicas de la Ley 16.744, para los imponentes del ex S.S.S y beneficios de prevención y rehabilitación alcohólica para la totalidad de imponentes de las Ex Cajas fusionadas en el INP.	Imponentes del ex S.S.S. y para Beneficios de prevención y rehabilitación alcohólica, los imponentes de todas de las Ex Cajas Previsión.
	6. Pensiones Ley 16.744	Pensiones de Invalidez	Es un beneficio en dinero que se paga de por vida, todos los meses	Trabajadores dependientes e independientes cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744. Para ser beneficiarios de esta pensión se debe cumplir el requisito de haber quedado incapacitado física o mentalmente para el desempeño del empleo, haber perdido más del 40% de su capacidad de ganancia a causa o con ocasión de un accidente del trabajo o enfermedad profesional.
		Pensiones de Supervivencia	Los beneficios de supervivencia son: pensión de viudez, pensión de madre de filiación no matrimonial, pensión de orfandad, pensión ascendiente / descendiente, dote matrimonial.	Familiares sobrevivientes de trabajadores dependientes e independientes cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744. fallecidos en un accidente del trabajo o por enfermedad profesional

¹³ Situación que califica la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) de acuerdo a criterios médicos. La capacidad de ganancia se mide en función de la incapacidad física del accidentado o enfermo para procurarse por medio de un trabajo proporcionado a sus actuales fuerzas, capacidad y formación, una remuneración equivalente al salario o renta que gana una persona sana en condiciones análogas y en la misma localidad.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
		Pensiones Artículo N° 1 Transitorio	Beneficio que se concede en relación a accidentes de trabajo o enfermedades profesionales sufridos con anterioridad a la vigencia de la Ley N° 16.744.	Personas que hubieran sufrido un accidente del trabajo o enfermedad profesional anterior a la vigencia de la Ley 16.744 y como consecuencia de ello hubieran sufrido una incapacidad del 40% o más de su capacidad de ganancia y no disfruten de otra pensión. También tienen derecho las viudas de ex pensionados de la Ley 16.744 fallecidos antes de la vigencia de la presente Ley.
		Pensiones del Seguro Escolar	Se otorgan pensiones temporales o vitalicias con cargo al seguro a estudiantes, por accidentes que sufran a causa o con ocasión de sus estudios. Artículo 3° Ley N° 16.744 y DS. 313, de 1972.	Estudiantes, con calidad de alumnos regulares, de establecimientos fiscales o particulares dependientes del Estado o reconocidos por éste, de cualquier nivel educacional.
3. Servicios a Terceros.	1. Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones para salud.	Se encarga de gestionar, obtener y recibir información y/o valores asociados a las cotizaciones de salud de los afiliados a FONASA.	FONASA
Este producto estratégico se vincula con los objetivos estratégicos 1, 2 y 4.	2. Pagos asociados a la Red de Protección Social	Pensiones Asistenciales (DL 869 de 1975) ¹⁴ (PASIS)	Beneficio que concede la Intendencia Regional respectiva. El INP presta servicios de pagador.	Personas mayores de 65 años de edad que carezcan de recursos. Inválidos mayores de 18 años de edad que carezcan de recursos. La invalidez debe ser evaluada y declarada por el Servicio de Salud correspondiente. Deficientes mentales, de cualquier edad, carentes de recursos, que no sean causantes de asignación familiar. Su condición debe ser evaluada y declarada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) correspondiente. Siendo los requisitos: (a) Tener una residencia mínima continua de tres años en el país, inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. (b) Carecer de recursos ¹⁵ .

¹⁴ Las pensiones asistenciales son otorgadas por los Intendentes Regionales de acuerdo con los informes socio-económicos elaborados por los Departamentos de Desarrollo Social de las Municipalidades. Se utilizan para el efecto, indicadores socio-económicos tales como: nivel educacional, calidad de la vivienda que habita, etc., establecidos en la ficha CAS II. El pago de las pensiones asistenciales es efectuado por el INP, de acuerdo con las resoluciones que le remiten las Intendencias Regionales.

¹⁵ Se entiende que carece de recursos la persona que tenga un puntaje menor o igual a 550 puntos en la Ficha CAS 2 (Instrumento de Evaluación Socioeconómica), no tenga ingresos propios o, de tenerlos, ellos sean inferiores al 50% de la pensión mínima del artículo 26° de la Ley N° 15.386 y siempre que, además, en ambos casos, el promedio de los ingresos de su núcleo familiar, si los hubiere, sea también inferior a ese porcentaje. Se entiende por núcleo familiar todas aquellas personas que unidas o no por vínculo de parentesco, conviven en forma permanente bajo un mismo techo.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
		Subsidio Familiar (DL 18.020) (SUF)	Pago mensual de una ayuda de carácter económico que otorga el Alcalde de la I. Municipalidad respectiva, por un periodo de tres años y renovable por evaluación de la situación del beneficiario. El INP presta servicios de pagador.	Personas que carezcan de recursos ¹⁶ y que no puedan acceder al beneficio de Asignación Familiar del DFL N° 150, de 1982, por no ser trabajadores dependientes afiliados a un sistema previsional. Son beneficiarios: (a) Los menores hasta los 18 años de edad y los inválidos de cualquier edad, que vivan a expensas del beneficiario, que participen de los programas de salud establecidos por el Ministerio de Salud para la atención infantil (hasta los 8 años) y que no perciban renta igual o superior al valor del Subsidio Familiar. No se considera renta para estos efectos, la pensión de orfandad. Por los niños mayores de 6 años se debe acreditar además, que son alumnos regulares de la enseñanza básica, media, superior u otras equivalentes, en establecimientos del Estado o reconocidos por éste, a menos que fueren inválidos. (b). Las madres de menores que vivan a sus expensas, por los cuales perciban Subsidio Familiar. En este caso, la misma madre será la beneficiaria. (c). La mujer embarazada. (d). Los deficientes mentales a que se refiere la Ley N° 18.600, de cualquier edad, que no sean beneficiarios de Pensión Asistencial del D.L. N° 869, de 1975.
		Subsidios del Programa Chile Solidario	Sistema de protección social establecido en la Ley 19.949, para apoyar y beneficiar a las familias en extrema pobreza del país, las que pueden acceder a subsidios familiares, asistenciales y a un bono de protección de cargo fiscal. El INP presta servicios de pagador.	Familias en extrema pobreza que se seleccionan en base a la Ficha Familia que aplican los municipios (en convenio con el Ministerio de Planificación)
	3. Servicios Logísticos	Intermediación de Ayudas Técnicas y Servicios	A través del Convenio con FONADIS, aportes del Ministerio del Interior y la Wheelchair Foundation, se beneficia a personas con discapacidad pensionadas del INP, mediante la entrega de sillas de ruedas, bastones, audífonos, etc. Servicios de descuentos a pensionados por cuenta de terceros, como Cajas de Compensación y otros. Convenio FONASA para tramitación de credenciales en Sucursales del INP.	Personas con discapacidad pensionadas del INP; Adultos mayores beneficiarios de las Pensiones Asistenciales.

¹⁶ Igual que lo establecido para las Pensiones Asistenciales

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
		Apoyo a Campañas o Programas orientados a la población Adulto Mayor	Coordinación de Campañas a nivel nacional (por ej., Vacunación Antiinfluenza, MINSAL), Programa Buen Trato al Adulto Mayor, Difusión Programa de Vacaciones Tercera Edad (SERNATUR) y participación en la unidad calificadoradora y control del uso de los cupos del Turismo Social. Estas actividades se ejecutan en las Sucursales del INP, Casas de Encuentros, Plazas de Pago y Centros de Servicios.	Adultos Mayores pensionados usuarios del INP que reciban Pensión Asistencial o Subsidio Familiar, personas con discapacidad que carecen de recursos. ¹⁷
4. Beneficios complementarios de Protección Social. Este producto estratégico se vincula con los objetivos estratégicos 2 y 4.	1. Servicios Sociales	Programas de Integración Social	Consiste en la ejecución de los Programas: Gente Activa, Del Lápiz a las Teclas, Expresión, Cuidado Integral, Artística y Desarrollo Personal, entre otros.	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad que carecen de recursos (definición igual a la anteriormente usada)
		Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	Asesorías profesionales, difusión y apoyo logístico.	Organizaciones de Adultos Mayores.
		Transferencias de ahorros ¹⁸	Mayor disponibilidad del gasto o mayor aumento en oportunidad de consumo de los adultos mayores pensionados del INP y personas con discapacidad a través de convenios de descuentos en bienes y servicios con instituciones públicas y privadas.	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad que carecen de recursos (definición igual a la anteriormente usada)
		Facilitación de derechos y deberes	Acciones para integrar a los chilenos en el extranjero, que consiste en llevar los servicios del Estado chileno al vecino país Argentina: asistencia previsional, documentos de identidad, carné de FONASA, etc.	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad que carecen de recursos (definición igual a la anteriormente usada)
	2. Análisis para el diseño de Políticas Públicas	Bases de Datos	Comprende diseño, actualización y análisis de Bases de Datos específicas, solicitadas por autoridades o entidades sectoriales orientadas a la formulación de Políticas Públicas. Ejemplo Base de Datos Historial Previsional.	A las Bases de Datos del INP, actualmente tienen acceso MIDEPLAN, SUSESO, SAFF, MINTRAB, Ministerio del Interior, FONASA, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) y Ministerio de Relaciones Exteriores.
	Información, estudios, documentos de trabajo y notas técnicas	Consiste en la generación de conocimientos e interpretación de fuentes primarias y secundarias de datos, que permiten entregar a la ciudadanía y organismos sectoriales e instancias académicas información certera y oportuna respecto de temáticas relevantes, como lo son el ámbito previsional, económico, territorial y de protección social en general.	La información y estudios es utilizada para el diseño de políticas públicas por el MINTRAB, Ministerio de Salud, Comisión Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), FONADIS, Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), entre otros organismos.	

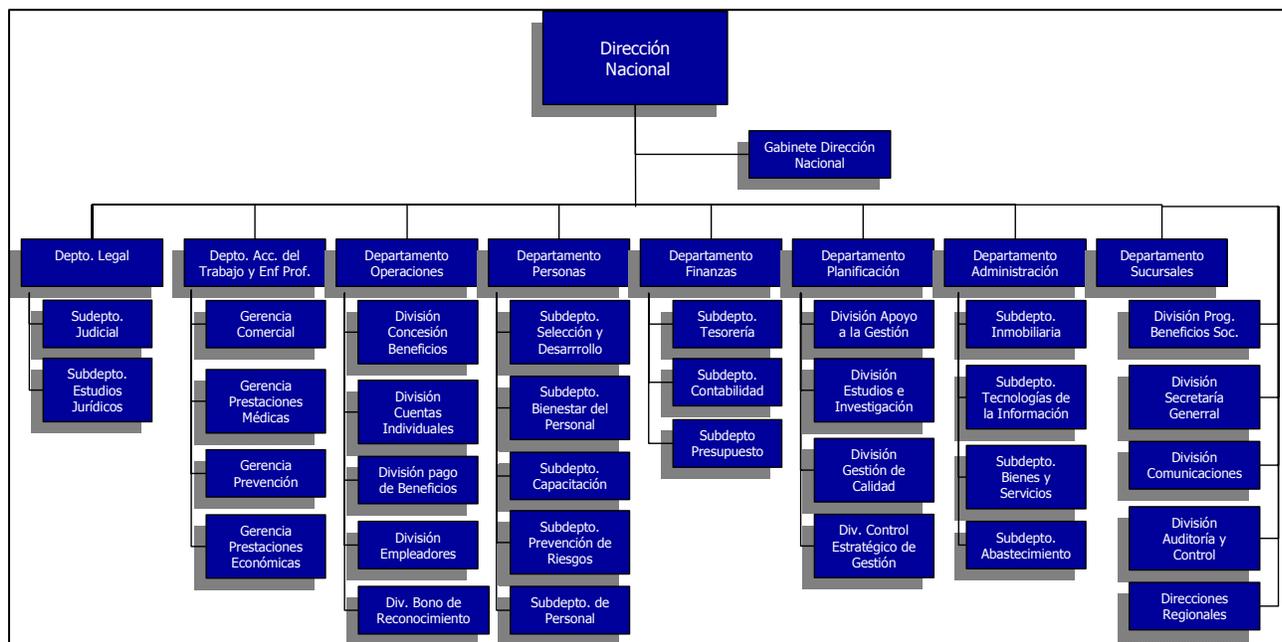
¹⁷ De acuerdo con los informes socio-económicos elaborados por los Departamentos de Desarrollo Social de las Municipalidades. Se utilizan para el efecto, indicadores socio-económicos tales como: nivel educacional, calidad de la vivienda que habita, etc., establecidos en la ficha CAS II y que se verifican a través de una visita domiciliar que hace una asistente social para recoger información necesaria y que luego se detalla en el Informe Social.

¹⁸ INP define como "transferencia de ahorro" a una potencial mayor disponibilidad de gasto que generan los convenios suscritos con diversas entidades, por ejemplo, Farmacia Cruz Verde. El gasto que realiza el pensionado se le descuenta de la pensión.

I.4. Estructura Organizacional y Personal

La estructura organizacional del INP se aprecia en la figura siguiente:

Organigrama actual Instituto de Normalización Previsional



Fuente: BGI 2006

Desde el punto de vista funcional el INP distingue 3 áreas en el nivel central: la Dirección Nacional, las unidades estratégicas y las unidades de apoyo.

Las unidades estratégicas están localizadas en el Departamento de Operaciones, en el Departamento de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (DATEP o INP Sector Activo), en el Departamento de Sucursales y en la División de Programas y Beneficios Sociales (PBS).¹⁹

Las unidades de apoyo están localizadas en el Departamento Legal, en el Departamento de Personas, en el Departamento de Finanzas y en el Departamento de Administración.

A lo largo del país INP cuenta en total 13 direcciones regionales (nivel regional), 62 sucursales (nivel territorial) y 78 centros de atención²⁰. A esta estructura se agregan puntos de atención

¹⁹ El DFL N° 1/19.653, 13 de diciembre de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establece en su Artículo 32 que "en la organización interna de los servicios públicos sólo podrán establecerse los niveles de Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Departamento, Subdepartamento, Sección y Oficina". No obstante lo anterior, "en circunstancias excepcionales, la ley podrá establecer niveles jerárquicos distintos o adicionales, así como denominaciones diferentes (Ley 18.891 Art. Único N° 5 D.O. 06.01.1990)". Por su parte, la denominación "División", según la misma Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, queda establecida para la organización de los Ministerios como un nivel superior al de Departamento, Sección y Oficina e inferior a las Subsecretarías y las Secretarías Regionales Ministeriales.

²⁰ Cuya diferencia en relación a las Sucursales está en el ámbito de la gestión, pues estas unidades no cuentan con delegación de facultades para emisión de cheques. Por lo tanto, las funciones cubren la atención de consultas, entrega de información, ingreso de solicitudes y entrega de certificados. En la práctica, la mayoría de los Centros de Atención son de tamaño más pequeño que las Sucursales, y en algunos casos son unipersonales.

externalizados mediante contratos: 56 plazas de pago²¹ y 45 centros de servicios²².

A esta estructura se agrega la constitución del Centro de Informaciones Telefónicas (Call Center)²³, creado el 3 de marzo de 2003 como un centro de información telefónica del INP, originalmente dependiente del Departamento de Operaciones, y que en la actualidad dependiente del Departamento de Sucursales.

En enero de 2007 se suma la función de atención de usuarios por la Página Web institucional, cambiando de nombre a “Plataforma de Atención Virtual INP”, cuyo objetivo es entregar información general sobre los beneficios que otorga el IN, tramitación, convenios; entre otros temas.

Los recursos humanos del INP totalizan 3.254 personas; incluye planta (16%), contrata (80%) y honorarios (4%)²⁴. Estos recursos se componen de acuerdo a su calidad jurídica y estamento del siguiente modo: 47% Administrativos, 25% Profesionales, 18% Técnicos, 6% Auxiliares y 4% Directivos.

La siguiente tabla presenta la distribución del personal, tanto de nivel central, regional como territorial, según producto estratégico:

Productos Estratégicos / Nivel	Directivo	Profesional	Técnico	Administrativos	Auxiliar	Total
Prestaciones Previsionales (PE1)	54	313	369	1.123	108	1.967
Nivel Central	23	141	168	381	15	728
Nivel Regional	9	80	36	68	23	216
Nivel Territorial	22	92	165	674	70	1.023
Prestaciones ATEP (PE2)	4	147	74	92	1	318
Nivel Central	3	68	18	24	1	114
Nivel Regional	0	53	14	9	0	76
Nivel Territorial	1	26	42	59	0	128
Beneficios complementarios de Protección Social (PE4)	3	96	18	41	5	163
Nivel Central	0	20	2	3	3	28
Nivel Regional	1	8	1	6	1	17
Nivel Territorial	2	68	15	32	1	118
Apoyo (Legal, Administrativo, Finanzas y otros)	55	271	129	269	82	806
Nivel Central	41	243	125	251	82	742
Nivel Regional	14	28	4	18	0	64
Nivel Territorial	0	0	0	0	0	0
Totales	116	827	590	1.525	196	3.254

Fuente: Departamento de Personas INP. Datos al 15 de junio del 2007

²¹ La Plaza de Pago corresponde a un recinto especialmente habilitado que depende operativa y administrativamente del Banco contratado, en los que se dispone de los medios para acoger volúmenes masivos de atención de personas y cuya única función es la atención y pago de beneficios encomendado por el INP.

²² Los Centros de Servicios son recintos especialmente habilitados para la atención de público, que dependen operativa y administrativamente del Banco contratado, en los cuales el Banco puede prestar servicios a otros clientes y realizar actividades propias del giro bancario.

²³ Su objetivo es potenciar el servicio al usuario, aumentando la cobertura y capacidad de atención, unificando en un solo número las tres líneas 800 existentes a la fecha, la de consultas previsionales dependiente de la Dirección Regional Metropolitana, la de accidentes del trabajo dependiente del Departamento INP Sector Activo y la de declaración y pago por Internet dependiente del Departamento de Administración.

²⁴ En este recuento se consideran a las personas a honorarios, las cuales desde un punto de vista estricto no forman parte de la dotación institucional. Esto se hace con el objeto de precisar cuáles son los recursos humanos totales con que cuenta la institución para desempeñar sus labores, independientemente de su calidad jurídica. En el caso del INP, todo el personal a honorarios es contratado a suma alzada, en calidad de expertos, para estudios o tareas específicas, cuando se trata del Programa presupuestario 01 (INP Previsión, que suman 20 personas), y para realizar labores profesionales, técnicas, administrativas y auxiliares, en el Programa presupuestario 02 (INP Sector Activo, que suman 126 personas).

Del cuadro anterior se concluye que:

- El 60% de los recursos humanos del INP se desempeñan en el Producto estratégico 1, 10% en el Producto estratégico 2, 5% en el Producto estratégico 4, y 25% en labores de apoyo. Los datos disponibles no permiten efectuar esta cuenta para el producto estratégico 3, aunque es muy probable que estén concentrados en el recuento de personas que ejecutan tareas de apoyo del nivel central.
- El 25% del personal cumple labores de apoyo (92% en el nivel central y el resto en el nivel regional). De acuerdo con la asignación que efectuó el Departamento de Personas, no habría personal de apoyo en el nivel territorial.
- La asignación de la dotación por nivel muestra una marcada concentración en el nivel central (50% dotación efectiva), seguida del nivel territorial (39%). La presencia del nivel regional es menor (11%)²⁵.
- Además el peso del aparato administrativo está concentrado en los niveles regionales y territoriales (57% del total del personal administrativo se encuentra en estos niveles). En ausencia de un mapa detallado de sus procesos, no es posible discernir si dicho personal administrativo corresponde efectivamente a las tareas que se encargan a los niveles regionales y territoriales.
- Al distribuir el personal administrativo por producto estratégico se observa que el producto estratégico 1 ocupa el 74% del personal administrativo; mientras los productos estratégicos 2 y 4 concentran apenas el 6% y el 3% del personal administrativo respectivamente, lo cual es consistente con las actividades administrativas que involucra el producto estratégico 1, en términos de atención y pago a los beneficiarios.

El personal en calidad de contrata corresponde al 80% de la dotación total del INP, y bajo la dispersión que presenta, se concentra entre los grados 12 y 15. En el INP, a diferencia de otras entidades públicas, la contrata contiene no sólo personal profesional (26%), sino también técnico (19%), y de manera sustantiva a administrativos (50%).

Desde el punto de vista de los salarios, los profesionales a contrata se concentran en los grados 7 al 11 (47%) y 12 al 17 (38%). Por su parte, los técnicos a contrata se concentran en los grados 9 al 13 (52%) y 14 al 18 (41%), mientras que los administrativos a contrata se concentran en los grados 14 al 17 (40%) y 10 al 13 (34%).

El personal a honorarios representa sólo el 4% de la dotación total del INP y se ubica mayoritariamente en el estamento profesional (44%). Se concentran de manera más importante entre los grados 9 y 14.²⁶

En el INP existe personal con licencia media o educación técnica que desempeñan cargos directivos (14). Por su parte, el estamento técnico se compone en un 36% por personas que sólo tienen licencia media y en un 44% por personas con título universitario. Finalmente, 90% del estamento administrativo tiene sólo licencia media, situación que, como se verá más adelante puede incidir en el estándar del servicio prestado en la medida que la mayoría se relaciona directamente con público y no dispone de una formación de carácter técnica.

²⁵ Muy influida por el tamaño de la DR Valparaíso (85 funcionarios, de un total de 372 en este nivel)

²⁶ Se debe notar que los honorarios contratados por el Instituto no se encuentran asimilados a grados. No obstante se hace el ejercicio de homologar los honorarios percibidos a efectos de comparabilidad con el personal de planta y contrata.

I.5 Mecanismos de Coordinación

Los mecanismos de coordinación de gestión con que cuenta el INP están conformados principalmente por Comités de Coordinación y de toma de decisiones, tanto a nivel interno (intra-institucional) como a nivel externo (interinstitucionales).

En el ámbito interno las instancias de coordinación están dadas por la Dirección Nacional (que analiza las decisiones con el Fiscal, su Jefe de Gabinete, la Secretaría General, el Jefe del Departamento de Planificación, el Auditor y el Jefe de Comunicaciones), el Consejo, los Comités Especializados, las Jefaturas de Departamentos y las Direcciones Regionales

En el Ámbito Externo las instancias de coordinación vienen dadas por las convocatorias periódicas que realiza el Ministro del Trabajo y Previsión Social, así como la Subsecretaría de Previsión Social al Director Nacional del INP y demás directivos de la institución a reuniones de análisis y coordinación.

El Director Nacional delega la coordinación interinstitucional con MIDEPLAN, Chile Solidario, FONADIS, SENAMA y otras, a diferentes Jefes del INP de acuerdo a la materia en cuestión. Dichas coordinaciones se realizan en reuniones de periodicidad mensual.

Otras coordinaciones externas son:

- La División Bono de Reconocimiento realiza una coordinación operativa con las siguientes instituciones para lograr la producción de sus subproductos:
 - Casa de Moneda de Chile
 - Superintendencia de AFP
 - Administradoras de Fondos de Pensiones
 - Depósito Central de Valores

- La División de Recaudación realiza coordinación de acciones con las siguientes instituciones (periodicidad semanal o quincenal dependiendo de la problemática a resolver):
 - Cajas de Compensación
 - PREVIRED
 - Bancos
 - FONASA
 - Synapsis Soluciones y Servicios IT²⁷
 - Microfilmación y Sistemas Microsystem S.A.²⁸
 - Abogados de Cobranzas Prejudiciales y Judiciales
 - Dirección del Trabajo
 - Superintendencia de Seguridad Social
 - Superintendencia de AFP (por tema rezagos)
 - Servicio de Registro Civil e Identificación (por temas de inconsistencia entre RUT y nombre)

²⁷ Proveedor de: (1) Sistemas Legados que incluyen 5 servidores, uno de 20gb RAM, 750Gb disco, con 8 procesadores de 750Mhz, y los otros 4 servidores de 2 discos de 9,1Gb cada uno, 1Gb RAM; bipoceador de 800Hz, bases de datos Informix y Oraclcs y que apoyan las Áreas de Concesión de Beneficios, Pago de Beneficios, Accidentes del Trabajo, Control Documento Pago y Expedientes Previsionales; y (2) Sistemas Csesa (Centro de Servicios y Soporte de Aplicaciones y Componente de Aplicaciones) que incluye 17 servidores HP DL380G3, 10 servidores HP rp5470 y 2 servidores IBM xSeries-345. Bases de datos / plataforma fundamentalmente BEA, Oracle y que también apoyan el área de operaciones del INP. Actualmente el INP mantiene un contrato con Synapsis

²⁸ Proveedor de los servicios de captura de datos, recepción de documentos determinación de errores, inconsistencias, omisiones y envío de informes al Instituto y almacenamiento físico de documentos originados en el proceso de recaudación de cotizaciones; así como también, consulta de imágenes de planillas y digitalización de microfichas.

- La División Pago de Beneficios realiza coordinación para validar y chequear información, así como para establecer mecanismos de interoperabilidad, en materia de SUF, PASIS, Beneficios de Chile Solidario, con las siguientes Instituciones:
 - MIDEPLAN
 - Municipalidades e Intendencias de todo el país
 - Superintendencia de Seguridad Social
 - CAPREDENA
 - DIPRECA
 - Tesorería General de la República (para pensiones de gracia)

Para la provisión de sus productos estratégicos, el INP externaliza ciertas actividades relacionadas con las modalidades de pago, para ello la institución coordina, licita públicamente y establece contratos con distintas entidades. El cuadro que se presenta a continuación resume esta información.

Servicio	Proveedor	Detalle
Prestación de Servicios de Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social	Banco del Estado de Chile	Contrato aprobado por Resolución N° 017 de fecha 05.11.2003. Respecto al Servicio de Cuentas Corrientes el Banco se obliga a abrir y mantener, las cuentas corrientes, ya sea para el Nivel Central o a Nivel de Sucursales del Instituto. Para el Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, se obliga a pagar las pensiones previsionales y asistenciales, subsidios y otros beneficios de Seguridad Social que el Instituto determine, la Ley establezca o un Tribunal imponga al Instituto, en virtud a las siguientes formas de pago adjudicadas y por las cuales el Instituto paga una tarifa unitaria mensual, debidamente acordada entre las partes: Pago Rural, Orden de Pago a Domicilio, Depósito Bancario, Pago al Extranjero.
Prestación de Servicios de Pago de Beneficios de Seguridad Social Modalidad Sucursal Bancaria	Banco del Estado de Chile	Contrato aprobado por Resolución N° 019 de fecha 21.12.2003. El banco se obliga a proveer el servicio de pago "modalidad sucursal bancaria", a través de sus propias sucursales bancarias en las 61 comunas/ciudades de todo el país y por la cual el Instituto paga una tarifa unitaria mensual, por cada documento de pago validamente emitido.
Prestación de Servicios de Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile - BBVA	Contrato aprobado por Resolución N° 016 de fecha 30.10.2003. Respecto al Servicio de Cuentas Corrientes el Banco se obliga a abrir y mantener, las cuentas corrientes, ya sea para el Nivel Central o a Nivel de Sucursales del Instituto. Para el Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, se obliga a pagar las pensiones previsionales y asistenciales, subsidios y otros beneficios de Seguridad Social que el Instituto determine, la Ley establezca o un Tribunal imponga al Instituto, en virtud a las siguientes formas de pago adjudicadas y por las cuales el Instituto paga una tarifa unitaria mensual, debidamente acordada entre las partes: Plaza de Pago, Orden de Pago a Domicilio, Orden de Pago en Sucursales INP, Pago Rural, Depósito Bancario, Centro de Servicios.
Prestación de Servicios de Pago de Beneficios de Seguridad Social en la Modalidad de Depósito en Cuenta Propia o en Cuentas de Otros Bancos	Banco de Crédito e Inversiones BCI	Contrato aprobado por Resolución N° 008 de fecha 06.04.2004. El banco se obliga a proveer el servicio de pago bajo la forma de "Depósito en Cuenta Propia o en Cuenta de Otros Bancos", contra los fondos suficientes puestos a su disposición por el Instituto, en cuenta corriente abierta al efecto en dicha Entidad Bancaria, servicio por el cual, el Instituto se obliga a pagar una tarifa unitaria mensual, acordada entre las partes, por cada pago validamente emitido, solo para el caso de los depósitos en cuentas corrientes "otros bancos", ya que para el

Servicio	Proveedor	Detalle
		caso de los depósitos en "cuentas corrientes propias" el banco no cobra tarifa.
Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales	Los Andes Los Héroes Gabriela Mistral 18 Septiembre La Araucana Banco de Chile Santander Santiago Crédito e Inversiones Estado Citibank	Actualmente existe convenio con las siguientes Cajas de Compensación de Asignación Familiar: 1. Resolución N° 001 del 08/02/2002 2. Resolución N° 24 del 25/07/1997. 3. Resolución N° 25 del 25/07/1997. 4. Resolución N° 007 del 22/04/2003. 5. Resolución N° 06 del 26/12/20002. Y los siguientes Bancos: 6. Resolución N° 21 del 25/07/1997. 7. Resolución N° 31 del 30/07/1997. 8. Resolución N° 29 del 30/07/1997 9. Resolución N° 30 del 30/07/1997 10. Resolución N° 61 del 18/12/2001 Los convenios se refieren a la recaudación de las cotizaciones previsionales, en las modalidades de manual, electrónica e Internet e implica la recepción de los formularios y pagos involucrados, depósito de los valores recaudados en las cuentas corrientes del Instituto y entrega de los documentos e informes respectivos. Por dicho servicio el Instituto paga mensualmente una tarifa acordada entre las partes en virtud a la cantidad de planillas recaudadas, por cada Ente Recaudador.
Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales entre el INP y Administradoras de Fondos de Pensiones	PREVIREDD	Contrato aprobado por Resolución N° 10 de fecha 25/08/2006. Por este instrumento el Instituto contrata con el Recaudador (PREVIREDD) un Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales que, en general, comprende la recepción de información en formato electrónico, generada por el conjunto de empleadores, organismos pagadores de subsidios por incapacidad laboral y trabajadores independientes y voluntarios que, en cumplimiento de obligaciones previsionales, proceden a la declaración y/o pago de las cotizaciones ante el Instituto.
Prestación de Servicios Captura de Datos y Almacenamiento Físico de Documentos	Microfilmación y Sistemas Microsystem S.A.	Contrato aprobado por Resolución N° 23 del 14/12/2004. El contrato se refiere a la captura de datos, recepción de documentos, determinación de errores, inconsistencias, omisiones y envío de informes al Instituto; así como también el almacenamiento físico de documentos y el respaldo y consulta de imágenes de planillas. La tarifa, convenida entre las partes es pagada en virtud al número de registros carátula y registro trabajador, procesados por la empresa.
Prestaciones de salud del Seguro Contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	Clínicas privadas Mutual de Seguridad	El INP inició el año 2003 un plan de diversificación de prestadores médicos, traducido en convenios con distintas clínicas privadas, además de la Mutual de Seguridad.

Para los contratos de prestación de servicios de cuentas corrientes bancarias y pago de beneficios de seguridad social el INP definió 8 modalidades de pago, las cuales presentan los siguientes costos por transacción:

Modalidad de pago	Banco Estado	Banco BBVA	Banco BCI
Única Sucursal en comuna	0,05624 UF + IVA		
Plaza de pago		0,02854 UF + IVA	
Centro de servicios	0,05624 UF + IVA	0,02163 UF + IVA	
Pago rural	0,08577 UF + IVA	0,08550 UF + IVA	
Orden de pago en sucursal INP		0,03130 UF + IVA	
Orden de pago domicilio	0,05976 UF + IVA	0,03250 UF + IVA	
Depósito bancario	0,02892 UF + IVA	0,02200 UF + IVA	costo cero en el mismo banco
Depósito en otros bancos			0,0110 UF + IVA
Pago en el extranjero	1,34924 UF + IVA		
Retribución a INP por saldos cuenta corriente ²⁹	TIPC mensualizada incrementada en 0,00001%	TIPC mensualizada incrementada en un 21%	

El modelo de negocios que externaliza la recaudación y pago de cotizaciones previsionales, del seguro ATEP y de salud FONASA, contiene especificaciones que vale examinar. Por ejemplo, la modalidad Centros de Servicio BBVA, que son lugares de pago habilitados para pagar beneficios del INP, se les obligó a proveer o disponer de instalaciones y servicios que, según varias condiciones especificadas, se refieren a una logística necesaria para canalizar beneficios sociales complementarios (producto estratégico 4).

I.5 Procesos en el INP

Considerando la relevancia de los PE 1 y PE 2 se describen los procesos principales que involucran estos productos estratégicos:

A través de las Plataformas de las sucursales se reciben las solicitudes de los beneficios del producto estratégico 1 (Beneficios Previsionales, Leyes de Reparación y Bonos de Reconocimiento). Una vez verificada la completitud de los datos requeridos, las solicitudes son recibidas e ingresadas al sistema AVB Menú,³⁰ para ser enviadas al Departamento de Operaciones del nivel central, donde son sometidas a análisis, cálculo y concesión, y donde se decide si se otorga o rechaza el beneficio. Por su parte, los beneficios de las leyes especiales y de reparación exigen calificación del Ministerio del Interior. El proceso de análisis requiere información desde el Historial Previsional (División Cuentas Individuales), para calificar la elegibilidad y situación específica del solicitante del beneficio.

Todas las concesiones que generan beneficios monetarios son sometidas a un proceso de liquidación y pago, sean éstos previsionales, de las Leyes de Reparación, Bonos de Reconocimiento, Beneficios Asistenciales y de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, a cargo de la División Pago de Beneficios, excepto la liquidación y pago de Bonos de Reconocimiento, tareas realizadas por la División Bono de Reconocimiento.

En el proceso de liquidación se determinan los haberes y descuentos pertinentes (previsionales, tributarios, legales, voluntarios y judiciales), con los que se determina el monto líquido de pago y se distribuyen las retenciones entre los diversos acreedores.

²⁹ TIPC: Tasa de interés promedio de captaciones de 30 a 89 días para operaciones no reajustables.

³⁰ Se refiere a la plataforma informática para operaciones, que permite atender requerimientos del público que acude a sucursales.

El pago de beneficios establece la forma de pago, la identidad del beneficiario o del mandante autorizado (mediante poder escrito), así como el traspaso automático de fondos a las entidades pagadoras y acreedoras.

Sólo el primer pago de un beneficio concedido sale por defecto desde la sucursal donde se cursó el ingreso de la solicitud, mediante el documento “orden de pago” emitido por Banco Estado. A partir de entonces, el propio beneficiario (o la persona con poder para su cobro) indica en cual plaza de pago o centro de servicios retirará los siguientes pagos, o elegir otra de las modalidades de pago que pone a su disposición el INP.³¹

El análisis y concesión de beneficios de la Ley 16.744 se organiza en dos áreas del Departamento INP Activo:

- Prestaciones Médicas que se procesan acorde la carga de los formularios DIAT (Documento Informe Accidentes del Trabajo) y DIEP (Documento Informe Enfermedades Profesionales) y la descarga del formulario ODA (Orden de Atención), esta última es emitida por INP y los dos primeros son ingresados en sucursales cuando un trabajador accidentado, o quien lo represente, acude para hacer efectivo los beneficios del seguro. El mecanismo es válido para el cobro del Seguro obligatorio de accidentes de personas (SOAP), la gestión de traslados, la compra de insumos para regiones (prótesis, etc.) y la solicitud de reembolsos. En esta operación la Contraloría Médica del INP evalúa y reevalúa desde un punto de vista médico las enfermedades profesionales, como parte del proceso de concesión de beneficio hospitalización y cirugía, medicamentos, prótesis, rehabilitación, las cuales se autorizan en la red de sucursales.
- Prestaciones Económicas: que se enfocan en la recepción y análisis de solicitudes de indemnización y pensiones de invalidez (COMPIN y mutuales), y en la determinación de concurrencias (proporción del pago de una prestación al que deben “concurrir” otras entidades).

La Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones que realiza la Institución está abocada a los aportes de los imponentes del régimen de reparto, los cotizantes de la Ley 16.774, e involucra un servicio de recaudación para los aportes de los trabajadores o pensionados afiliados a FONASA.

El proceso de Recaudación comprende las siguientes etapas:

1. La recepción de planillas de declaración y/o pago de cotizaciones, ya sea a través de medios electrónicos o manuales.
2. La captura y/o registro de datos desde la fuente de origen.
3. El procesamiento, validación, depuración y distribución de la Información asociada, lo que genera finalmente distintos productos tanto internos (historial previsional, distribuciones contables, accidentes del trabajo, generación de instructivos de deudas, etc.) como externos (Tesorería General de la República, FONASA, entre otros).

Con respecto a la entrega de información a FONASA, este proceso finaliza, por una parte, con el envío de un oficio que incluye el traspaso de archivos de planillas y de cotizantes, con información del respectivo mes de recaudación, detallando para efectos de control, los montos de remuneración y cotizaciones expresados en sus valores percibidos, a excepción de las

³¹ INP ha logrado concentrar el pago de beneficios en la modalidad pago en sucursal bancaria, reduciendo sustancialmente los costos operativos (por ejemplo, disminuyendo la emisión y envío de cheques.

declaraciones que se informan por el valor reliquidado; y por otra, con el envío de información al Departamento de Finanzas, para que efectúe, según proceda, las transferencias de los aportes.

I.6 Antecedentes Presupuestarios

El presupuesto vigente del INP alcanzó en el 2006 los \$MM 2.904, lo que representa cerca del 75% del presupuesto del Ministerio del Trabajo. La principal fuente de ingresos del INP proviene del aporte fiscal, el que constituye un 82.2% de los ingresos en el año 2006. El componente principal en los gastos son las prestaciones de seguridad social³², que representan un 95% del presupuesto en ese mismo año.

A partir del año 2006 se originó un presupuesto diferenciado, asociados a departamentos independientes (Operaciones e INP Sector Activo). En adelante se estableció el presupuesto del Producto Estratégico 2 (ATEP), como presupuesto del Programa 02) y el presupuesto institucional como presupuesto del Programa 01).

El sistema presupuestario y contable de INP no asigna directamente los gastos a nivel de productos estratégicos sino que opera mediante el criterio de centro de responsabilidad. Sin embargo, y a petición de esta evaluación, el Departamento de Finanzas agrupó las categorías presupuestarias internas para generar una asignación por producto estratégico.

El cuadro siguiente descompone el presupuesto por producto estratégico para el 2006, según la redefinición de productos estratégicos de septiembre del 2007, el análisis de estas cifras se presenta en el capítulo siguiente:

³² Incluye: 1) Pago de Jubilaciones, pensiones y montepíos y 2) Pago de Bonos de Reconocimiento, con participaciones respectivas de 58% y 29% sobre el gasto total del subtítulo y 55% y 28% sobre el presupuesto total de gasto del instituto.

Presupuesto ejecutado INP por productos estratégicos, año 2006 (\$MM de cada año)³³

Subt.	Ítem	Denominación	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	TOTAL
21		GASTOS EN PERSONAL	17.649	1.706	0	313	7.148	26.817
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	21.251	2.103	11.963	86	3.616	39.019
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	2.482.525	31.801	246.856	0	160	2.761.342
	01	Prestaciones Previsionales	2.442.850	31.457	0	0	0	39.019
	02	Prestaciones de Asistencia Social	39.675	344	246.856	0	0	39.019
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	0	0	0	0	160	39.019
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.736	7.964	0	0	5	39.019
	01	Al Sector Privado	2.906	600	0	0	5	3.511
	02	Al Gobierno Central	6.424	0	0	0	0	39.019
	03	A Otras Entidades Públicas	8.406	7.364	0	0	0	39.019
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	554	0	0	0	0	554
	02	Compensaciones por Daños a Terceros	554	0	0	0	0	39.019
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	95	49	0	0	231	39.019
	03	Vehículos	95	0	0	0	16	111
	04	Mobiliario y Otros	0	0	0	0	87	39.019
	05	Máquinas y Equipos	0	49	0	0	30	79
	06	Equipos Informáticos	0	0	0	0	82	39.019
	07	Programas Informáticos	0	0	0	0	17	17
30		ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	942	0	0	49.870	39.019
	01	Compra de Títulos y Valores	0	942	0	0	49.870	50.811
32		PRESTAMOS	32	0	0	0	0	39.019
	01	De Asistencia Social	32	0	0	0	0	32
32		SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	0	0	0	39.019
	07	Deuda Flotante	0	0	0	0	0	0
35		SALDO FINAL DE CAJA	0	0	0	0	0	39.019
		0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL	2.539.842	44.565	258.818	400	61.030	2.904.655
		Composición del gasto	87,4%	1,5%	8,9%	0,0%	2,1%	

Notas:

- (1): Beneficios previsionales
- (2): Seguro de accidentes del trabajo
- (3): Servicios de recaudación, pago y logística
- (4): Beneficios complementarios de protección social
- (5): Gasto en gestión interna de INP

³³ Esta tabla fue elaborada por los consultores a partir de la información entregada por el INP. Las distintas partidas presupuestarias se agruparon entre aquellas que estaban directamente vinculadas a cada producto estratégico (P1 a P4), y posteriormente se incorporaron aparte aquellos gastos que no estuviesen vinculados a un producto en particular, sino que sirviesen de apoyo en la gestión bajo el concepto e "Gestión interna". En esta categoría se incluyeron los gastos de los departamentos de: Dirección Nacional, Secretaría General, Auditoría y Control, Legal – Jurídica, Administración, Finanzas, Personas, Planificación y Comunicaciones.

Con respecto a la evolución de esta estructura de gastos, se presentan las siguientes tablas que descomponen por producto estratégico el presupuesto anual de INP. El análisis y evaluación de estos resultados se realiza en el capítulo siguiente:

Producto estratégico 1: Beneficios previsionales (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	14.918	15.820	16.266	17.649
22	Bienes y servicios de consumo	18.708	19.453	20.584	21.251
23	Prestaciones de seguridad social	2.007.908	2.103.049	2.290.416	2.482.525
24	Transferencias corrientes	482.386	23.566	18.016	17.736
26	Otros gastos corrientes	268	257	439	554
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	82	95
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	0
32	Prestamos	33	33	24	32
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	2.524.221	2.162.179	2.345.826	2.539.842

Fuente: Elaboración SCA sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

Producto estratégico 2: Seguro de accidentes del trabajo (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	1.075	1.174	1.601	1.706
22	Bienes y servicios de consumo	1.866	2.157	1.719	2.103
23	Prestaciones de seguridad social	25.218	27.788	29.320	31.801
24	Transferencias corrientes	6.640	5.892	5.542	7.964
26	Otros gastos corrientes	0	0	0	0
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	0	49
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	942
32	Prestamos	0	0	0	0
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	34.798	37.011	38.182	44.565

Fuente: Elaboración SCA sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

Producto estratégico 3: Servicios de recaudación, pago y logística (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	0	0	0	0
22	Bienes y servicios de consumo	7.550	9.920	11.007	11.963
23	Prestaciones de seguridad social	184.891	190.072	220.736	246.856
24	Transferencias corrientes	0	0	0	0
26	Otros gastos corrientes	0	0	0	0
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	0	0
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	0
32	Prestamos	0	0	0	0
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	192.440	199.992	231.743	258.818

Fuente: Elaboración SCA sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

Producto estratégico 4: Beneficios complementarios de protección social (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	253	260	280	313
22	Bienes y servicios de consumo	106	204	63	86
23	Prestaciones de seguridad social	0	0	0	0
24	Transferencias corrientes	0	0	0	0
26	Otros gastos corrientes	0	0	0	0
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	0	0
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	0
32	Prestamos	0	0	0	0
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	359	465	343	400

Fuente: Elaboración SCA sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

Con respecto a las inversiones financieras, el INP mantiene una cartera de inversiones que bordea los \$50.000 millones (a diciembre 2006). La gestión de la cartera de inversiones se realiza dentro del Departamento de Finanzas del Instituto, específicamente por la Oficina de Administración Financiera.³⁴ Su origen se remonta a un fondo que se originó de la venta de propiedades y saldos estacionales de caja que fueron invertidos en su momento y cuyos intereses incrementaron sustancialmente el tamaño del fondo.

Este saldo inicial se compuso de:

- Fondos de terceros: Patrimonio de las ex cajas de previsión que administra el INP.
- Fondos propios: Ventas de propiedades, Excedentes de operación y Saldos de caja.

La cartera de inversiones se gestiona mediante la colocación de fondos en depósitos a 30 días, a tasas negociadas con el sector financiero nacional. Este mecanismo se basa en el incentivo a la competencia entre bancos por ofrecer una mejor tasa para captar los recursos que el INP desea colocar.

Considerando el monto de dichos depósitos los oferentes habituales suelen ser las instituciones bancarias de mayor tamaño, situación que ha generado una suerte de concentración del porfolio de la institución. En la actualidad el porfolio de INP está distribuido entre los bancos Santander Santiago (61,66%), Chile (36,47%) y del Desarrollo (1,87%). INP no tiene una política de administración financiera ni de control de riesgos en la materia, puesto que esta función fue surgiendo en el tiempo ante la necesidad de colocar fondos excedentarios, que con el tiempo se han acumulado de manera importante. En el escenario de reforma (a partir de julio 2008) esta función financiera debiese profesionalizarse, del modo en cómo lo han hecho otras entidades públicas enfrentadas al desafío de administrar recursos financieros considerables.³⁵

El Instituto lleva control sobre el porcentaje de los recursos del fondo con lo cual, la institución está llevando a cabo sus funciones de administrador de recursos de la nación y por tanto juega un rol de agente quien tiene por deber el resguardar los intereses del principal, que son los afiliados al sistema previsional público, a quienes debe rendir cuenta de su gestión financiera.

Otra de las funciones que en la práctica gestiona el INP tiene relación con el manejo de la cartera inmobiliaria de la institución. Esta función, es desempeñada por el Subdepartamento Inmobiliario.

³⁴ La Oficina de Administración Financiera depende de la Sección de Cuentas Corrientes, que a su vez depende del Subdepartamento de Tesorería.

³⁵ Ver la experiencia de CORFO posterior al caso Inverlink.

La cartera inmobiliaria está compuesta por más de 1.100 propiedades, acumuladas a partir de la fusión de las ex cajas de previsión en el INP.

La sección de Propiedades administra en total 462 inmuebles, cuyo movimiento es el siguiente:

- Se pagan contribuciones por 365 inmuebles de dominio INP, cuyo monto para la 2ª cuota 2007 alcanza a \$162.013.677.
- Por inmuebles entregados en comodatos se recuperan \$6.012.886 mensuales.
- Se arrienda a terceros 10 inmuebles por los cuales percibe \$4.646.151 mensuales.
- Se paga por concepto de arriendo de inmuebles de terceros la suma mensual de \$37.071.000 (a julio 2007).
- Se percibe por arriendos funcionarios,³⁶ la suma de \$1.345.980 mensuales.
- En caso de licitar inmuebles que se encuentran en trámite para ser declarados prescindibles, veinte en total, el monto a ingresar alcanzaría a unos \$397 millones.

Por otro lado, El Subdepartamento Inmobiliario ha calculado que el ahorro mensual que se podría lograr por término de contratos de arrendamientos.

Inmueble	Monto
Bandera 577	\$ 6.761.545
Agustinas 1235	\$ 6.791.597
Holanda 254	\$ 5.165.069
Total Mensual según valor UF	\$ 18.718.211

El total de la recuperación de las deudas por contribuciones es:

Deudor	Monto
Asociación de Uniones Comunales de Clubes del Adulto Mayor	\$276.336
Unión Nacional de Trabajadores	\$9.957.029
Confederación Nacional de Sindicatos, Federaciones y Asociaciones de Trabajadores del Sector Privado de Chile - CEPCH	\$3.252.678

Finalmente, la sección de Obras Sociales, que administra un fondo de 14 inmuebles, está generando acciones en relación a inmuebles como el Estadio la Perla, Casa de Reposo y Recinto de Cabañas en Reñaca:

- Se están confeccionando las debidas Resoluciones de traspaso de administración, tanto del recinto de Reñaca (a la DR V Región), como también para las distintas delegaciones referidas al Nuevo Centro INP en La Perla.
- La Casa de Reposo potenciará su uso a través de Sector Activo y con la utilización de funcionarios del INP se dará la posibilidad de pernoctar en dicho recinto a modo de Casa de Huéspedes.

Respecto a los restantes inmuebles del Fondo de Obras Sociales, que constituyen propiedades entregadas a terceros en arriendos o comodatos, se comenzará a revisar cada contrato en relación a los términos y montos de los mismos. La idea es crear una mayor homogeneidad en relación al mercado inmobiliario local.

³⁶ Artículo 91 del DFL 29, de 2005.

II. Evaluación

II.1 Análisis del Diseño Institucional

1.1 Consistencia en las Definiciones Estratégicas

La misión y objetivos estratégicos del INP presentan problemas en su conceptualización³⁷. Esta imprecisión en los conceptos debe ser resuelta para de esta manera garantizar un diseño adecuado de la nueva institucionalidad que tendrá lugar con la puesta en marcha de la reforma previsional³⁸. Las futuras definiciones estratégicas del Instituto de Previsión Social (IPS) y del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), en lo posible no deben dar lugar a ambigüedades en los conceptos que en ellas se citen y así evitar interpretaciones que actualmente pueden darse en el caso de las definiciones estratégicas del INP.

En cuanto a la consistencia de las definiciones estratégicas del INP con las de la Subsecretaría de Previsión Social, los consultores encontraron que la misión del INP al reconocer la función de promoción de la salud y prevención de riesgos laborales, es consistente con lo declarado en la misión de la Subsecretaría de Previsión Social (promover y garantizar el respeto al ejercicio de los derechos en el ámbito de seguridad laboral). No obstante, la Subsecretaría indica en sus objetivos estratégicos que se debe “Perfeccionar y desarrollar el sistema de seguridad y salud laboral aplicando un enfoque preventivo y con cobertura a los sectores más desprotegidos”. Esta definición poco precisa de población objetivo (“sectores más desprotegidos”) permite al INP incursionar en sectores que según el Instituto no son atendidos por las mutuales, situación que justifica en el INP la labor comercial del área Sector Activo. Éste es un tema que se debe precisar en vista a la creación del futuro Instituto de Seguridad Laboral.

Por otro lado, el INP declara como parte de su misión "Contribuir... al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social". Esta declaración no está contenida en sus funciones y definiciones centrales³⁹, como continuador legal y administrador de los regímenes previsionales antiguos de las ex cajas.⁴⁰ El INP señala que heredó diversas obligaciones que las ex cajas cumplían en el campo de prestaciones complementarias de seguridad social. Sin embargo, a juicio de esta consultora, cualquier iniciativa que el Instituto emprenda en esta materia debe estar claramente establecida en un convenio definido por las instituciones que actualmente tienen la responsabilidad y tutela en dichas materias, como por ejemplo SENAMA y MIDEPLAN.

Los consultores sugieren que en la Misión de la institución no se haga referencia a un objetivo de gestión como es “en un marco de mejoramiento continuo de los procesos internos del Instituto”, ya que se entiende que es una preocupación permanente de cualquier institución pública y es un aspecto del nivel operativo (gestión) pero no del nivel de misión.

La siguiente parte de la misión del INP sobrepasa las definiciones estratégicas de la Subsecretaría de Previsión Social: "Contribuir, en un marco de mejoramiento continuo de los

³⁷ En las definiciones del INP se observa el uso de conceptos para los cuales no hay una clara definición que facilite el análisis de coherencia vertical. Estos son: "ámbito de seguridad social", "ámbito laboral", "ámbito previsional", "sistema de seguridad social", "prestaciones y beneficios previsionales", "prestaciones de seguridad social", "derechos y obligaciones previsionales", "derechos y obligaciones de seguridad social", "sector previsional", "sistema asistencial", "protección social".

³⁸ El resultado principal de esta reforma es que el actual INP se transforma en el ISL, enfocado en el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Lo referido a beneficios previsionales da forma a una nueva institución, el IPS, incluyendo los programas y beneficios sociales.

³⁹ Establecidas en el DL 3.502 (1980), la Ley N° 18.689 (1988) y el DFL N° 17 (1989).

⁴⁰ Hasta el cese del pago a sus últimos beneficiarios.

procesos internos del Instituto, al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social". Esta parte de la misión del INP es coherente con el siguiente objetivo estratégico del Ministerio del Trabajo: "Satisfacer las necesidades de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad, focalizando los recursos del Estado con criterios de equidad, eficiencia y justicia social, para cuyo efecto fomenta, difunde, estudia y desarrolla políticas gubernamentales dirigidas al mejoramiento y permanente modernización del sistema asistencial". Sin embargo, este objetivo estratégico ministerial no está asociado con la misión del propio Ministerio, que establece "...la construcción de un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre trabajadores y empresarios y sus respectivas organizaciones...". Como se puede apreciar, es un problema de definición del Ministerio, y que la Subsecretaría de Previsión Social no recoge.

Un aspecto de gestión no contemplado explícitamente en el DFL N° 17, pero que se deriva del rol del INP como continuador legal de las ex cajas, se refiere a la gestión inmobiliaria que el Instituto realiza de todas aquellas propiedades de las ex cajas que son transferidas al INP al momento de su constitución. El foco que debe tener esta institución no debe contemplar la creación de una estructura para administrar la cartera inmobiliaria (como es el Subdepartamento Inmobiliario). Por el contrario, en el escenario de la reforma la transformación del INP en el ISL y la creación del IPS debe ser la oportunidad para resolver este tema, estudiando la pertinencia de mantener esta actividad en estas instituciones o reasignarla en otra institución. Se entiende que este asunto no es de solución sencilla, pues los bienes que administra el INP, en rigor, no son públicos, sino que muchos de ellos, y que forman parte de la cartera inmobiliaria, son de propiedad de los cotizantes de algunas de las ex cajas, las cuales no se extinguen con el DFL 3.500, sino que se "fusionan" en el INP. Probablemente, la solución a este tema requiera de una ley especial que lo sancione finalmente.

Al evaluar la vinculación de los actuales objetivos estratégicos del INP con los objetivos de la reforma previsional, se puede señalar que el objetivo estratégico 1 del INP se relaciona con la creación del IPS. Así, el Proyecto de Ley señala que el IPS será responsable de la administración del Sistema de Pensiones Solidarias y de los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI) que forman parte del IPS. Estos últimos estarán encargados de atender y de transmitir la información relevante para las decisiones que debe tomar el afiliado. El IPS desempeñará, asimismo, todas las funciones y atribuciones actualmente realizadas por el INP, con excepción de aquellas referidas a la Ley 16.744. Es decir, el IPS tendrá la responsabilidad de la administración de los regímenes de las ex cajas de previsión social fusionadas en el INP. Adicionalmente el IPS tendrá la responsabilidad de crear y administrar un Sistema de Información de Datos Previsionales.

Por otro lado, el objetivo estratégico 3 del INP se relaciona con la reforma previsional a través de la creación del ISL, el cual desempeñará las funciones referidas al producto estratégico Seguro de Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744) referidas a: Prevención de Riesgos, Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas, Transferencias y Pensiones Ley 16.744.

Los objetivos estratégicos 2 y 4 están contenido en la misión del INP; sin embargo, no está contemplado en sus funciones y definiciones centrales. El proyecto de reforma no incluyó en su planteamiento objetivos de esta índole. En este sentido, las labores que el INP desarrolla en el marco de estos objetivos, al parecer, no tendrían cabida en dichas instituciones a futuro. Esto se analizará más adelante.

En cuanto a la formulación de los objetivos estratégicos del INP, los consultores realizaron el siguiente diagnóstico:

Objetivo estratégico INP	Ser especificado en efectos o resultados deseables, susceptibles de revisar y evaluar	Ser traducido en tareas asignables a personas o equipos	Ser factible de realizar en plazos determinados y con los recursos disponibles	Ser posible de traducir en objetivos específicos
1. Recaudar, conceder y pagar las prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales, mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados, con el propósito de hacer efectivos los derechos previsionales de nuestros usuarios	No	Sí	Sí	Sí
2. Asegurar la atención eficaz y oportuna de los usuarios del Instituto, mediante la capacitación, motivación, reconocimiento y mejora en las condiciones laborales de sus trabajadores, así como el mejoramiento continuo de los procesos.	No	Sí	Sí	Sí
3. Fomentar la cultura de prevención de riesgos, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos, a fin de reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	No	Sí	No	Sí
4. Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la focalización de programas y beneficios sociales, con la finalidad de mejorar su bienestar.	No	Sí	No	No

Los consultores proponen reformular la narrativa de los objetivos, buscando que estos se ajusten en mejor forma a lo realizado por el INP.

Propuesta de Objetivos Estratégicos del INP y Coherencia con la Misión Institucional

Objetivos Estratégicos Vigentes	Reformulación Propuesta para Evaluación	Coherencia con misión de INP
Recaudar, conceder y pagar las prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales, mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados, con el propósito de hacer efectivos los derechos previsionales de nuestros usuarios.	Hacer efectivo en forma eficiente y oportuna los beneficios previsionales derivados del Régimen General y aquellos otorgados por leyes especiales.	Presenta coherencia
	Colaborar a la eficiencia y oportunidad en la entrega de beneficios asistenciales otorgados por el Estado a grupos vulnerables, en especial a los adultos mayores y discapacitados.	Presenta coherencia
Asegurar la atención eficaz y oportuna de los usuarios del Instituto, mediante la capacitación, motivación, reconocimiento y mejora en las condiciones laborales de sus trabajadores, así como el mejoramiento continuo de los procesos.	No corresponde a objetivo estratégico institucional.	
Fomentar la cultura de prevención de riesgos, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos, a fin de reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos.	Presenta coherencia
Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la focalización de programas y beneficios sociales, con la finalidad de mejorar su bienestar.	Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza a través de la entrega de beneficios sociales de manera focalizada.	Presenta coherencia

La asociación entre los productos y subproductos estratégicos reformulados con los objetivos estratégicos reformulados es la que se presenta en el Cuadro siguiente:

Coherencia entre Productos Estratégicos reformulados y Objetivos Estratégicos reformulados

Producto Estratégico	Sub productos	Objetivo Estratégico reformulado con el que se relacionan
1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	1. Hacer efectivo en forma eficiente y oportuna los beneficios previsionales derivados del Régimen General y aquellos otorgados por leyes especiales.
	Pensiones Régimen General	
	Pensiones de leyes especiales y de reparación	
	Bono de Reconocimiento	
	Otras Prestaciones Previsionales	
	Beneficios en Imposiciones	
	Historial Previsional	
	Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regimenes	
	Beneficios no Previsionales de cargo Fiscal	
2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Prevención de Riesgos	3. Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos.
	Recaudación, Cobranza y Distribución	
	Prestaciones Médicas	
	Prestaciones económicas	
	Transferencias	
3. Servicios a Terceros	Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	2. Colaborar a la eficiencia y oportunidad en la entrega de beneficios asistenciales otorgados por el gobierno a grupos vulnerables, en especial a los adultos mayores y discapacitados.
	Pagos asociados a la Red de Protección Social	
	Servicios Logísticos	
4. Beneficios complementarios de Protección Social	Servicios Sociales	4. Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la entrega de beneficios sociales de manera focalizada
	Análisis para el diseño de Políticas Públicas	

Desde el punto de vista de la definición de la DIPRES,⁴¹ los productos estratégicos 1 y 2 sí corresponden a bienes o servicios que materializan la razón de ser de la misión institucional y se generan con el objeto de responder a los objetivos estratégicos de la institución (“Hacer efectivo en forma eficiente y oportuna los beneficios previsionales derivados del Régimen General y aquellos otorgados por leyes especiales” y “Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos”).

Por su parte, no es claro que los productos 3 y 4 correspondan propiamente a productos estratégicos, según la misma definición, no obstante el INP les atribuye esta categoría y realiza las funciones respectivas para su producción y entrega. Por un lado, ni la prestación de servicios a terceros ni la provisión de los programas de beneficios complementarios de protección social definidos por el INP tienen que ver con la administración de los regimenes de prestaciones que la Ley les encomendaba a cada una de las ex cajas (conceder y pagar beneficios previsionales y de seguridad social). Sin embargo, ambos productos estratégicos sí materializarían la misión del INP en el sentido de que atienden necesidades de adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza y por tanto, contribuirían a mejorar la calidad de vida

⁴¹ “Los productos estratégicos son los bienes y/o servicios que materializan la razón de ser de la misión institucional. Los productos estratégicos (bienes y/o servicios) se generan con el objeto de responder a los objetivos estratégicos de la institución. Se deben generar bajo la responsabilidad de ésta, ya sea por producción directa o por subcontratación. Y corresponden a los medios que se definen para cumplirlos o alcanzarlos”, ver “Instrucciones para la Formulación Presupuestaria 2008 - Formulario A1”, DIPRES.

de estas personas. A continuación, se analiza la pertinencia de cada uno de los productos estratégicos asociados a estos objetivos, análisis que coincide, en el caso del PE 3, subproducto "Pagos asociados a la Red de Protección Social" (PASIS, SUF y Chilesolidario), con lo ratificado en la nueva institucionalidad planteada en el marco de la Reforma Previsional, la cual encarga al futuro IPS la provisión de la Pensión Básica Solidaria como sustituta de las PASIS.

En relación a la provisión de beneficios complementarios de protección social (PE 4) la nueva definición para el 2008 contiene un subproducto, "Análisis para el diseño de Políticas Públicas", que está completamente disociado de la lógica de los beneficios complementarios de protección social. No se trata de un proceso sistemático de producción de conocimiento para la elaboración de políticas, o algo similar, son sólo datos o información parcial respecto de los beneficiarios que atiende INP o de caracterizaciones de problemáticas específicas de éstos a las que tendrían acceso distintas entidades públicas.⁴²

Respecto al subproducto "Servicios Sociales" del producto estratégico 4 no son evidentes las ventajas que poseería el INP para dedicarse a ejecutar este tipo de intervenciones, considerando que en el país existen organizaciones especializadas en esta materia. Entre otras, SENAMA, que tiene el rol de diseñar políticas e intervenciones para la tercera edad, y MIDEPLAN, que debe atender al grupo de la extrema pobreza.

La relación entre los beneficiarios y los productos 1 y 2 está muy bien asegurada y focalizada a nivel de subproducto e inclusive a nivel de producto específico, esto porque cada uno de los grupos beneficiarios están definidos por ley y los criterios de elegibilidad, en general, son pertinentes. Los instrumentos de elegibilidad de los beneficiarios y validación que utiliza el INP son simples (certificados de nacimiento, de defunción, o el que corresponda) y la realización de los cruces de información necesarios para algunos de ellos son realizados por entidades como el Servicio de registro Civil e Identificación (SRCEI) o el Servicio de Impuestos Internos (SII).

En los productos estratégicos 3 y 4 se identifican deficiencias en la relación de algunos subproductos con los beneficiarios definidos:

- En el producto estratégico 3 "Servicios a Terceros" se define como beneficiario al grupo objetivo final del subsidio que se le encarga pagar al INP, debe especificarse además los beneficiarios intermedios que son en estos casos las instituciones que solicitan dicho servicio.
- No existe una definición específica de la población objetivo, y en este sentido no hay criterios de focalización y efectos deseados medibles en los beneficiarios del producto estratégico 4, subproducto "servicios sociales". Esto se reflejará en la evaluación de resultados del capítulo II letra E. En la medida que el INP trabaje con programas, destinados a poblaciones específicas, su diseño debiera contemplar tanto la definición de la respectiva población o grupo objetivo y los criterios de focalización (por ejemplo, qué se entenderá por personas en situación de pobreza).

La reforma sin duda, tendrá efectos en el diseño de las definiciones estratégicas de los futuros IPS e ISL. Al respecto, y en relación a la definición de los beneficiarios de estas nuevas instituciones, los consultores sostienen que el IPS estará enfocado a un conjunto de clientes distinto de los actuales beneficiarios del INP. En la actualidad el INP atiende a una población definida por su no integración al sistema de pensiones de capitalización individual, iniciado en 1980. Esta población se extinguirá, de acuerdo a las estimaciones de la División Bono de Reconocimiento, el 2039. Con la reforma, la población que atenderá el IPS será de tres tipos: (1)

⁴² Los estudios elaborados son del siguiente tipo: "Dinámica de los gastos generados por los descuentos en la categoría Convenios de los pensionados del INP, "Factores Incidentes que impiden el pago de cotizaciones previsionales vía electrónica (Empresas Privadas)", "Diagnóstico del grado de cobertura de atención de las sucursales INP a través del país", entre otros.

los clientes/beneficiarios que actualmente atiende el INP en materia previsional, (2) los clientes/beneficiarios asociados al pilar contributivo obligatorio y contributivo voluntario de la nueva reforma, y por último, (3) los clientes/beneficiarios asociados al pilar solidario de la reforma.⁴³

1.2 Análisis de duplicidades y complementariedades

El análisis de los productos estratégicos a nivel de subproductos indica que actualmente existen dos tipos de complementariedades con otras instituciones.

- Complementariedad institucional debido a que se entrega el mismo tipo de beneficio pero a un grupo objetivo diferente. (Administradoras de Fondos de Pensiones, Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción)
- Complementariedad de procesos debido que el INP realiza una parte del proceso necesario para entregar el beneficio al grupo objetivo. Este caso, en general, es de servicios de recaudación o pago. (Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF)., Bancos,

Con respecto al análisis de duplicidades, se encontró que éstas sólo se dan para el caso del producto estratégico 4, referido a sus subproductos “Servicios Sociales” y “Análisis para el diseño de Políticas Públicas” se dan duplicidades, para el primer caso, en la medida en que el INP, SENAMA, FONADIS y los Municipios no se coordinan adecuadamente en el diseño y la ejecución de este tipo de actividades y en el segundo caso, dado que existen otras instituciones (MIDEPLAN, FOSIS, FONADIS, SENAMA, INE) encargadas de realizar estos estudios para los que el INP es un proveedor de sus bases de datos e información.

El análisis correspondiente se resume en el Cuadro siguiente:

Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Otra Institución	Complementariedad / Duplicidad
1. Aportes y Beneficios Previsionales	Subproducto 1: Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	AFPs (PREVIRED) CCAF y Bancos	De proceso para la recaudación.
	Subproducto 2: Régimen General de Pensiones	AFP	Mismo tipo de beneficio pero a distintas poblaciones objetivo.
	Subproducto 4: Bono de Reconocimiento	AFP	De proceso.
	Subproducto 7: Historial Previsional		De proceso.
	Subproducto 8: Prestaciones no contributivas de cargo fiscal (Asign. familiar y Subsidio de cesantía)	CCAF Municipalidades	De proceso, Asignación Familiar. De proceso, Subsidio de Cesantía.
2. Seguro ATEP	Subproductos Prevención de Riesgos, Prestaciones Médicas, Prestaciones económicas y Pensiones.	Mutuales	Mismo beneficio pero a distintas poblaciones objetivo
3. Servicios a terceros	Subproducto Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	FONASA	De proceso.
	Subproducto Pagos asociados a la Red de Protección Social: • PASIS • SUF • Chilesolidario	Intendencias/ Municipalidades MIDEPLAN	De proceso, beneficio que para ser entregado requiere la participación de Intendencia o Municipios e INP.
	Subproducto Logística: • Ayudas técnicas • Apoyo a Campañas o Programas	FONADIS MINSAL, SERNATUR	De proceso, canalizadas a través de la red INP

⁴³ La Pensión Básica Solidaria, abarcaría a los actuales 400 mil que perciben las PASIS, y se extendería hasta alcanzar al 60% más pobre de la población, que supera el millón de personas.

4. Beneficios complementarios de protección Social	Subproducto Servicios Sociales	SENAMA	Duplicidad en diseño
	Subproducto Análisis para el diseño de Políticas Públicas	Municipalidades MIDEPLAN, FOSIS, FONADIS, SENAMA, INE	Duplicidad en proceso Duplicidad

1.3 Productos prescindibles, ausentes o externalizables

Bienes Prescindibles son aquellos que no justifican su provisión o intervención del Estado para asegurar su acceso a ellos, pues no existe alguna falla de mercado o no constituyen bienes meritorios.⁴⁴

De los cuatro productos estratégicos del INP son bienes meritorios los PE 1 y PE 2, ya que tanto los beneficios previsionales como el seguro ATEP pueden considerarse como bienes a los cuales toda la sociedad tiene derecho sin importar su valoración económica o su capacidad de pago. Por lo tanto, desde ese punto de vista el Estado debe garantizar el acceso o la provisión de estos servicios a todos los ciudadanos. En este sentido, los PE 1 y PE 2 no serían prescindibles.

La definición de bien público⁴⁵ permite indagar sobre la posibilidad de prescindir del PE 3 “Servicios a Terceros”, y su subproducto “Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución”.

Más allá de las facultades legales que el INP tiene para suscribir convenios con otras instituciones, no se puede afirmar la conveniencia de la provisión y producción por parte del Estado del PE 3, ya que al menos podría considerarse realizar un cobro por este servicio a cada uno de los beneficiarios finales (clientes de FONASA), lo que anularía la característica de no exclusión que debe tener un bien público. Y, por otro lado, si pudiera existir un sistema operativo y tecnológico capaz de proveer de este servicio a toda la población, en ese caso se cumpliría la característica de no rivalidad, típica de un bien público. El análisis de bien público permite entonces concluir que este subproducto del PE 3 sería prescindible y por tanto, FONASA podría externalizar la gestión de estos procesos fuera del ámbito público, sin la intervención del INP.

Lo anterior debería analizarse con más detalle debido a que la presencia de economías de escala⁴⁶ y de ámbito⁴⁷ podría, por otro lado, justificar la existencia de un único proveedor y productor de este servicio, caso en el cual debería indagarse la pertinencia de que este “único proveedor y productor” sea público o privado.⁴⁸

En éste último caso, no es menor el hecho que el INP haya alcanzado cierta especialización, tecnificación y descentralización⁴⁹ necesaria para la provisión del servicio, por lo cual, además, debería estudiarse la factibilidad de que este subproducto pueda reubicarse en otro arreglo institucional, público o privado.

Los párrafos previos no permiten concluir fehacientemente que el PE 3 Subproducto Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución que el INP presta a FONASA sea indiscutiblemente

⁴⁴ Aquellos bienes a los cuales todos los individuos de una sociedad tienen derecho, sin importar su capacidad de pago o su condición.

⁴⁵ Un bien público es un bien cuya naturaleza conlleva dos características básicas: la no rivalidad en el consumo y la imposibilidad de aplicar el principio de exclusión a terceros por medios físicos o legales.

⁴⁶ Dadas por los requerimientos tecnológicos y los sistemas de información y bases de datos.

⁴⁷ En el proceso de recaudación las cotizaciones de salud son declaradas y pagadas conjuntamente con las cotizaciones previsionales.

⁴⁸ Economías que no pudieron medirse en este estudio por falta de información. Recuérdese que los datos presupuestarios del PE 3 están mezclados con los datos de “Apoyo administrativo”, en una categoría que INP identifica como “Gestión Interna”.

⁴⁹ El INP dispone de una red física de sucursales y centros de atención, que otras entidades públicas no poseen, como es el caso de MIDEPLAN o los propios GORE

prescindible.

En relación a la provisión del PE 4 “Beneficios Complementarios de Protección Social”, y sus subproductos “Servicios Sociales” y “Análisis para el diseño de Políticas Públicas” se puede señalar que:

- El subproducto “Servicios Sociales” tienen carácter de bien meritario; sin embargo, como se indicó previamente, existen duplicidades importantes con otras Instituciones tanto en el diseño como en el proceso de provisión de estos servicios, por lo que podría decirse que éste es un subproducto prescindible en el campo de acción del INP más no en el campo de acción de las políticas públicas.
- El subproducto Análisis para el diseño de Políticas Públicas aunque presenta características de bien público, también existen duplicidades con otras instituciones, como MIDEPLAN, que por mandato deben realizarlos, y en efecto realizan estudios en materia previsional. Por lo anterior, no se justificaría la provisión de este subproducto por parte del INP, siendo así prescindible en el campo de acción del INP más no en el campo de acción de las políticas públicas.

Todo lo anterior corrobora el juicio de que el Producto Estratégico 4, “Beneficios complementarios de protección social” es un producto prescindible para el caso del INP.

En general, las externalizaciones tienen como propósito ayudar a que las organizaciones se enfoquen en sus competencias claves, que son aquellas que desarrollan de mejor forma que el resto. Una externalización exitosa, por consiguiente, debe tener como resultado una reducción de la relación costo/calidad.

El análisis desde el punto de vista de bienes externalizables⁵⁰ permite comprender que los subproductos ligados al PE 3, Servicios a Terceros, son externalizaciones que terceros encargan al Instituto, habida cuenta de la relativa eficiencia que éste tendría en relación a las otras entidades (Intendencias, Municipalidades, FONADIS, MINSAL, SERNATUR, FONASA) para alcanzar a la población objetivo, ya sea para hacerles llegar bienes o servicios o, como es en el caso de FONASA, para recaudar cotizaciones del seguro de salud. La falta de un modelo de negocios claro para proveer estos servicios no permite establecer si el INP lo hace o no de manera eficiente. Particularmente en el caso de los Pagos asociados a la Red de Protección Social no son visibles los costos efectivos en que incurre el INP y que debiesen ser de cargo de las entidades públicas a cargo de la concesión de dichos beneficios, y como no han sido configurados en un escenario competitivo no se puede asegurar que este sea el medio más eficiente para hacerlo. Al menos cabe la pregunta respecto de la capacidad y costo de provisión de estos servicios a través de entidades especializadas como son las CCAF, y de las efectivas economías de escala que podría tener el INP en un escenario de costos transparentados.

Mención especial merecen otros pagos que el INP recauda y canaliza a otras entidades, como son los descuentos de los créditos sociales y prestaciones adicionales o complementarias de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, que el INP debe realizar en virtud del Artículo 16 de la Ley N° 19.539, que permitió a los pensionados de cualquier régimen previsional, excluidos los de las Cajas de la Defensa Nacional y Dirección de Previsión de Carabineros, afiliarse individualmente a una CCAF, para acceder a los regímenes de prestaciones adicionales, de crédito social y complementarias, contempladas en los estatutos de las respectivas CCAF. La misma norma dispuso que las entidades pagadoras de pensiones (INP y AFP) deberán descontar

⁵⁰ Bienes externalizables son aquellos que aun en el caso que el Estado sea responsable de garantizar el acceso a determinado bien, es conveniente que una parte del proceso productivo o de gestión sea administrada a través de un tercero.

de las pensiones de los afiliados, el aporte, que no puede exceder del 2% de la pensión (en general es 1%), y lo adeudado por estos conceptos de crédito social y prestaciones adicionales o complementarias. Por la prestación de este servicio las CCAF no realizan pago alguno al INP.

Por último, en la actualidad el INP posee varios procesos y actividades que encarga a terceros, entre las que destacan:

- a. En el plano tecnológico, un contrato por outsourcing con la empresa Synapsis para la renovación y explotación por cinco años de la plataforma de datos, sistemas y equipos, en lo que es considerado uno de los cuatro mayores contratos celebrados en el país en los últimos años. Posteriormente se analiza este tema.
- b. Convenio con el grupo BBVA, para que esta entidad bancaria administre las plazas de pago y centros de servicios que permiten hacer llegar los dineros por prestación de beneficios previsionales a los beneficiarios INP, y, además, ofrecer servicios adicionales a los pensionados, como el pago de cuentas de luz y agua, entre otras. Este tema se analiza en secciones siguientes.

II. 2. Análisis de la Capacidad Institucional y Mecanismos de Gestión

2.1 Análisis de la Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación

La estructura del INP quedó establecida a partir del DFL N° 17 de 1.989. Los antecedentes disponibles indican que las sucesivas modificaciones de la estructura, si bien apegadas a la legalidad (cada una con resolución exenta), no obedecen a un diseño conceptual del negocio donde se definen clientes, productos y los procesos óptimos para su atención. Actualmente, el funcionamiento del INP (decisiones de concesión, recaudación y pago) es centralizado y la atención de clientes ocurre a nivel de Sucursal, modelo que es adecuado, considerando aspectos de costos, seguridad y control para el tipo de transacciones realizadas. Para el correcto desempeño de este modelo el INP enfrenta el desafío de fortalecer el uso de TIC ya que como se verá más adelante resulta una de las debilidades del INP.

La asignación de responsabilidades actual está establecida y especificada en resoluciones exentas de la Dirección Nacional, y sus definiciones son consistentes con las áreas a cargo de la generación de los productos estratégicos.

Las deficiencias en el diseño organizacional del INP se deben a la confusión de las jerarquías originalmente establecidas en el DFL N° 17. Por un lado, la existencia de Divisiones al mismo nivel jerárquico de Departamentos (División Programas Sociales, Auditoría y Control, Secretaría General y Comunicaciones) y por otro de Divisiones dependientes de Departamentos (División Cuentas Individuales, Empleadores, Concesión de Beneficios, Pago de Beneficios y Bono de Reconocimiento), introduce confusión en la organización respecto del valor estratégico de los productos y servicios que en cada una de ellas se generan.

El INP no dispone al momento de un manual organizacional o de descripción de funciones consolidado para toda la institución. Estos instrumentos, particularmente en entidades que cuentan con un personal numeroso, son guías orientadoras en relación a los roles y responsabilidades que cada empleado desempeña y, al mismo tiempo, muestran de manera ordenada la relación producto estratégico – personal asociado. Probablemente la manera en que el INP modifica su estructura, mediante resoluciones exentas caso a caso, no colabora con este ordenamiento básico para toda organización. Actualmente para entender al INP desde el punto de vista organizacional se puede seguir dos caminos: obtener la información desde cada unidad (Departamento o División, y así fue en la práctica para este estudio) o remitirse a la Secretaría General, como repositorio formal de todas las decisiones que adopta la institución.

Las DR en su definición no están ligadas al proceso de toma de decisiones y operación de productos estratégicos, a excepción de la DR de Valparaíso,⁵¹ tienen asignado un rol de administración del “funcionamiento” de las sucursales, pero ello no ocurre en la práctica, dado que como se describió anteriormente, las sucursales se coordinan directamente con los Departamentos del nivel central. La existencia de las DR se justifica en su rol coordinador con las autoridades regionales “en relación a políticas, planes y programas de desarrollo regional relacionados con el funcionamiento del Instituto”⁵². La atención y resolución de conflictos, que se expresa en la atención de reclamos, con los beneficiarios del Instituto o la calendarización para el uso de vehículos a nivel sucursales no corresponden a encargos relevantes que debiesen cumplir las DR. Sin embargo, ello es fruto de la falta de mecanismos en el INP que la población beneficiaria tenga internalizados como el modo efectivo de canalizar y resolver sus problemas de atención y que causan los reclamos⁵³. Sin duda que la atención de público compite por el tiempo que se debe destinar a la coordinación de políticas, planes y programas de desarrollo regional.

A juicio de los consultores, son adecuados los mecanismos de coordinación al interior del nivel central del INP; sin embargo, no existe un modelo preestablecido de coordinación nivel central - regional - territorial. La relación de la estructura central con el nivel regional y territorial, se establece organizacionalmente a través del Departamento de Sucursales, sin embargo, en la práctica, las sucursales se coordinan directamente con el Departamento de Operaciones o Sector Activo del nivel central. Además, las DR que deben ser coordinadas por el Departamento de Sucursales, se coordinan directamente con la Dirección Nacional, lo que denota la poca claridad con respecto a este tema.

En relación con la gestión de los procesos productivos del INP un tema sensible es la modalidad de recaudación manual, la cual genera problemas de identificación (asociación), que se traduce en un historial previsional incompleto para el futuro pensionado.

Por su parte, el proceso de pago para todos los beneficios se consolida a través de la División de Pago, mientras que el proceso de concesión de beneficios, por su naturaleza,⁵⁴ está distribuido: División Concesión de Beneficios, INP Sector activo, Municipios e Intendencias. En este sentido, el procesamiento del pago de beneficios de manera centralizada garantiza una verificación mínima de no duplicación con otros beneficios y del cumplimiento de formalidades básicas, como es la verificación de la legalidad del beneficiario y su relación con el causante a través del chequeo con SRCEI.

Por otro lado, la fuente principal de recaudación corresponde al servicio que INP presta a FONASA., respecto de lo cual se sostiene que INP no tiene un proceso de optimización del pago y cobro de los servicios de recaudación (bancos, CCAF) y distribución de fondos a FONASA: distintos clientes (externos, ATEP) y distintas modalidades de recaudación (costos distintos). A partir del último semestre 2007, INP está optimizando su proceso de distribución de fondos recaudados para FONASA sobre la base de planillas efectivamente enteradas. INP no efectúa cobro por servicio de recaudación del seguro ATEP a INP sector activo. Los volúmenes de estas transacciones son:

⁵¹ El DLF 17 asigna un rol diferenciado a la Dirección Regional de Valparaíso respecto de las otras Direcciones Regionales. En particular le corresponde la concesión de beneficios previsionales, además de las otras funciones especificadas para todas las DR.

⁵² DFL N° 17.

⁵³ Debe quedar claro que las atribuciones para resolver solicitudes de concesión de beneficios, y reclamaciones a los dictámenes en esta materia, radican en los Departamentos del nivel central (Operaciones para PE 1 y Sector Activo para PE 2) y DR Valparaíso, como ya se indicó previamente.

⁵⁴ Las distintas leyes que establecieron los beneficios asignaron el rol de concesión a distintas entidades.

Tipo de Cotización	N	\$MM
Previsión INP	157.149	90.060
Seguro ATEP	1.209.002	44.704
Salud FONASA	3.154.979	587.057

Recaudación de cotizaciones	N	\$
Electrónica	24%	+70%
Manual	76%	-30%

2.2 Recursos Humanos

La dotación efectiva no ha experimentado modificaciones significativas entre el 2002 (3.286 funcionarios) y el 2007 (3.254 funcionarios). No obstante la composición por calidad jurídica sí lo ha hecho: la planta se ha reducido de 592 (2002) a 508 (2007), la contrata pasó de 2.693 (2002) a 2.600 (2007) y los honorarios comenzaron a crecer de manera importante, aunque no resultan significativos para el tamaño de la dotación efectiva del INP, pues pasan de 1 (2002) a 137 (2007).

Una característica significativa del INP es que actualmente dispone de un contingente importante de personal administrativo (1.525 funcionarios), al cual le sigue en cuantía el profesional y técnico (1.524 en conjunto, incluidos los Directivos). La asignación de la dotación por nivel muestra una marcada concentración en el nivel central (50% dotación efectiva), seguida del nivel territorial (39%). La presencia de las DR es menor (11%), muy influida por el tamaño de la DR Valparaíso (85 funcionarios, de un total de 372 en todas las DR).

Personal INP según estamento, distribuida por nivel, central, regional y territorial (sucursales y centros de atención)

Nivel	Estamento					Total	%
	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar		
Central	67	470	310	659	101	1.613	50%
Regional	24	165	55	101	24	372	11%
Territorial	25	186	222	765	71	1.269	39%
Total	116	821	587	1.525	196	3.254	100%

Se observa además una falta de organización del recurso humano en relación al qué hacer y cómo hacerlo, lo que se confirma en la medida en que no existen procesos mapeados y por ende el funcionamiento del personal responde a la práctica histórica y no a una optimización de dichos procesos, lo que podría atentar contra la calidad de los productos. El escenario que plantea la reforma, no sería compatible con formas de funcionamiento que no permitan asegurar determinados estándares de calidad de servicio. La dirección actual del INP ha encargado el mapeo de procesos⁵⁵ y ha instalado la necesidad de funcionar sobre la base de gestión de procesos, en este sentido, la implementación de la reforma requiere avanzar en esta línea y mejorar el sistema de administración del recurso humano para los futuros. No obstante, para el diseño del futuro Instituto de Previsión Social (IPS), Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI) es fundamental la revisión del perfil de los

⁵⁵ Únicamente las Divisiones de Pago de Beneficios y Bono de Reconocimiento cuentan con todos sus procesos mapeados y documentados, en detalle.

cargos que se requerirían y las funciones que desempeñaría el personal de cada una de estas instituciones.

Una aproximación a las competencias desplegadas en la actualidad en el INP se puede observar a partir del nivel educacional de su personal:

Nivel Educacional por Estamento

Nivel Educacional	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	TOTAL
Educación Básica					89	89
Licencia Media	13		209	1.369	105	1.696
Técnico Egresado	1	1	5	5		12
Técnico Titulado		22	108	39	2	171
Universitario Egresado		6	6	1		13
Universitario Incompleto		2	2	1		5
Universitario Titulado	102	796	258	112		1.268
Total	116	827	588	1.527	196	3.254

Según los datos disponibles, 39% del personal total del INP tiene estudios universitarios, completos, concentrándose la mayoría de estas personas en el estamento profesional y técnico, y 52% posee licencia media. Por su parte, el estamento técnico se compone en un 36% por personas que sólo tienen licencia media y en un 44% por personas con título universitario. Finalmente, 90% del estamento administrativo tiene sólo licencia media, situación que puede incidir en el estándar del servicio prestado en la medida que la mayoría se relaciona directamente con público y no dispone de una formación de carácter técnica.

Acorde lo anterior, los consultores consideran que el perfil del recurso humano en ciertas áreas del INP no es adecuado, particularmente en atención de público en Sucursales, el cual es mayoritariamente administrativo, debiendo ser técnico. Asimismo, en el área TIC, faltan profesionales formados académicamente en estas disciplinas, capaces de tener interlocución con los proveedores de sistemas informáticos para el INP y de tener un rol más activo durante el desarrollo y mantención de los sistemas, tema que se retomará en la siguiente sección.

Más sustantivo resulta, el hecho que la reforma plantea un nivel y volumen de prestación de servicios muy distintos a los que provee el INP en materia de beneficios previsionales, entre otras funciones el personal del IPS deberá ser capaz de:⁵⁶

- Informar a todos los usuarios, en cuanto a su situación previsional, lo cual incluye a los actuales cotizantes en AFP.
- Atender y transmitir la información relevante para la toma de decisiones de los afiliados.
- Asesorar en la selección de la modalidad de pensión.

Estas funciones no son consistentes con un personal que, en esencia, se caracteriza por estar conformado en un 55% por personas con educación media o menos y 47% es personal administrativo.⁵⁷ Por el contrario, estos desafíos de la reforma en cuanto a los servicios a entregar indican la necesidad de un personal con perfil más técnico.

En relación a los salarios se observa, dependiendo del grado, una variación importante entre la remuneración más alta y la mínima, y además la presencia de superposiciones de

⁵⁶ Ver Sección 4.3.2 de este Informe y el Capítulo II "Contenidos del Proyecto de Ley", sección "2. Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social", página 12 del Mensaje N° 558-354 de la Presidenta Bachelet, con el que inicia el Proyecto de Ley que perfecciona el sistema previsional (15 diciembre 2006).

⁵⁷ Ambos porcentajes sobre la dotación total (3.254 personas).

remuneraciones (totales) en determinados grados, para técnicos y profesionales.⁵⁸ Que la estructura de salarios contenga superposiciones indica la presencia potencial de problemas de clima laboral y de incentivos (cargos-estamento), lo cual implica un riesgo para el funcionamiento del Instituto que debiera minimizarse en el diseño del IPS e ISL.

Existe un número importante de vacantes en cargos de planta, los cuales se concentran en el rango inferior de remuneraciones para cada estamento. Esto es, en la parte de salarios bajos para directivos (grados 9 al 13), profesionales (grados 10 al 14) y administrativos (grados 17 al 25)⁵⁹.

El INP no cuenta con una política ni un sistema de gestión de la capacitación,⁶⁰ proponiéndose dentro del PMG respectivo su desarrollo durante el 2007. Esto es, definir la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Instituto.

En el escenario de la reforma, la calidad de la información disponible en el INP acerca de sus recursos humanos es crucial para lograr identificar clara y oportunamente las necesidades de capacitación del personal. La base de datos actual del INP dispone de información relativa al nivel educacional sólo para el 43% de la dotación efectiva, lo que constituye un problema considerando que la mayoría de la información faltante corresponde al estamento administrativo.

2.3 Análisis de la Tecnología

A fin de poder analizar la actual situación tecnológica del INP es necesario conocer el estado del proyecto que representaba la modernización tecnológica del Instituto, el proyecto Heracles. En su inicio fue visualizado como una gran propuesta de integración de sistemas, para disponer de tecnología de punta y tener menores costos a la anterior licitación de 1998. A la fecha este proyecto no se ha concretado, y sólo podrá hacerse parcialmente durante el 2007. Los sistemas del proyecto debieron entrar en funcionamiento en abril del 2004, para haberse completado el 2007. Sin embargo, debido al incumplimiento en la entrega de productos de parte de Synapsis en el último año se modificó su alcance y se generó una estrategia alternativa para el desarrollo tecnológico, la cual contempló el aviso a Synapsis de la imposibilidad de renovación del contrato (condición contemplada en la licitación del 2003). Este hecho pone término a su contrato en la fecha preestablecida, abril 2009, y genera una ruta crítica para el INP tremendamente exigente en materia de TIC.

Los aspectos anteriores son necesarios de tenerlos presente a objeto de analizar los costos involucrados, proyectar a la institución en el escenario de la reforma y ver de qué manera esta institución podrá contar con soluciones tecnológicas en forma operativa para julio 2008.

Las dificultades que se adviertan son de gran relevancia pues su superación involucra plazos de respuesta que no son pequeños. Al respecto debe tenerse presente que la anterior licitación (2003) le significó al INP un periodo de preparación de 2 años y de desarrollo de casi 12 meses.

⁵⁸ Por ejemplo, el promedio para el grado 15 supera al promedio del grado 14. Al revisar los salarios máximos por grados se encuentran situaciones similares, donde por ejemplo un grado 15 o 14 gana más que un funcionario con grado 12 o 13. En el caso de las remuneraciones mínimas se observan menos asimetrías que en el caso de los máximos, siendo el grado 8 la excepción más notoria al superar de manera importante (12% más alto) al grado 7. La variación de los salarios, medida por la desviación estándar, va creciendo a medida que éstos aumentan, pero de manera irregular y refleja una mayor disparidad entre las remuneraciones máximas que entre las mínimas.

⁵⁹ En el INP un grado 13 ganaría en promedio \$660 mil mensuales, y un grado 25, menos de \$300 mil. De hecho, en el INP el grado menor efectivo es 22.

⁶⁰ Sin embargo, existe un Comité de Capacitación y Planes de Capacitación Anuales sancionados, desde que se comenzó a trabajar con el PMG de Capacitación. El Plan de Capacitación es un producto, que considera la detección de necesidades de capacitación. La planificación de las actividades se plasma en un formato de programa entregado por la entidad validadora del Sistema PMG y que es obligatorio. Este documento contiene, políticas y objetivos estratégicos a los que se asocia la capacitación, así como metas de evaluación cognitiva y de las actividades realizadas.

En estos momentos se está a menos de un año del término del servicio de la empresa proveedora, de modo que en los siguientes meses se debe preparar y adjudicar el nuevo proceso de licitación, y la empresa que se adjudique deberá desarrollar los nuevos productos, probarlos y ponerlos en operación, a más tardar en abril del 2009.

Si bien las modificaciones al contrato con Synapsis han establecido un protocolo de colaboración con dicha empresa, para permitir al Instituto seguir su operación en forma independiente de este proveedor de servicios tecnológicos, no es posible establecer con antelación el éxito de estas tareas, a menos que se disponga de un cronograma y un control riguroso de las actividades programadas. Más aun, considerando que varias de las aplicaciones actuales no fueron desarrolladas por el actual proveedor (los sistemas denominados Legados), sino que fueron desarrolladas en la licitación de 1998, y por otras empresas que hoy son subcontratadas por la empresa Synapsis.

- En términos de Hardware INP cuenta con suficiente infraestructura, propia o externa, para hacer correr las aplicaciones que requiere. No obstante, sus principales aplicaciones corren en equipos externos, los cuales, además, tienen mayor capacidad operativa (memoria y velocidad) que los internos del INP.
- Software: En general se usan bases de datos open source, las que son mantenidas internamente. No obstante, hay aspectos relevantes a considerar. Por un lado, los sistemas de apoyo corren en aplicaciones desarrolladas internamente, a excepción de algunas aplicaciones del negocio de Departamento ATEP, sobre plataformas abiertas LINUX (no requieren licenciamiento). Por su parte, las principales aplicaciones del negocio corren en plataformas MS Windows y J2EE (ambas requieren licencia), como son las requeridas por el Departamento de Operaciones. A esta diferencia, se agrega la dificultad que las aplicaciones denominadas Legados, que apoyan las tareas de concesión de beneficios, pago de beneficios, accidentes del trabajo, control de documentos de pago y expedientes previsionales, presentan la importante debilidad que no cuentan con manuales del levantamiento de las reglas del negocio y no existen manuales técnicos de la aplicación para su instalación en otro equipamiento, excepto en Synapsis. Sin duda, esta situación es muy delicada pensando en modificaciones que el INP desee efectuar en relación a sus TIC a futuro. Caso similar ocurre con el Centro de Servicios y Soporte de Aplicaciones (CSESA) y Componentes de Aplicaciones, pues no existen manuales técnicos de la aplicación para su instalación en otro equipamiento, excepto en Synapsis.
- Servicio Data Center: Si bien no se cuenta con un documento formal que describa su estructura, se estima que cuenta con condiciones estándar de todo Data Center, tanto referidas a instalaciones eléctricas, de cableado de datos, de rack, de aire acondicionado, piso falso y control de acceso, entre otros. Actualmente se encuentra en estudio su ampliación y/o construcción de uno nuevo.
- Nivel operación de sistemas: No existe una estructura de perfiles de usuarios y sus privilegios de acceso, claramente establecidos y controlados a nivel de administración general del sistema, sino que a nivel particular de cada aplicativo. La encuesta aplicada permitió dimensionar el grado de utilidad que prestan los sistemas vigentes a los usuarios del INP en sucursales:
 - ✓ 55% de las veces entrega la información que se requiere para el trabajo.
 - ✓ 41% de las veces “siempre permite responder en forma oportuna sus consultas”, y 58% “a veces”.
 - ✓ 70% usuarios considera que son fáciles de usar.
 - ✓ 38% indica que el sistema se cae, en promedio, 2 veces por día, y 42% señala que dicha caída dura menos de 20 minutos. Esto significa dejar de atender a las personas: ante la caída del sistema 38% de los funcionarios espera a que vuelva a estar operativo o le indica al usuario que vuelva cuando el sistema esté operativo, mientras que el 43%

restante o hace un registro manualmente o busca en los expedientes físicos para atender al usuario.

- ✓ Menos del 30% de los usuarios considera que el sistema AVB Menú es bueno, más bien la percepción es que es “malo” (32%). Algo similar ocurre con Core Ágil (sólo 9% piensa que es bueno).
- ✓ AVB Menú permite “siempre responder las consultas que hace el cliente” el 51% de las veces, y “siempre de manera oportuna” el 35% de las veces.
- ✓ Core Ágil permite “siempre responder las consultas que hace el cliente” sólo el 27% de las veces, y “siempre de manera oportuna” el 17% de las veces. Nótese que los usuarios consideran que es un sistema medianamente fácil de usar. Esto es, algo más “difícil” que AVB Menú, un sistema antiguo y muy familiar para los funcionarios del INP.

En suma, la situación en el INP respecto de TIC es de gran debilidad, sobretodo pensando en la reforma, y en la plataforma de atención de público para los CAPRI. Los sistemas actuales presentan falencias que introducen riesgos en la implementación de la reforma, que en síntesis son los siguientes:

- Red interna. El nivel de caídas (interrupciones) que se visualizó en las encuestas es un aspecto que afecta directamente a la calidad de servicio frente al usuario y recarga las tareas a las personas de sucursales, al tener que recibir las solicitudes en forma manual y luego deben digitarlas en los sistemas. Es difícil pensar que la promesa contenida en la reforma tenga un nivel de respuesta poco impecable.
- Hardware de propiedad del INP no cumple estándares para ser usados como servidores. En este punto el INP primero debe definir la política TIC que tendrá, y en particular definir si el equipamiento se administrará en forma interna o externalizada.
- Aplicaciones. El diseño de estas aplicaciones no contempló alojar información respecto de otros actores, distintos de los cotizantes INP y afiliados o pensionados de las ex cajas. Tampoco contempla la integración con una base de datos de beneficiarios (por construirse) y su vinculación operativa para el pago de los nuevos beneficios. Adicionalmente, la principal aplicación del negocio del INP opera en oficinas del proveedor y su mantención (actualización) se efectúa con personal del proveedor, por lo que este “know how” resulta importante para que el INP pueda operarlos, el cual no estará disponible a partir de abril del 2009.
- Indicadores de calidad del servicio. En todo proceso, y sobretodo en los externalizados, es muy importante contar con indicadores de calidad del servicio que puedan ser administrados, pues es la manera objetiva de relacionarse con la empresa externa para enfrentar dificultades y mejoras. En el caso del Instituto, debido a que las prioridades han sido colocar en funcionamiento sistemas que cuentan con retrasos, la administración de indicadores de calidad del servicio no ha sido prioritaria (up-time garantizado, tiempo de respuesta ante caídas del sistema, etc.).
- Perfiles de profesionales TIC. El Subdepartamento de TIC no cuenta con capacidades y expertise necesaria que permita ser buena contraparte de los eventuales proveedores. Además, deben tener un rol más participativo durante el desarrollo y mantención de los sistemas.

2.4 Análisis de los instrumentos de monitoreo

El INP tiene bien definido un mecanismo de monitoreo de sus compromisos institucionales. El Departamento de Planificación y Control de Gestión efectúa el seguimiento y consolidación de los indicadores, que obtiene del Sistema de Información de Gestión (SIG) y los consolida cada mes en el “Informe de Gestión Institucional”, que remite al Director Nacional. En él informa respecto del avance en las siguientes materias:

- Convenio de Desempeño Colectivo (Ley 19.882). Se monitorea el cumplimiento de las metas de gestión.
- Convenio de Desempeño Altos Directivos Públicos. Se monitorea el grado de cumplimiento de las metas estratégicas y los objetivos de resultados de la gestión directiva.
- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Se monitorea el avance promedio en la implementación de los sistemas que conforman las áreas de mejoramiento.
- Indicadores de Desempeño contenidos la Ley de Presupuestos. Se monitorea su nivel de cumplimiento.
- Indicadores de Gestión Interna: Se monitorea el conjunto de indicadores que complementan los compromisos establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo o los PMG.

El SIG institucional está construido por centro de responsabilidad y define un conjunto muy amplio de indicadores (199 en total), distribuidos como sigue:

- Departamento de Operaciones: 29 de productos estratégicos y 5 de gestión interna.
- Departamento ATEP: 13 de productos estratégicos y 6 de gestión interna.
- División PBS: 17 de productos estratégicos y 5 de gestión interna.
- Departamento de Sucursales: 7 de productos estratégicos y 19 de gestión interna.
- Resto de las áreas: 98 indicadores

Aunque los indicadores son descriptivos de la gestión de cada centro de responsabilidad y son calculados en base a estadísticas internas del INP, la mayoría dan cuenta de procesos más que de productos finales. Como se verá más adelante, faltan indicadores de eficiencia para todos los productos estratégicos.

A propósito del SIG, los consultores sostienen que éste no apoya la toma de decisiones oportunamente, pues los informes que se elaboran mensualmente por cada departamento están disponibles a los 23 días después, siendo muy poco ejecutivos, entregando una larga descripción de todas las actividades y reuniones ejecutadas e informando una cantidad excesiva de indicadores, muchos de los cuales no aportan al mejoramiento en la gestión de los procesos. En sucursales se observa un gran volumen de requerimiento de información por parte del nivel central, en ocasiones solicitudes repetidas desde distintas áreas, lo cual produce una recarga de trabajo en desmedro del tiempo necesario para atender, informar y educar a los usuarios del INP.

2.5 Mecanismos de Asignación y Transferencias de Recursos

En el INP no existe una asignación de recursos por productos y subproductos estratégicos. La asignación es por centro de responsabilidad (Departamentos y Divisiones a nivel central, Direcciones regionales y Sucursales a nivel territorial), basándose en la gran estabilidad que tiene el presupuesto INP, en particular el ítem de beneficios previsionales, y considera a los recursos necesarios (humanos, entre otros) como componentes inerciales del cálculo presupuestario. El manejo presupuestario es esencialmente centralizado. El gran ítem ligado al producto estratégico 1 no se transfiere a las unidades regionales o locales del Instituto, sino que es canalizado directamente a las entidades pagadoras (bancos contratados), ubicadas en las respectivas plazas a lo largo del país, en función de lo estimado mes a mes por la División Pago de Beneficios.

Como se pudo apreciar en el detalle del presupuesto del INP en el capítulo anterior, el considerable monto de los gastos en beneficios previsionales (cerca de US\$ 7.000 millones anuales) hace que ítems tradicionalmente relevantes en entidades públicas, como es recursos humanos, pese menos del 1% del gasto total del Instituto. Luego, el foco de atención desde el

punto de vista de los recursos está en efectuar una buena estimación de los compromisos previsionales durante el año. En este sentido se considera que el mecanismo de asignación de recursos para el producto 1 es pertinente.

No obstante lo anterior, consideramos que en el caso de los productos 2 y 4 la situación es distinta. Tanto para el Departamento ATEP como la División PBS, la demanda que enfrentan es variable, y depende en cierta medida del esfuerzo para colocar sus respectivos programas (prevención y PBS) y del volumen de accidentabilidad que ocurra en el caso de prestaciones médicas y económicas.

En el caso del Departamento ATEP, varios programas de prevención presentan bajo movimiento, como es el caso de las evaluaciones de puestos de trabajo (un total de 63 el 2006) y de enfermedades profesionales (71, el 2006). Por el contrario, los programas más desarrollados en cuanto a volumen, como son las capacitaciones, focalizan de manera preferente en trabajadores del sector salud pública. El fuerte está en las prestaciones económicas (\$31.800 millones) y médicas (\$6.650 millones el 2006, con 17.000 DIAT y 10.000 ODA generadas). En consecuencia, aunque la ley 16.744 establece el mandato de la prevención, el esfuerzo desplegado para realizar los programas de prevención no tiene comparación con los resultados en términos de producción. Como no se dispone de evaluaciones del impacto de los programas de prevención, no es posible establecer la rentabilidad de los recursos asignados a esta línea de trabajo. En este sentido, consideramos que el mecanismo de asignación de recursos, particularmente para prevención, debe revisarse a objeto de que efectivamente cumpla su propósito, cual es evitar que ocurran prestaciones médicas y económicas.

En cuanto a las modalidades de pago empleadas por el INP, por lo central que resultan dentro del conjunto de sus productos estratégicos, es preciso analizar los contratos suscritos con las entidades pagadoras de beneficios previsionales. Éstos contratos presentan diferencias en el precio de los servicios entre bancos para una misma modalidad, siendo el Banco Estado permanentemente más caro que el BBVA. Sólo en la forma de pago rural presentan precios iguales (0,085 UF + IVA por transacción). La mayor diferencia se observa en la modalidad Centro de servicios, donde Banco Estado es 160% más caro que BBVA. También hay diferencias importantes en las modalidades orden de pago a domicilio (84%) y Depósito bancario (31%). La explicación de estas diferencias podría ser que Banco Estado paga los beneficios, fundamentalmente, en sus sucursales bancarias de zonas o lugares donde su presencia tiene carácter exclusivo. Por otra parte, a los Centros de Servicio BBVA, que son lugares de pago habilitados para pagar beneficios del INP, con el objeto de rebajar las tarifas se les autorizó para que en estos mismos lugares otros clientes efectuasen operaciones propias de esta entidad bancaria. Más allá del carácter exclusivo de Banco Estado, las condiciones impuestas por INP a los bancos aluden un concepto de servicio que escapa usualmente a lo comúnmente observado en la banca, privada o pública, y es la disposición de instalaciones o condiciones que sugieren un modelo de negocios tipo "mall comercial" más que una sucursal bancaria, lo cual podría inducir una restricción importante a la participación de proponentes en las licitaciones, y probablemente encarecer de manera innecesaria el servicio de recaudación y pago.

2.6 Análisis de Mecanismos de Auditoría, Control y Rendición de Cuentas

La función de auditoría y control está asignada a la División de Auditoría y Control, y su trabajo está enmarcado en el desarrollo requerido por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). Esto es la aplicación de la Matriz de Riesgos, llevada a la práctica en el Plan Anual de Auditoría, el que contempla auditorías: Gubernamental, Ministerial e Institucional.

En la práctica, la ejecución de auditorías muestra que transcurrido $\frac{3}{4}$ del año una alta proporción

de las auditorías tienen efectivamente asignados los recursos humanos para su realización, pero a esa fecha sólo el 21% estaban terminadas. El grueso de las auditorías de mayor interés para el INP (objetivo institucional) se refieren a procesos, por ejemplo, proceso legal-defensas judiciales, proceso administración-licitaciones, proceso administración ATEP-prestaciones médicas. La decisión respecto de cuáles auditorías realizar obedece a dos criterios: el valor de criticidad que determinado proceso haya alcanzado en la matriz de riesgos; y los recursos disponibles en términos de horas de auditoría.

Considerando estos aspectos, estimamos que hay tres puntos débiles en el trabajo de auditoría:

- Baja atención en auditorías informáticas. Básicamente se ejecuta una al año, y se enfoca en el pareo de bases de datos. Considerando la orientación del Instituto respecto de ampliar el uso de TIC estimamos que este tipo de auditorías merece mayor atención, pues de ampliar el control en este sentido no tenemos elementos de juicio para asegurar que existan las capacidades internas para llevar a cabo este tipo de auditoría especializada.
- Ausencia de auditorías a los estados financieros. INP moviliza una cantidad enorme de recursos, tanto estatales como generados por su propia gestión (por ejemplo, inmobiliario, inversiones financieras), y ello requiere de un control externo que asegure el control de riesgos de pérdida o mal uso de recursos financieros. Por ejemplo, un debido manejo tanto en la custodia como en el rescate de títulos de inversiones financieras. Cabe notar que este año, y por primera vez, se está licitando una auditoría de este tipo.
- Creciente presencia de los criterios del CAIGG en el funcionamiento de la División. Para el trabajo de Auditoría y Control no sólo es central la aplicación de la metodología del CAIGG, sino que crecientemente dicho Consejo ha ido introduciendo sugerencias al funcionamiento de la unidad. Una muestra de ello es la sugerencia que habrían efectuado en relación a que esta División no participe como contraparte de la empresa que se adjudique la auditoría a los estados financieros, y que inclusive su participación en el Comité de Riesgos sea sólo con derecho a voz. Esta orientación del CAIGG no parece razonable, pues sino quien más que esta División dentro del INP tiene distinciones en temas de auditoría y control. El riesgo de esta orientación yace en que la División deje de constituir un apoyo clave en el control de riesgos para la propia Dirección Nacional.

II 3. Análisis del Presupuesto y Disciplina Financiera

El presupuesto del INP, tanto de ingresos como de gastos está estructurado en términos de administrar un sistema de previsión y protección social; *negocios* que están funcionalmente separados, que mantienen un esquema común respecto a la operación pero con diferencias respecto a su estructura presupuestaria.

Presupuestariamente, el Programa 01 compone el 98,5% del presupuesto total de la institución, en tanto que el Programa 02 compone el restante 1,5% para 2006, lo que indica la dimensión y escala de cada uno de los negocios abordados por la institución.

La estructura de ingresos y gastos del Programa 01 tienen el perfil esperado de un sistema de reparto, en el cual no existe correspondencia directa entre las cotizaciones (*ingresos operacionales*) y el pago de las pensiones (*egresos operacionales*). La principal fuente de financiamiento durante el año 2006 correspondió a recursos fiscales, los cuales ascendieron por sobre el 93 % del total si se considera el aporte fiscal (82.2%) y las transferencias del gobierno central (10.6%).

Con respecto al Programa 02, el Instituto ha asumido el control de la administración del seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (ATEP), sistema de seguro solidario donde las prestaciones no se realizan contra pago directo del beneficiario sino que son pagadas

por compañías aseguradoras con quienes INP mantiene contrato. En este caso, el financiamiento del programa se realiza prácticamente por completo con el pago de imposiciones de trabajadores. Para el año 2006, 2006 la estructura de ingresos estuvo integrada en un 99% por los ingresos de las cotizaciones por el seguro ATEP, lo que entrega en la práctica, la capacidad de autosustentarse ya que este programa no tiene considerado aporte fiscal dentro de su presupuesto.

El análisis por producto estratégico permite visualizar que la composición del presupuesto del Instituto (Programas 01 y 02) es acorde con las definiciones estratégicas en términos de las dimensiones de que cada producto tiene. Adicionalmente, es posible identificar la participación del producto estratégico 3 en el presupuesto INP y analizar su importancia en términos de gasto estratégico. A continuación se presenta el siguiente análisis de composición y evolución del presupuesto de acuerdo a los productos estratégicos reformulados.

Composición del Presupuesto INP por producto estratégico 2003-2006

Producto Estratégico	2003	2004	2005	2006
PE 1	88,06%	88,17%	87,74%	87,44%
PE 2	1,51%	1,51%	1,43%	1,53%
PE 3	8,25%	8,16%	8,67%	8,91%
PE 4	0,02%	0,02%	0,01%	0,01%
Gestión interna	2,27%	2,15%	2,15%	2,10%

Fuente: Departamento de Finanzas

Nota: PE 2 está incluido en presupuesto INP los años 2003 a 2005.

Desde el punto de vista de los fondos, los pagos de pensiones (PE1) explican la mayor proporción del presupuesto del INP. Desde el punto de vista del "n" (beneficiarios atendidos) son los pagos de SUF, PASIS y ChileSolidario (PE3). Este hecho es relevante de considerar para la situación de reforma, pues desde el punto de vista monetario la actividad principal del INP es la provisión de beneficios previsionales. Sin embargo, desde el punto de vista de la cantidad de transacciones la actividad principal del INP es la prestación de servicios de pago a terceros, y por ende el dimensionamiento de sus recursos está afectado por dicha situación. Dicho de otra forma: si el INP no se dedicase a entregar servicios a terceros, su demanda por recursos para la gestión de esta logística será menor.

Pago de beneficios	N	\$MM
PE 1: Pensiones	881.214	1.406.032
PE 1: Bono Rec. Liquidado	42.695	787.081
PE 2: Prestaciones económicas	s.d.	33.114
PE 2: Prestaciones médicas	s.d.	6.650
PE 3: ChileSolidario	188.626	13.266
PE 3: SUF	426.999	48.611
PE 3: PASIS	424.339	229.444

En cuanto al presupuesto para “bienes y servicios de consumo” el PE 1 explica la mayor parte de este rubro de gasto, la explicación de esta estructura es que para la provisión del PE1 el INP establece convenios y contratos con distintos tipos de proveedores de servicios, por ejemplo servicios de recaudación y pago, servicios informáticos, servicios de mantenimiento de infraestructura, entre otros. Si se agregan los gastos en “bienes y servicios de consumo” relacionados al PE 3, se constata que un 40% de este gasto no está directamente relacionado con la provisión de los productos estratégicos propios de la seguridad social. Al respecto, puede afirmarse que a partir del mandato recibido por el INP de administrar un sistema de seguridad social, el Instituto se ha convertido en una institución que sirve de plataforma de operaciones con presencia nacional. Esta función se ha incrementado con el tiempo, de tal modo que en la actualidad INP tiene una experiencia importante en la provisión de servicios de recaudación, pago de beneficios, información, y otros, que no obstante lo anterior no puede reconocerse como un producto estratégico.

En cuanto a las prestaciones de la seguridad social, el PE 1 reafirma su participación dominante en la distribución de los recursos, pues del total de dichas prestaciones el 90% de participación le corresponde a ese producto. El PE 3, mediante las PASIS bordea el 8% al 9% para cada período, siendo el gestor del proceso de recaudación, distribución y pago. Esta última prestación, las PASIS, mantiene una tendencia creciente en el tiempo, explicado tanto por un aumento en el número de beneficiarios como por un aumento en el valor unitario de las pensiones.

Composición del Subtítulo 23, prestaciones de la seguridad social, 2003-2006

Producto Estratégico	2003	2004	2005	2006
PE1	91%	91%	90%	89,9%
PE2	1%	1%	1%	1,2%
PE3	8%	8%	9%	8,9%
PE4	0%	0%	0%	0,0%
GI	0%	0%	0%	0,0%

Fuente: Estimaciones propias a partir de Departamento de Finanzas

De los resultados presentados y del comportamiento tendencial en la composición del gasto, resulta evidente la importancia que tiene el producto estratégico 1 en términos del volumen de recursos que gestiona al interior de la institución. De acuerdo a las cifras es claro que la misión institucional está, por sobre todo, enfocada en el cumplimiento del mandato de administrar el antiguo sistema previsional, donde las demás funciones resultan secundarias, no obstante haber sido definidas como productos estratégicos.

Finalmente, se observa que el gasto en gestión interna, siendo una categoría menor dentro del costo total (2% de los costos institucionales), representa una proporción mayor para los productos estratégicos 2 y 4. Esto, en el contexto de la reforma previsional, es importante de notar ya que si la separación de los PE lleva al PE 2 al ISL, ocurrirá que el costo unitario de su producción será mayor en relación al PE 1, dado que éste será derivado al IPS.

Por otro lado, los registros de INP reflejan un muy buen nivel de ejecución presupuestaria tanto de los gastos como de los ingresos. Para las unidades que presentan gastos ligados a la operación institucional, es posible flexibilizar el presupuesto, que en muchas oportunidades responde a mandatos supremos o indicaciones de aumento de gastos no contempladas al momento del diseño del presupuesto anual para el período entrante. Se desprende del análisis de modificaciones presupuestarias, que no existen grandes diferencias, explicándose éstas mayoritariamente por imprevistos que enfrenta INP y no a falta de disciplina en la formulación presupuestaria.

II.4 Análisis de los resultados obtenidos

Los actuales indicadores de resultados de la institución están recogidos en el SIG de INP. De acuerdo a este sistema, se definen indicadores institucionales para cada centro de responsabilidad, dividiéndose entre indicadores de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia. Para levantar los indicadores de gestión más relevantes de INP, se seleccionaron los indicadores del SIG declarados durante el periodo 2002-2006 que fuesen más representativos de los productos estratégicos de la institución, indicadores que básicamente están presentes en los departamentos y unidades de:

- Departamento de Operaciones (PE 1 y PE 3)
- Departamento INP Activo (PE 2)
- Departamento de programas de beneficio social (PE 4)

El sistema SIG, además provee numerosos indicadores por centro de responsabilidad, muchos de ellos denominados de gestión interna de cada departamento. Para aquellos departamentos (centros de responsabilidad) cuyo funcionamiento no se encuentra directamente vinculado con el cumplimiento de sus definiciones estratégicas, los indicadores están enfocados en medir resultados de gestión interna y de cumplimiento de funciones transversales y no miden resultado de gestión en materia de cumplimiento de las definiciones estratégicas de INP.

Para los centros de responsabilidad mencionados, el sistema dispone de una base de 59 indicadores de gestión estratégica más 22 indicadores de gestión interna. Para fines de esta evaluación se utilizó un subconjunto de esta base de indicadores, que la consultora consideró pertinentes para evaluar la gestión de INP en el cumplimiento de sus declaraciones estratégicas. La selección se realizó sobre la base de la escasez de indicadores por ámbito de control y dimensión que dispone el sistema, reflejada en la disparidad de criterios utilizados en el diseño de este sistema.

Así, de los 59 indicadores que permitirían evaluar la gestión institucional, se desprende la siguiente situación:

Ámbitos de Control: Productos, procesos y resultados

Producto Estratégico	Dimensión				Total
	Calidad	Eficacia	Economía	Eficiencia	
PE 1	7	15	0	3	25
PE 2	2	9	1	1	13
PE 3	2	6	0	0	8
PE 4	0	13	0	0	13
Total	11	43	1	4	59

Acorde los datos anteriores, se observa una debilidad del INP para reflejar adecuadamente la gestión institucional, que se expresa en varios aspectos:

- La debilidad de INP de evaluar su gestión en los ámbitos de control de procesos y resultados.
- La debilidad de INP de evaluar su gestión en las dimensiones de Economía y Eficiencia (para los tres ámbitos de control).
- La disparidad del criterio para evaluar la gestión por producto estratégico, tanto entre los distintos productos, como dentro de éstos (dentro de un producto existen un desbalance en la medición de las distintas dimensiones y ámbitos de control).

A nivel general, los resultados del producto estratégico 1, “Beneficios previsionales” están estrechamente relacionados con la evolución del proceso de recambio generacional. La demanda general de recursos que enfrenta INP depende de variables de crecimiento vegetativo de la población, variables que en este momento están generando un incremento en la población inactiva, y por tanto, de la demanda de recursos previsionales y asistenciales al Instituto.

Como indicadores, los datos más relevantes para medir resultados es la relación número/costo por cada prestación previsional o asistencial. Esta relación mide la calidad del producto entregado, y su evolución responde tanto a la gestión institucional como a las distintas directrices de política pública que entrega el Gobierno central. En este sentido, lo que muestra la evolución de la mayoría de las prestaciones es el leve incremento de la clientela del INP (número de prestaciones) y en contraste, el sostenido crecimiento en los montos de pensiones entregados. En ambos casos, la gestión institucional se puede medir en la calidad del servicio prestado, pero no en el logro de mejores pensiones, decisión que se toma fuera de la institución. Como indicadores de eficacia (3) en general se tiene poca información para el periodo 2002-2006, siendo que dos de ellos cumplen 100% o más.

Con respecto al producto estratégico 2, el presupuesto asignado a gasto se financia casi completamente por imposiciones de cotizantes por concepto del seguro de accidentes del trabajo. Al respecto, la evolución de estas cotizaciones durante el período de evaluación refleja el incremento sostenido tanto en número como en monto, sin embargo, INP no posee estadísticas finas para determinar con precisión si los cotizantes del Seguro corresponden a trabajadores de microempresas, pequeñas o medianas, o a trabajadores independientes, o si se trata esencialmente de trabajadores del sector público. Esta falta de información no permite atribuir al INP el logro de una mejor cobertura del Seguro ATEP, complementaria a la otorgada por entidades como las mutuales privadas. En relación al subproducto Prevención de Riesgos, las estadísticas disponibles y el monto asignado en el presupuesto 02 indican un bajo nivel de operación en relación a la concesión de beneficios cubiertos por el Seguro.

El indicador más cercano de desempeño operacional del sistema de seguro financiado por INP, medido por el número de Declaraciones Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT) y el número de Órdenes de Atención de Urgencia (ODA), muestra un incremento de 12 mil a 25 mil solicitudes, las que generaron servicios para 8 mil a 22 mil casos. Este incremento, comparado con la población que atiende el Instituto (1,5 millones según INP) es muy bajo, y probablemente no está reflejando la siniestralidad efectiva del sistema, que según el propio INP no es menor al 6% (unos 90 mil casos). La diferencia se explicaría por la subdeclaración que ocurre producto de la operación del seguro ATEP. Particularmente las personas accidentadas, y menos probable en aquellas con enfermedades profesionales, al momento del siniestro acuden a un centro público de salud (posta) donde se les atiende y no se registra su calidad de trabajador, y no se hace efectivo dicho seguro.

Con respecto al productos estratégico 3, los clientes efectivos de INP son clientes internos institucionales. En particular estos se dividen en clientes de INP (departamentos, dirección general) y de otros servicios públicos que utilizan la plataforma de INP, siendo el más importante por los servicios prestados, el FONASA, institución que ha contratado a INP la función de recaudación de las cotizaciones de salud de sus afiliados. INP presenta un único indicador de eficacia, que refleja la importancia del convenio con FONASA, y el fiel cumplimiento de éste por parte del Instituto. De los cuatro indicadores identificados en la matriz SIG respecto a la gestión de INP en este PE, tres de ellos reflejan el carácter de plataforma de servicios que entrega INP y el grado de eficiencia con que ha alcanzado en la operación el instituto en esta materia, al alcanzar niveles de ejecución del 100%. No obstante, los indicadores presentados no entregan información relevante para este PE, puesto que no permite discriminar los grados de cumplimiento de metas y de los niveles de eficiencia relativa de la gestión.

No existe información respecto del producto estratégico 4 en el ámbito de la eficacia. Con respecto a los indicadores disponibles en el SIG institucional, el único indicador de cobertura disponible para el período refleja el porcentaje de adultos mayores atendidos por INP a través de sus talleres de desarrollo personal. Este indicador sólo fue calculado para 2003 por lo que no pueden realizarse juicios respecto a su evolución en el horizonte de evaluación considerado. Así, no se dispone tampoco de indicadores para evaluar la cobertura del Programa de Beneficios Sociales.

III. Recomendaciones

DISEÑO INSTITUCIONAL

- Aunque para efectos de esta evaluación se propuso una reformulación de los productos estratégicos vigentes al 2007, la cual fue adoptada para la formulación presupuestaria 2008, una posterior reformulación de las definiciones estratégicas del INP debe realizarse acorde a la nueva institucionalidad planteada en la reforma, y en particular las definiciones estratégicas que tanto IPS e ISL declaren cuando se constituyan.
- La ejecución de subproductos del producto estratégico 2 muestra que el énfasis de los recursos son aplicados en la gestión del seguro ATEP (recaudación, concesión y pago de beneficios) y no de manera sustancial en la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Se recomienda un cambio sustantivo en esta materia.
- Debiera estudiarse y analizarse en profundidad la justificación de la provisión del PE 3, "Servicios a Terceros" y su subproducto "Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución". Especialmente se requiere un estudio de eficiencia y de medición de las economías de escala y de ámbito de estos negocios de manera de poder concluir sobre la pertinencia de que el INP continúe a cargo de su provisión o deba externalizarse en otra institución, pública o privada.

- El INP debiera dejar de proveer el PE 4, “Beneficios complementarios de protección Social”, y sus subproductos “Servicios Sociales” y “Análisis para el diseño de Políticas Públicas”, considerando las duplicidades que presenta con otras instituciones en cuyo quehacer se hacen cargo de estas actividades y que además forman parte de sus definiciones y funciones centrales.
- En el nuevo escenario con reforma se sugiere considerar dentro de los productos estratégicos del IPS la definición de uno nuevo, INFORMACIÓN, que comprende un Sistema de Información de Datos Previsionales (SIDP) y puntos físicos de entrega, las CAPRI.
- Con respecto al manejo de la cartera inmobiliaria, los bienes administrados por el INP en su origen son de las ex cajas. Con la Reforma, se requiere resolver, desde el punto de vista legal, la propiedad y deudas asociadas, antes de decidir si traspasarlo a una nueva institución: IPS, ISL u otra entidad.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

➤ **Proceso de Recaudación, Concesión y Pago de Beneficios**

- Para la recaudación manual debieran establecerse estándares mínimos de cumplimiento de desempeño (llenado de la información), puesto que este tipo de operación es causal de la innominación de cotizaciones recibidas.
- Del punto anterior, se rescata la necesidad de impulsar el pago por Internet a través de plataformas como PREVIRED, expandiéndolo a distintos puntos (municipios, sucursales, etc.). Esta modalidad de recaudación ha resuelto de manera sustantiva la innominación de cotizaciones recibidas, pues el sistema contempla la validación de cada registro (RUT empresa y RUT empleados, tasas de cotización) para cada transacción previo a la identificación del monto a pagar.
- INP Sector Activo debiese tener el mismo tratamiento que FONASA en la prestación del servicio de recaudación y distribución: un precio de transferencia positivo. Esto es, acordar una tarifa por los servicios de recaudación y distribución de cotizaciones y de canalización del pago de beneficios.
- INP debiera continuar la optimización de modalidades de pago, enfocándose en aquellas de menor costo, como la recaudación electrónica o vía Web. En este sentido, el mayor esfuerzo es de educación de la población atendida para crear confianza en la operatividad del sistema (electrónico o Web), y en disminuir las modalidades “excepcionales” (por ejemplo, depósito en cuenta corriente BCI).
- La variedad de beneficiarios del INP aconseja la definición de centros de costos, donde claramente se identifique el costo de proveer el servicio para cada tipo de beneficiario, por producto estratégico, lo que permitiría disponer de información para evaluar y monitorear la eficiencia en la provisión de estos productos.
- La práctica del mapeo y documentación de procesos, como lo ha hecho la División de Pago de Beneficios, debiese ser extensiva a toda la organización, en particular a las Divisiones dependientes del Departamento de Operaciones: Recaudación, Concesión e Historial Previsional. Esto permitiría declarar estándares de funcionamiento, identificar de mejor modo las metas e indicadores de operación a cumplir, identificar aspectos a mejorar y un conocimiento del quehacer de la institución extendido a todo el personal involucrado.
- El mejoramiento de la información fina respecto de los perfiles de beneficiarios INP y su localización geográfica podría eventualmente resolver el modo en que se licitan los servicios, (paquetes de servicios como un todo o servicios unitarios), lo que favorecería la competencia entre los proveedores bancarios del servicio de pago a beneficiarios del INP.

- INP debe disponer de una unidad de negocios a cargo de consolidar y analizar la información de transacción y costo de los servicios de Recaudación, distribución y pago, para llevar un control por tipo de usuario (FONASA, Red solidaria, Sector Activo, otros), puesto que dichos servicios, por el volumen implicado, producen “externalidades positivas” desde un usuario hacia otro, en el sentido que no es lo mismo licitar un negocio que moviliza \$600 mil millones con 3,2 millones de registros (recaudación FONASA), que otro de \$45 mil millones con 1,2 millones de registros (recaudación ATEP) u otro de \$90 mil millones con 0,15 millones de registros (recaudación previsión INP). Empaquetar estos tres conceptos de recaudación puede resultar mucho más atractivo para un proveedor que licitarlos por separado.
- Recaudación y distribución de cotizaciones es un proceso clave, fuertemente asociado a beneficios previsionales. Considerando que el IPS seguiría recaudando cotizaciones previsionales INP y que en monto son el doble de la recaudación por concepto del seguro ATEP (a cargo del ISL), se recomienda evaluar que el IPS preste los servicios de recaudación y distribución de cotizaciones al ISL y FONASA. Las recomendaciones efectuadas anteriormente para este proceso siguen siendo válidas.
- Pago es otro proceso relevante en el funcionamiento del INP, y si bien la concesión de los respectivos beneficios quedaría en instituciones distintas (previsionales en IPS y ATEP en ISL), el proceso de pago presenta economías de escala al tratarse de manera conjunta con la recaudación de cotizaciones. En este sentido, se recomienda estudiar el modelo de negocios actual de recaudación y pago externalizado mediante licitación a bancos locales, para verificar si el costo del servicio se mantendría para volúmenes de transacciones en su conjunto similares a la actualidad (previsión, salud y ATEP), pero administrativamente separados en dos instituciones, IPS e ISL. Las recomendaciones anteriores para este proceso siguen siendo válidas.
- Los procesos y estructura del Departamento de Operaciones del INP (y el soporte legal respectivo) podrían ser la base del área de pensiones del IPS, considerando las recomendaciones de mejora que se señalan.
- Los procesos y estructura del Departamento de Finanzas del INP podrían migrar al IPS, considerando que el grueso de su operación actual se concentra en recaudación y pago de pensiones (PE 1) y en la provisión de servicios de recaudación y pago (PE 3) a terceros (red solidaria) que también va al IPS.
- Para la operación del IPS se requiere avanzar en la adaptación de los sistemas de información a los planteamientos de la reforma, conducentes a lograr un apoyo tecnológico necesario para la concesión de los beneficios definidos en el Pilar Solidario. Para ello, los sistemas de información contemplan la interoperación con otras entidades (SRCEI, SII).
- Para la función de atención de público las CAPRI podrían utilizar la infraestructura física actual del INP. La plataforma de atención de público del INP (soportada por sus sistemas operativos) no sirve para las CAPRI, porque atiende solicitudes de beneficios de afiliados INP y, como se indicó anteriormente, sin estándares declarados de funcionamiento. La plataforma de atención de público de las CAPRI atenderá requerimientos distintos, soportados por el SIDP, donde la labor del personal del IPS sería similar a la de un “asesor previsional”.
- La capacidad operativa del ISL debiera estar basada en las de INP Sector Activo, sin embargo en el caso que varias unidades operativas claves en el funcionamiento del INP actual (Empleadores, Pagos, Finanzas, TIC, entre otras) sean transferidas al IPS, la instalación del ISL en términos de capacidad de recaudación y pago podría presentar una dificultad operativa importante, que

hacen aconsejable definir lo más temprano posible la conveniencia que el IPS preste dichos servicios al ISL.

- En relación a las auditorías, es necesario asegurar el cumplimiento oportuno del Plan Anual de Auditoría y la realización de auditorías externas informáticas y de los estados financieros.

➤ **Modelo de Operación: Nivel Central-Nivel Regional-Sucursal**

- PE 1: se requieren instrumentos (básicamente sistemas informatizados), protocolos (procesos y procedimientos definidos) y recursos (conectividad garantizada) que conecten directamente a las Sucursales con el Departamento de Operaciones en relación a la concesión de beneficios (pensiones), con el objeto que la toma de decisiones sea más expedita y mejore la capacidad de respuesta para los clientes o potenciales beneficiarios del INP. No tiene sentido incorporar a la operación, más aun si está basada en el uso de TIC, a otras instancias de “coordinación” si en ellas no hay toma de decisiones respecto del proceso operativo, como son las DR y el Departamento de Sucursales.
- PE 2: se requieren instrumentos (básicamente sistemas informatizados), protocolos (procesos y procedimientos definidos) y recursos (conectividad garantizada) que conecten directamente a las Sucursales con el Departamento INP Sector Activo en relación a la concesión de beneficios (prestaciones económicas), con el objeto que la toma de decisiones sea más expedita y mejore la capacidad de respuesta para los beneficiarios cubiertos por el seguro ATEP del INP. Además, debiera mantenerse alguna capacidad técnica para la coordinación y control de la calidad de las prestaciones médicas a nivel regional (Sucursal - DR).
- Debiera establecerse a nivel de Sucursales un procedimiento explícito para la supervisión de los centros de pago, para lo cual debiera disponerse de una contraparte a nivel central en el Departamento de Operaciones, en la División Pago de Beneficios.
- Se requiere definir procedimientos y estándares de funcionamiento basados en calidad de atención del público a nivel de las plataformas en sucursales, labor que se sugiere esté a cargo del Departamento de Planificación. No se trata sólo de establecer estándares de calidad en el primer punto de contacto (OIRS), sino en el mismo front desk de operación del Instituto, que abarca plataformas en sucursales y atención de centros de pago y de servicios.

➤ **Mecanismos de Coordinación: Nivel Central-Nivel Regional-Sucursal**

- Más allá de lo prescrito en la normativa legal (DFL N° 17 y Ley de Bases) en cuanto a la existencia de instancias como las DR y lo establecido en la propia normativa del INP respecto del Departamento de Sucursales, no parece recomendable que estén involucradas en la operación cotidiana para la provisión de los servicios del Instituto. Es claro que involucrarlas “artificialmente” en la operación no produce valor agregado a los procesos claves del INP. Esto en la perspectiva que el PE principal (pensiones) requiere una coordinación directa entre las Sucursales y el Departamento de Operaciones del nivel central. En suma, se sugiere que las sucursales se enfoquen en atención de público y las DR en aspectos de coordinación con otras políticas del ámbito social en el espacio regional (salud, adulto mayor, discapacitados, entre otras).

➤ **Recurso Humano**

- Se requiere adecuar el recurso humano del INP para poder responder a los desafíos y requerimientos de la reforma. Para ello deben estudiarse todas las alternativas de acción posibles, entre otras, la evaluación de perfiles (competencias) y de cargas de trabajo.

➤ **Tecnologías de la Información**

- Las TIC deben desarrollarse en el INP, en particular las capacidades técnicas de los especialistas a cargo de garantizar el desarrollo, soporte y mantención de los sistemas y aplicaciones que el Instituto requiere para su operación. Es razonable que en la fase de desarrollo de sistemas dichas capacidades existan como unidad dentro del Departamento de Planificación, y no dentro del Departamento de Administración, pero durante la explotación (en régimen), debiera tener una jerarquía de Departamento o División, con recursos humanos de alto nivel.

➤ **Presupuestos**

- Para facilitar posteriores evaluaciones de los aspectos de eficiencia y economía, es necesario disponer de información financiera presupuestaria compatible con la información de operaciones, esto además permitiría disponer de información verídica del “n” (número de personas atendidas), y no aproximaciones (promedios).

INDICADORES DE RESULTADOS

- Se debe redefinir el set de indicadores, para orientarlos a la medición de resultados (productos y resultados intermedios), en todas sus dimensiones (calidad, eficacia, eficiencia, clientes).
- Los criterios para establecer las metas deben racionalizarse, para que sean alcanzables pero representen un desafío a través del tiempo

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
I. CAPITULO I: DESCRIPCIÓN	9
1. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS MINISTERIO DEL TRABAJO	9
1.1. <i>Misión Ministerial</i>	9
1.2. <i>Objetivos Estratégicos Ministeriales</i>	9
2. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS DEL INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL	10
2.1. <i>Misión Institucional</i>	10
2.2. <i>Objetivos Estratégicos</i>	11
2.3. <i>Productos Estratégicos</i>	11
2.4. <i>Clientes / Usuarios / Beneficiarios</i>	29
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MECANISMOS DE GESTIÓN	42
3.1. <i>Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación</i>	42
3.2. <i>Recursos Humanos, Tecnológicos e Instrumentos de Monitoreo</i>	73
3.3. <i>Mecanismos de Asignación y Transferencia de Recursos</i>	92
3.4. <i>Mecanismos de Auditoría, Control y Rendición de Cuentas</i>	98
4. LA REFORMA PREVISIONAL	98
4.1. <i>Antecedentes del Sistema Previsional Chileno</i>	98
4.2. <i>VARIABLES CLAVES Y SU EVOLUCIÓN</i>	101
4.3. <i>Propuesta de Reforma e Institucionalidad</i>	102
5. ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS	109
5.1. <i>Presupuesto Ministerial e INP</i>	109
5.2. <i>Clasificación de los Ingresos de INP</i>	112
5.3. <i>Clasificación de los Gastos de INP</i>	114
5.4. <i>Clasificación INP por Producto Estratégico</i>	116
5.5. <i>Inversiones Financieras</i>	119
CAPITULO II: EVALUACIÓN	122
A. ANÁLISIS DEL DISEÑO INSTITUCIONAL	122
1. CONSISTENCIA EN LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS	122
1.1. <i>Misión y Objetivos Estratégicos Ministeriales</i>	122
1.2. <i>Misión y Objetivos Estratégicos de la Subsecretaría de Previsión Social</i>	124
1.3. <i>Misión y Objetivos Estratégicos de la Institución</i>	125
1.4. <i>Objetivos estratégicos de la Institución, sus Productos Estratégicos, y sus clientes / Usuarios / Beneficiarios</i>	131
2. COMPLEMENTARIEDADES Y DUPLICIDADES	148
2.1. <i>Complementariedades</i>	148
2.2. <i>Duplicidades</i>	166
3. PRODUCTOS PRESCINDIBLES, AUSENTES O EXTERNALIZABLES	168
3.1. <i>Productos Prescindibles</i>	168
3.2. <i>Productos Ausentes</i>	169
3.3. <i>Productos Externalizables</i>	170
4. REFORMULACIONES	171
5. ELEMENTOS CRÍTICOS DEL DISEÑO DEL INP EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA REFORMA PREVISIONAL	171
B. ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL Y MECANISMOS DE GESTIÓN	172
6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN	172

7.	RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS E INSTRUMENTOS DE MONITOREO.....	176
7.1.	<i>Recursos Humanos</i>	176
7.2.	<i>Recursos Tecnológicos</i>	179
7.3.	<i>Instrumentos de Monitoreo</i>	182
8.	MECANISMOS DE ASIGNACIÓN Y TRANSFERENCIAS DE RECURSOS	183
9.	MECANISMOS DE AUDITORIA, CONTROL Y RENDICIÓN DE CUENTAS	186
10.	DE LA GESTIÓN	188
D.	ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO Y DISCIPLINA FINANCIERA.....	190
11.	ESTRUCTURA DE PRESUPUESTO	190
11.1.	<i>Ingresos</i>	191
11.2.	<i>Gastos</i>	195
12.	ANÁLISIS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	197
12.1.	<i>Ejecución presupuestaria por concepto de Ingresos</i>	198
12.2.	<i>Ejecución presupuestaria por concepto de Gastos</i>	199
12.3.	<i>Ejecución presupuestaria de Programa 02</i>	201
13.	ANÁLISIS POR PRODUCTO ESTRATÉGICO.....	202
14.	ANÁLISIS DE LA DISCIPLINA FINANCIERA	206
E.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	210
15.	INDICADORES DE EFICACIA Y CALIDAD	213
15.1.	<i>Clientes/usuarios/beneficiarios efectivos según caracterización</i>	213
15.2.	<i>Por otros descriptores</i>	229
15.3.	<i>Indicadores de Calidad</i>	241
16.	INDICADORES DE EFICIENCIA Y ECONOMÍA	243
16.1.	<i>Indicadores de Eficiencia</i>	243
16.2.	<i>Indicadores de Economía</i>	246
CAPITULO III: CONCLUSIONES		249
	DISEÑO INSTITUCIONAL	249
	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	250
	INDICADORES DE RESULTADOS	254
CAPÍTULO IV. RECOMENDACIONES.....		256
	DISEÑO INSTITUCIONAL	256
	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	256
	INDICADORES DE RESULTADOS	260

Glosario de Términos

CAPREDENA	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
CCAF	Caja de Compensación de Asignación Familiar
CONADI	Comisión Nacional de Desarrollo Indígena
DIBAM	Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos
DIPRECA	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
FONADIS	Fondo Nacional de la Discapacidad
FONASA	Fondo Nacional de Salud
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación y Cooperación
MINTRAB	Ministerio del Trabajo
OISS	Organización Iberoamericana de Seguridad Social
SAFP	Superintendencia de Adm. Fondos de Pensiones
SENAMA	Servicio Nacional del Adulto Mayor
SERNAM	Servicio Nacional de la Mujer
SRCEI	Servicio de Registro Civil e Identificación
SUSESOS	Superintendencia de Seguridad Social

INTRODUCCIÓN

En el marco de la aprobación de la Ley de Presupuesto para el año 2007 se suscribió un Protocolo de Acuerdo que incluyó la realización de esta Evaluación Comprehensiva del Gasto al Instituto de Normalización Previsional. El desarrollo de esta evaluación está bajo la supervisión de la División de Control de Gestión de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

La evaluación comprehensiva del gasto utiliza como información básica las definiciones de:

- Instrumento que utiliza la SEGPRES para facilitar el seguimiento y evaluación de la gestión programática gubernamental, monitorear en línea el cumplimiento de las acciones y productos de cada uno de los servicios públicos y facilitar los canales de comunicación y negociación entre SEGPRES y los demás ministerios.
- El Sistema de Programación Gubernamental.¹
- La Misión y Objetivos Estratégicos Ministeriales.
- La Misión de la Institución en evaluación y sus objetivos estratégicos.
- Los productos (bienes o servicios) relevantes o estratégicos ligados a cada objetivo definido.
- Los beneficiarios / usuarios / clientes de cada uno de los productos relevantes o estratégicos.

Adicionalmente utilizó información de los siguientes aspectos:

- Indicadores que den cuenta del desempeño en la producción de los bienes y servicios identificados, en sus diferentes dimensiones - eficacia, calidad, eficiencia y economía - y ámbitos de control - proceso, producto y resultado. Dentro de los indicadores se utilizó además aquellos que forman parte del Sistema de Planificación y Control de Gestión del PMG de la Institución.
- Los gastos asociados a la provisión de dichos productos.

El horizonte de esta evaluación corresponde al periodo 2002 - 2006, considerando como año base al 2006. Sin embargo, se consideran las definiciones estratégicas vigentes al año 2007.

¹ Instrumento que utiliza la SEGPRES para facilitar el seguimiento y evaluación de la gestión programática gubernamental, monitorear en línea el cumplimiento de las acciones y productos de cada uno de los servicios públicos y facilitar los canales de comunicación y negociación entre SEGPRES y los demás ministerios.

El Instituto de Normalización Previsional (INP)

El INP es un organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio de duración indefinida, que se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que se rige en el ejercicio de sus funciones por el Decreto Ley N° 3.502, de 1980, la Ley N° 18.689, de 1988, y por el Decreto con Fuerza de Ley N° 17, de 1989, su actual Estatuto Orgánico.²

En el DL 3.502 se establece que el INP se crea con el objeto de estudiar y proponer las políticas y medidas que garantizaren el oportuno cumplimiento de los compromisos previsionales³ que el Estado o las ex cajas de previsión hubiesen contraído con anterioridad a la vigencia de esta ley y administrar los regímenes de prestaciones que la Ley 18.689 les encomendaba a cada una de dichas instituciones.⁴

A través de la Ley N° 18.689, se estableció al INP, para todos los efectos legales, como el sucesor y continuador de las instituciones de previsión que se fusionaron en él, a saber, las siguientes:

² Ver en Anexo N° 2 listado de leyes.

³ Se refiere a los distintos beneficios concedidos por las ex cajas.

⁴ Los regímenes de prestaciones se refieren a los distintos sistemas de beneficios de seguridad social normados para cada una de las instituciones de previsión en sus leyes orgánicas, que usualmente distinguían entre régimen general y régimen especial. Cada régimen identificaba claramente al beneficiario (empleados particulares, trabajadores molineros, etc.) y las condiciones para concesión de los beneficios (adquisición de derechos, años de servicio o antigüedad, base de cálculo, método de reajustabilidad, etc.)

CANAEMPU	Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas Sector Público y Sector Periodistas.
S.S.S.	Servicio de Seguro Social.
EMPART	Caja de Previsión de Empleados Particulares.
FERROCARRILES	Caja de Retiro y Previsión Social de los Ferrocarriles del Estado.
HIPICA	Caja de Previsión de la Hípica Nacional.
EMOS	Caja de Previsión de Empleados y Obreros de la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias (Departamento Empleados y Departamento de Obreros).
CAPRESOMU	Caja de Previsión Social de los Obreros Municipales de la República.
CAPREMUSA	Caja de Previsión de los Empleados Municipales de Santiago.
CAPREBECH	Caja de Previsión y Estímulo de los Empleados del Banco del Estado.
BANCARIA	Caja Bancaria de Pensiones, Sección de Previsión del Banco Central de Chile, Caja de Previsión y Estímulo del Banco de Chile.
CAPREMER	Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional. Comprende la Sección Oficiales y Empleados, la Sección Obreros Marítimos, y la Sección Tripulantes de Naves y Operarios Marítimos (TRIOMAR).
CAMUVAL	Caja de Previsión Social de los Empleados Municipales de Valparaíso.
DIOMP	Departamento de Indemnización para Obreros Molineros y Panificadores.
CCU	Sección Especial para Empleados de la Compañía de Cervecerías Unidas.
GASCO	Sección de Previsión de los Empleados de la Compañía de Consumidores de Gas de Santiago.
CAPRESAL	Caja de Previsión Social para los Empleados del Salitre.
CAPREMUR	Caja de Previsión Social de los Empleados Municipales de la República.
GILDEMEISTER	Caja de Previsión Gildemeister.
HOCHSCHILD	Sección de Retiro de los Empleados de Mauricio Hochschild.

De este modo, la administración de los referidos regímenes la realizaría el Instituto de conformidad a la legislación que les fuere aplicable previo a la promulgación de la Ley N° 18.689, pues ésta no alteró ninguno de los regímenes en sí mismo. Del mismo modo, se hacía cargo del activo y pasivo y de cada uno de los regímenes de seguridad social que administraban dichas instituciones. Así, todos los bienes y derechos que pertenecían a las instituciones previsionales que se fusionan en el INP, se entendían incorporados al patrimonio de dicho Instituto.

Es así como el INP debe garantizar los derechos previsionales consolidados en las antiguas Cajas de Previsión Social y ser la gestora de los derechos previsionales de aquellas personas que cumpliendo determinados requisitos optaran por seguir aportando cotizaciones y manteniendo su régimen previsional anterior. También es el responsable del cálculo, reconocimiento y pago de los Bonos de reconocimiento.⁵

Además, como la Ley N° 16.744, de 1° de Febrero del año 1968, encomendó la gestión del Seguro Social contra Riesgos por Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a entes públicos, como las ex Cajas de Previsión, hoy fusionadas en el Instituto de Normalización Previsional, a este último le corresponde, como continuador legal de las antiguas Cajas de Previsión, otorgar las indemnizaciones y pensiones que establece esta Ley, mientras que las prestaciones médicas y los subsidios por incapacidad laboral son otorgadas por los respectivos Servicios de Salud, o por otras entidades. Esta Ley extendió su aplicación, en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 19.345, de 7 de Noviembre de 1994, a los trabajadores de la Administración Centralizada y Descentralizada del Estado, de las Instituciones de Educación Superior del Estado y de las Municipalidades, y de la Contraloría General de la República, del Poder Judicial y del Congreso Nacional, a quienes no se les aplique en la actualidad la Ley N° 16.744.

Asimismo, es aplicable a diversos sectores de trabajadores independientes, en virtud de lo dispuesto en los Decretos con Fuerza de Ley que habilitaron su incorporación a la cobertura de la ley,⁶ y, por último, también a los estudiantes que tengan la calidad de alumnos regulares de establecimientos fiscales o particulares, del nivel de transición de la educación parvularia, de enseñanza básica, media normal, agrícola, comercial, industrial, de institutos profesionales, de centros de formación técnica y universitaria, dependientes del Estado o reconocidos por éste, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 313, de 12 de Mayo de 1973, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En la actualidad el INP realiza las siguientes funciones: a) recauda cotizaciones previsionales de sus imponentes activos, cotizaciones de salud de trabajadores adheridos a FONASA y cotizaciones del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de trabajadores adheridos al INP en tanto administrador de la Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; b) reconoce o deniega derechos previsionales y bonos de reconocimiento del DL 3500 de 1980 y paga los valores resultantes; c) reconoce o deniega derechos de la Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y paga los valores resultantes; d) procesa y paga las prestaciones relacionadas con leyes especiales (torturados, exonerados políticos),

⁵ Instrumento negociable en el mercado de valores en el que se plasman las obligaciones en forma de capital derivadas de las cotizaciones efectuadas a las mencionadas Cajas de previsión para aquellas personas que se integraron al sistema de las administradoras de fondos de pensiones (AFP).

⁶ DFL N° 101 (09/08/1989), que incorporó a los pescadores artesanales independientes; DFL N° 54 (11/06/1987) que incorporó a los conductores propietarios de vehículos motorizados de transporte colectivo, escolar y de carga afectos al DL 3.500; DFL N° 2 (29/01/1986) que incorporó a los trabajadores independientes afiliados en alguna AFP; y, DFL N° 19 (17/04/1984) que incorporó a los pirquineros independientes.

calificados como tales por el Ministerio del Interior; e) reconoce y compensa asignaciones familiares y otros bonos dispuestos por leyes específicas; f) paga pensiones asistenciales y subsidios familiares con arreglo a disposiciones legales vigentes y del Programa Chile Solidario a personas de escasos recursos, por convenio con MIDEPLAN; y, g) otorga beneficios sociales no pecuniarios a adultos mayores, personas con discapacidad y de escasos recursos por medio de actividades desarrolladas en su red de casas de encuentro y acciones en convenios con SENAMA, Chile Deportes, FONADIS, SERNATUR, otras entidades públicas y empresas privadas

I. CAPITULO I: DESCRIPCIÓN

1. Definiciones Estratégicas Ministerio del Trabajo

1.1. Misión Ministerial

Misión Ministerio del trabajo

Estudiar, elaborar y proponer políticas, planes, programas y normas orientados a la construcción de un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre trabajadores y empresarios y sus respectivas organizaciones, así como la adecuada canalización de los conflictos, conduciendo los esfuerzos públicos hacia ese objetivo y articulándolos con los sectores sociales cuando corresponda.⁷

El INP se relaciona con el Supremo Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en particular con la Subsecretaría de Previsión Social, cuya Misión es la siguiente:

Misión Subsecretaría de Previsión Social

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, promoviendo y garantizando el respeto al ejercicio de sus derechos en los ámbitos de seguridad social, laboral y previsional, a través de proponer, diseñar y coordinar medidas y políticas sectoriales dirigidas al perfeccionamiento del sistema de seguridad social en el país.⁸

1.2. Objetivos Estratégicos Ministeriales

Ministerio del Trabajo

1. Proponer y promover normativa laboral que perfeccione la equidad y cooperación en las relaciones laborales.
2. Estudiar, difundir y/o dar seguimiento a la aplicación de leyes y otras normativas laborales y evolución del mercado del trabajo.
3. Promover, dirigir, coordinar y/o ejecutar planes y programas sociales que generen empleo, mejoren la empleabilidad y condiciones de trabajo, y fortalezcan a las organizaciones sindicales y microempresariales.
4. Perfeccionar y fortalecer la gestión interna para que facilite el cumplimiento de la misión.
5. Asegurar la calidad de vida de las personas al momento de retirarse del mundo laboral, a través del establecimiento y perfeccionamiento de un sistema previsional.
6. Satisfacer las necesidades de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad, focalizando los recursos del Estado con criterios de equidad, eficiencia y justicia social,

⁷ Fuente: página Web www.mintrab.cl

⁸ Fuente: Ficha de Identificación declaraciones estratégicas 2007.

- para cuyo efecto fomenta, difunde, estudia y desarrolla políticas gubernamentales dirigidas al mejoramiento y permanente modernización del sistema asistencial.
7. Fomentar conductas que prevengan los accidentes y las enfermedades profesionales en el mundo laboral.
 8. Desarrollar y difundir entre los ciudadanos la necesidad de prever, durante la vida laboral activa, mecanismos de protección frente a contingencias como la vejez o la invalidez.
 9. Desarrollar políticas tendientes a generar una red de apoyo para los pensionados adultos mayores y discapacitados, con el objetivo de propiciar su integración plena a la sociedad e incrementar su calidad de vida.
 10. Generar acuerdos internacionales tendientes a facilitar la obtención de una pensión por vejez para aquellos trabajadores, nacionales o extranjeros, que por diversas circunstancias han debido desempeñarse fuera de Chile o de su país de origen.

Subsecretaría de Previsión Social

1. Contribuir a modificar y perfeccionar el sistema previsional, fomentando la transparencia, competitividad y equidad del sistema para garantizar a la población más y mejores prestaciones previsionales y de seguridad social.
2. Garantizar a la población la asistencia y acceso a sus derechos previsionales y de seguridad social a través de un sistema de atención al usuario eficaz, eficiente y competitivo.
3. Perfeccionar y desarrollar el sistema de seguridad y salud laboral aplicando un enfoque preventivo y con cobertura a los sectores más desprotegidos.
4. Asegurar a los usuarios el acceso a la información de sus beneficios, derechos y obligaciones en materia previsional y de seguridad social a través de un sistema de información sectorial claro, completo y oportuno.
5. Fortalecer y modernizar la institucionalidad, promoviendo una gestión competitiva, eficiente y coordinada en el Sector Previsional, permitiendo hacer frente a las nuevas exigencias en materia previsional y de seguridad social.

2. Definiciones estratégicas del Instituto de Normalización Previsional

2.1. Misión Institucional

Contribuir, en un marco de mejoramiento continuo de los procesos internos del Instituto, al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de: los trabajadores, promoviendo la prevención de riesgos y la salud laboral; de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social; y de los imponentes y pensionados del INP, otorgando eficientemente las prestaciones previsionales vigentes.

2.2. Objetivos Estratégicos

1. Recaudar, conceder y pagar las prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales, mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados, con el propósito de hacer efectivos los derechos previsionales de nuestros usuarios.
2. Asegurar la atención eficaz y oportuna de los usuarios del Instituto, mediante la capacitación, motivación, reconocimiento y mejora en las condiciones laborales de sus trabajadores, así como el mejoramiento continuo de los procesos.
3. Fomentar la cultura de prevención de riesgos, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos, a fin de reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
4. Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la focalización de programas y beneficios sociales, con la finalidad de mejorar su bienestar.

2.3. Productos Estratégicos

En el cuadro que se presenta a continuación se describen los productos estratégicos y los objetivos estratégicos a los cuales se vinculan, según lo definido en el BGI 2006 y Definiciones Estratégicas del 2007. En el cuadro siguiente se presenta una reformulación de estas definiciones surgidas en el desarrollo de esta consultoría:

Producto Estratégico	Descripción	Objetivo estratégico al cual se vincula
1. Concesión de Prestaciones Previsionales	Conceder y certificar beneficios previsionales a los imponentes y usuarios del antiguo Sistema de Pensiones conforme a las normas legales vigentes e instrucciones impartidas al efecto. Asimismo, este producto considera la determinación y verificación del valor nominal del bono de reconocimiento ⁹ y que representa los períodos de cotizaciones que registren los trabajadores que optaron por afiliarse al nuevo sistema de previsión (DL N° 3.500, de 1980).	1,2

⁹ El Bono de Reconocimiento es un instrumento emitido por el INP, que representa el valor estimativo del capital necesario para pagar la pensión que teóricamente el afiliado tenía devengado en el antiguo régimen previsional al momento de su traspaso a una AFP.

Producto Estratégico	Descripción	Objetivo estratégico al cual se vincula
2. Pago de Prestaciones Previsionales	Administrar los pagos de todos los beneficios de origen previsional y aquellos provenientes de leyes especiales. ¹⁰	1,2
3. Pago de Prestaciones Asistenciales.	Administrar los pagos de los beneficios dirigidos a personas carentes de recursos, vale decir, pensiones asistenciales, subsidios de cesantía, subsidios familiares y programa "Chile Solidario".	1,2,4
4. Recaudación de Cotizaciones Previsionales.	Gestionar, obtener y recibir información y/o valores asociados a las cotizaciones previsionales, el pago de seguro contra accidentes del trabajo, cotizaciones de salud y otros aportes previsionales, velar por su validez y prestar servicios de recaudación a otras instituciones. ¹¹	1,2,3
5. Concesión de Prestaciones del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	Conceder y certificar beneficios establecidos en la Ley N° 16.744, que beneficia a trabajadores dependientes de los sectores público y privado cuyos empleadores enteran las cotizaciones de este seguro en el INP, incluido aquellos trabajadores independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.	1,2,3
6. Pago de Prestaciones del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	Administración de los pagos de las prestaciones pecuniarias establecidas en la Ley N° 16.744, que beneficia a trabajadores dependientes de los sectores público y privado cuyos empleadores enteran las cotizaciones de este seguro en el INP, incluido aquellos trabajadores independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.	1,2,3
7. Prevención de Riesgos Laborales y de la Salud	Reconocer y evaluar riesgos de accidentes o enfermedades profesionales; Control de riesgos del ambiente; Acción educativa; Capacitar trabajadores y empleadores; y Apoyar la creación y funcionamiento de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.	2,3

¹⁰ Pensiones por las siguientes Leyes especiales: Ley 19.123 Reparación, Leyes 19.234 y 19.582 Exonerados, Ley 19.992 Valech.

¹¹ FONASA.

Producto Estratégico	Descripción	Objetivo estratégico al cual se vincula
8. Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor, Personas con Discapacidad y en extrema pobreza)	Participar activamente en el mejoramiento de la calidad de vida e integración social de los adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, mediante el desarrollo de programas y beneficios sociales.	2,4

En opinión de la consultora la formulación anterior de los productos estratégicos del INP se refiere a las etapas del proceso de producción que desarrolla la institución y no refleja exactamente los productos estratégicos, bienes y servicios, que realmente produce. Al respecto la consultora recomendó reformular los productos estratégicos de modo de realizar en mejor forma la evaluación. En acuerdo con la DIPRES el INP los reformuló del siguiente modo:¹²

¹² Reformulación incorporada en el Formulario A 1 del 2008.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico¹³	Objetivo estratégico al cual se vincula
<p>1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.</p>	<p>Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales</p>	<p>Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones ex Cajas de Previsión en régimen normal</p>	<p>Se encarga de gestionar, obtener y recibir información y/o valores asociados a las cotizaciones previsionales de los imponentes de ex Cajas de Previsión.</p>	<p>1, 2</p>
		<p>Recaudación previsional de pagos por subrogación y autorización de imposiciones retrospectivas. Condonaciones.</p>	<p>La subrogación es válida para todos los regímenes de las ex Cajas Previsión. La autorización de imposiciones retrospectivas permite el pago de cotizaciones cuando éstas no han sido enteradas oportunamente por el empleador. Las condonaciones son un procedimiento que autoriza para condonar intereses derivados de pago de cotizaciones atrasadas de los imponentes voluntarios y personas que hacen imposiciones retrospectivas.</p>	

¹³ La definición de cada uno de los beneficiarios o clientes se desarrolla en la sección siguiente.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Pensiones Régimen General	Pensiones de Leyes orgánicas, Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras ¹⁴	Consiste en una pensión permanente y vitalicia por antigüedad, vejez, invalidez o expiración obligada de funciones, incluidas las pensiones de sobrevivencias.	1, 2
	Pensiones de leyes especiales y de reparación	Pensiones Ley N° 19.123 Reparación	Es un beneficio de reparación no previsional que se paga, mensualmente, de por vida.	
		Pensiones Leyes N° 19.234 y N° 19.582 Exonerados	Consiste en una pensión de gracia de carácter vitalicio, otorgado por el Presidente de la República a quienes el Ministerio del Interior ha calificado como Exonerados Políticos. Esta ley también contempla abonos de tiempo por año de afiliación.	
	Pensiones Ley N° 19.992 Valech ¹⁵	Consiste en una pensión de reparación, no previsional a víctimas de violaciones a los derechos humanos, incompatible con las otorgadas por la Ley de Exonerados generando el derecho de la opción.		

¹⁴ La Ley N° 15.386, de 11 de Diciembre de 1963, creó el Fondo de Revalorización de Pensiones, para financiar un régimen de pensiones mínimas, compensar el deterioro sufrido por las pensiones de regímenes previsionales a causa de la desvalorización monetaria y mantener sus montos revalorizados de acuerdo con sus disposiciones.

¹⁵ Es un beneficio de reparación no previsional.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Bono de Reconocimiento	Bono de Reconocimiento Liquidado	Consiste en el pago de un bono, cuyo valor está compuesto por el valor nominal + 4% de interés anual + IPC devengado desde el mes anterior a la fecha de afiliación y hasta el mes anterior a la fecha de pago. Las causales de Liquidación son: Vejez (60 años de edad para las mujeres y 65 para los hombres), Invalidez, Fallecimiento y Cobro Anticipado.	1,2
		Bono de Reconocimiento Reliquidado	Corresponde al monto actualizado de la diferencia a favor del beneficiario, generada al corregir un Bono de Reconocimiento Liquidado, en razón de un reclamo presentado por un afiliado en su AFP y aceptado por el INP.	
		Complemento de Bono de Reconocimiento	Corresponde a un pago complementario que se otorga y paga a los afiliados que se pensionan por vejez o invalidez, no cubiertos por el seguro obligatorio hasta el 30-04-1991. Su cálculo es efectuado por la AFP y revisado por el INP, y se determina en base a las expectativas de vida del afiliado y su grupo familiar.	
		Bono de Reconocimiento Exonerados	Corresponde a un bono complementario que se otorga a exonerados cotizantes de AFP que no alcanzan a cumplir los 15 años necesarios para obtener la pensión no contributiva.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Otras Prestaciones Previsionales	Desahucio (D.F.L. Nº 2 de 1970)	Es un beneficio en dinero equivalente a un mes de la última remuneración sobre la cual haya efectuado impositivos al Fondo de Desahucio (sueldo base y bienios) por cada año o fracción superior a seis meses de servicios prestados, con un límite máximo de 24 años.	1, 2
		Indemnizaciones	Es el derecho que se reconoce a los trabajadores afiliados a alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, a modo de compensación por el tiempo trabajado de acuerdo a la legislación vigente para cada entidad previsional.	
		Seguro de Vida	Es el pago de la cobertura que otorga un seguro por causa de muerte que beneficia a afiliados de determinadas ex Cajas de Previsión.	
		Bonificaciones	Consiste en un incremento porcentual del sueldo que se paga a imponentes de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP que, teniendo derecho a jubilar con sueldo base completo, continúan en actividad.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Beneficios en Imposiciones	Reembolso de fondos por fallecimiento	Es un beneficio que se otorga a los herederos de los imponentes de ex Caja EMPART, cuyas imposiciones no son suficientes para generar beneficios.	1,2
		Liberación de Imposiciones	Consiste en la rebaja de imposiciones que se concede a los imponentes afiliados al régimen previsional de ex Caja EMPART.	
		Exención de Imposiciones	Cosiste en la exención de efectuar imposiciones previsionales a determinados imponentes afiliados al régimen de la Caja de Previsión de los Obreros Municipales de la Republica.	
		Rebaja de Imposiciones	Consiste en la rebaja de imposiciones a determinados imponentes afiliados al régimen de ex CANAEMPU Sector Público y Periodistas.	
	Historial Previsional	Certificado de Imposiciones	Es un documento emitido por el INP, donde se reconocen y acreditan los períodos cotizados en el antiguo sistema de previsión.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regímenes	Asignación Familiar (D.F.L. Nº 150 de 1981)	Es una prestación no contributiva de cargo fiscal común a todos los imponentes de los regímenes previsionales fusionados en el INP y del D.L. 3.500, que cumplan los requisitos que establece la normativa vigente por sus cargas legales.	1, 2
		Asignación por muerte (DFL Nº 90) ¹⁶	Es un beneficio que consiste en la devolución de los gastos funerarios ocasionados por el fallecimiento de pensionados, imponentes activos, subsidiados por cesantía o incapacidad laboral, y pensionados asistenciales, y consiste en tres ingresos mínimos.	
		Subsidio de Cesantía (DL 603, de 1974)	El Subsidio de Cesantía es una ayuda de carácter económico, que se otorga y paga al trabajador que ha perdido su empleo y cumple los demás requisitos establecidos en la norma legal indicada, por un lapso máximo de 360 días.	

¹⁶ Es un beneficio común a todos los regimenes previsionales, pero no se financia con fondos previsionales.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Beneficios no Previsionales de cargo Fiscal	Indemnización Compensatoria Ley Nº19.129	Es un estipendio de carácter mensual y de cargo fiscal que beneficia a trabajadores de la industria del carbón que cumplan los requisitos que la ley establece.	1, 2
		Bono Ley Nº 19.992 Valech	Beneficios en favor de las personas reconocidas como víctimas por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura.	
		Bono Ley Nº19.980 Reparación	Corresponde a un bono e reparación que se concede a los hijos de los causantes a que se refiere el Art. 28 de la Ley 19.123.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Prevención de Riesgos	Programas de prevención	Consiste en diversas acciones destinadas a la prevención de riesgos del trabajo, articuladas en programas como Vida Saludable, Mipyme Activa, Capacitación y Trabajo Base, entre otros.	1, 2, 3
	Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones Ley N° 16.744	Se encarga de gestionar, obtener y recepcionar información y/o valores asociados a las cotizaciones de la Ley N° 16.744.	
	Prestaciones Médicas	Servicios de rehabilitación de trabajadores accidentados	Son aquellos que se otorgan gratuitamente a trabajadores cubiertos que, a causa o con ocasión del trabajo, sufran un accidente del trabajo o enfermedad profesional.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Prestaciones económicas	Subsidio por incapacidad laboral	Remuneración mensual durante el tiempo de reposo médico o licencia, producto del accidente del trabajo o enfermedad profesional.	1, 2, 3
		Indemnización Global	Es la compensación monetaria que se otorga a una víctima de accidentes del trabajo cuando sufre una incapacidad de ganancia igual o superior a un 15% de sus capacidades e inferior a un 40%, cuyo monto no excederá 15 veces el sueldo base. También se beneficia al asegurado que sufriera un accidente que no lo incapacita para el trabajo, pero que le produce una mutilación importante o una deformación notoria.	
		Cuota Mortuoria Seguro Escolar	Equivale a un 44,5514% de un ingreso mínimo y se paga a la persona que compruebe haberse hecho cargo de los gastos funerarios de la víctima.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 2. Seguro del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Transferencias	Concurrencias	Corresponde al pago proporcional al tiempo de pertenencia como cotizante del seguro en INP, de los beneficios económicos causados por enfermedad profesional, a la Mutual pagadora de la pensión en que esté afiliado el empleador del trabajador afectado por la enfermedad.	1, 2, 3
		Transferencias a Subsecretaría de Salud Pública	Son traspasos de fondos destinados a cubrir prestaciones médicas de la Ley 16.744, para los imponentes del ex S.S.S y beneficios de prevención y rehabilitación alcohólica para la totalidad de imponentes de las Ex Cajas fusionadas en el INP.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Pensiones Ley 16.744	Pensiones de Invalidez	Beneficia a trabajadores dependientes e independientes cotizantes al seguro en el INP, que hayan perdido más del 40% de su capacidad de ganancia.	1, 2, 3
		Pensiones de Supervivencia	Los beneficios de supervivencia son: pensión de viudez, pensión de madre de filiación no matrimonial, pensión de orfandad, pensión ascendiente / descendiente, dote matrimonial.	
		Pensiones Artículo N° 1 Transitorio	Beneficio que se concede en relación a accidentes del trabajo o enfermedades profesionales sufridos con anterioridad a la vigencia de la Ley N° 16.744.	
		Pensiones del Seguro Escolar	Se otorgan pensiones temporales o vitalicias con cargo al seguro a estudiantes, por accidentes que sufran a causa o con ocasión de sus estudios. Artículo 3° Ley N° 16.744 y DS. 313, de 1972.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
3. Servicios a Terceros	Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones para salud.	Se encarga de gestionar, obtener y recibir información y/o valores asociados a las cotizaciones de salud de los afiliados a FONASA.	1, 2, 4
		Pensiones Asistenciales (DL 869 de 1975)	Beneficio que concede la Intendencia Regional respectiva. El INP presta servicios de pagador.	
		Subsidio Familiar (DL 18.020)	Pago mensual de una ayuda de carácter económico que otorga el Alcalde de la I. Municipalidad respectiva, por un periodo de tres años y renovable por evaluación de la situación del beneficiario. El INP presta servicios de pagador.	
	Pagos asociados a la Red de Protección Social	Subsidios del Programa Solidario Chile	Sistema de protección social establecido en la Ley 19.949, para apoyar y beneficiar a las familias más pobres del país, las que pueden acceder a subsidios familiares, asistenciales y a un bono de protección de cargo fiscal. El INP presta servicios de pagador.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 3. Servicios a Terceros	Servicios Logísticos	Intermediación de Ayudas Técnicas y Servicios	A través del Convenio con FONADIS, aportes del Ministerio del Interior y la Wheelchair Foundation, se beneficia a personas con discapacidad pensionadas del INP, mediante la entrega de sillas de ruedas, bastones, audífonos, etc. Servicios de descuentos a pensionados por cuenta de terceros, como Cajas de Compensación y otros. Convenio FONASA para tramitación de credenciales en Sucursales del INP.	1, 2, 4
		Apoyo a Campañas o Programas orientados a la población Adulto Mayor	Coordinación de Campañas a nivel nacional (por ej., Vacunación Antiinfluenza, MINSAL), Programa Buen Trato al Adulto Mayor, Difusión Programa de Vacaciones Tercera Edad (SERNATUR) y participación en la unidad calificadora y control del uso de los cupos del Turismo Social. Estas actividades se ejecutan en las Sucursales del INP, Casas de Encuentros, Plazas de Pago y Centros de Servicios.	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
4. Beneficios complementarios de Protección Social	Servicios Sociales	Programas de Integración Social	Consiste en la ejecución de los Programas: Gente Activa, Del Lápiz a las Teclas, Expresión, Cuidado Integral, Artística y Desarrollo Personal, entre otros.	2, 4
		Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	Asesorías profesionales, difusión y apoyo logístico.	
		Transferencias de ahorros ¹⁷	Mayor disponibilidad del gasto o mayor aumento en oportunidad de consumo de los adultos mayores pensionados del INP y personas con discapacidad a través de convenios de descuentos en bienes y servicios con instituciones públicas y privadas.	
		Facilitación de derechos y deberes	Acciones para integrar a los chilenos en el extranjero, que consiste en llevar los servicios del Estado chileno al vecino país Argentina: asistencia previsional, documentos de identidad, carné de FONASA, etc.	

¹⁷ INP define como "transferencia de ahorro" a una potencial mayor disponibilidad de gasto que generan los convenios suscritos con diversas entidades, por ejemplo, Farmacia Cruz Verde. El gasto que realiza el pensionado se le descuenta de la pensión.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Definición producto específico	Objetivo estratégico al cual se vincula
(Cont.) 4. Beneficios complementarios de Protección Social	Análisis para el diseño de Políticas Públicas	Bases de Datos	Comprende diseño, poblamiento y análisis de Bases de Datos específicas, solicitadas por autoridades o entidades sectoriales orientadas a la formulación de Políticas Públicas. Ejemplo Base de Datos Historial Previsional.	2, 4
		Información, estudios, documentos de trabajo y notas técnicas	Consiste en la generación de conocimientos e interpretación de fuentes primarias y secundarias de datos, que permiten entregar a la ciudadanía y organismos sectoriales e instancias académicas información certera y oportuna respecto de temáticas relevantes, como lo son el ámbito previsional, económico, territorial y de protección social en general.	

2.4. Clientes / Usuarios / Beneficiarios

La siguiente tabla describe a los beneficiarios según productos y subproductos reformulados:

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Recaudación, Cobranza y de Distribución Cotizaciones Previsionales	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones ex Cajas de Previsión en régimen normal	Imponentes de ex Cajas de Previsión
		Recaudación previsional de pagos por subrogación y autorización de imposiciones retrospectivas. Condonaciones.	Subrogación: imponentes de todos los regímenes de las ex Cajas Previsión.
			Autorización de imposiciones retrospectivas: Imponentes del ex SSS y ex EMPART,
			Condonaciones: imponentes voluntarios y personas que hacen imposiciones retrospectivas.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Pensiones Régimen General	Pensiones de Leyes orgánicas, ¹⁸ Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras	Se otorga a los imponentes afiliados a las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, que cumplan con los requisitos establecidos en el respectivo régimen previsional al cual está afiliado.
	Pensiones de leyes especiales y de reparación	Pensiones Ley N° 19.123 Reparación	Familiares de personas declaradas por el Ministerio del Interior como víctimas de violaciones a los derechos humanos o de violencia política.
		Pensiones Leyes N° 19.234 y N° 19.582 Exonerados	Exonerados Políticos que hayan sido calificados como tales por el Ministerio del Interior.
		Pensiones Ley N° 19.992 Valech	Ex funcionarios de la Administración Centralizada y Descentralizada, Legislativa y Judicial, o de empresas autónomas del Estado y entidades superiores de Educación.

¹⁸ Se refiere a cada una de las leyes orgánicas que crearon y normaron el funcionamiento de cada una de las distintas ex cajas (por ejemplo, DFL 1.340 BIS, que establece el funcionamiento de CANAEMPU), y que contienen los regímenes previsionales que el INP administra en la actualidad.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Bono Reconocimiento de	Bono Reconocimiento Liquidado de	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión y que solicitan concesión de pensión por Vejez (60 años de edad para las mujeres y 65 para los hombres), Invalidez, Fallecimiento y Cobro Anticipado.
		Bono Reconocimiento Reliquidado de	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión y que presentan un reclamo en relación al cálculo de su bono de reconocimiento y es aceptado por el INP
		Complemento de Bono Reconocimiento de	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión que se pensionan por vejez o invalidez y no están cubiertos por el seguro obligatorio hasta el 30-04-1991
		Bono Reconocimiento Exonerados de	Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión y que están calificados como exonerados políticos y que no alcanzan a cumplir los 15 años necesarios para obtener la pensión no contributiva.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Otras Prestaciones Previsionales	Desahucio (D.F.L. N° 2 de 1970)	Son beneficiarios los ex funcionarios de las entidades afectas al DFL N° 2, de 1970, que cumplen con los requisitos legales.
		Indemnizaciones	Trabajadores afiliados a alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP.
		Seguro de Vida	Beneficiarios de imponentes fallecidos en actividad o siendo pensionados.
		Bonificaciones	Imponentes de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP que teniendo derecho a jubilar con sueldo base completo continúan en actividad.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Beneficios Imposiciones en	Reembolso de fondos por fallecimiento	Herederos de los imponentes de ex Caja EMPART, cuyas imposiciones no son suficientes para generar beneficios.
		Liberación de Imposiciones	Beneficio otorgado a imponentes afiliados al régimen previsional de ex Caja EMPART que hayan cumplido 40 años de servicios computables y continúen en actividad.
		Exención de Imposiciones	Beneficio otorgado a Imponentes afiliados al régimen de la Caja de Previsión de los Obreros Municipales de la República que cumpliendo con los requisitos para jubilar continúan en servicio, siempre que haya completado 2.080 semanas de imposiciones antes del 1º de marzo de 1981.
		Rebaja de Imposiciones	Imponentes afiliados al régimen de ex CANAEMPU Sector Públicos y Periodistas que, cumpliendo los requisitos para jubilar y teniendo 30 años de servicios computables cubierto con imposiciones, continúan en actividad. Están excluidos de este beneficio, los receptores judiciales y los abogados.
	Historial Previsional	Certificado de Imposiciones.	Imponentes actuales y los ex imponentes de las ex Cajas Previsión.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regimenes	Asignación Familiar (D.F.L. Nº 150 de 1981)	Imponentes de los regímenes previsionales fusionados en el INP y del D.L. 3.500, que cumplan los requisitos que establece la normativa vigente por sus cargas legales.
		Asignación por muerte (DFL Nº 90)	Familiares de pensionados, imponentes activos, subsidiados por cesantía o incapacidad laboral, y pensionados asistenciales que hubieren fallecido.
		Subsidio de Cesantía (DL 603, de 1974)	Trabajador que ha perdido su empleo y cumple los requisitos establecidos en la norma legal que regula este beneficio.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Beneficios no de Previsionales cargo Fiscal	Indemnización Compensatoria Ley N°19.129	Trabajadores de la industria del carbón que cumplan los requisitos que la ley establece.
		Bono Ley N°19.992 Valech	Personas que optaron entre la Pensión Valech y Exonerados (por un monto de \$3.000.000) o los Hijos individualizados en el Anexo 2 "Menores de edad nacidos en prisión o detenidos con sus padres", contenido en la Ley Valech. (por un monto de \$4.000.000).
		Bono Ley N°19.980 Reparación	Beneficia a los hijos de los causantes a que se refiere el Art. 28 de la Ley 19.123 que, existiendo al 09-11-2004, no estén en goce de la Pensión de Reparación que concede dicha Ley.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
2. Seguro del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Prevención de Riesgos	Programas de prevención	Empresas, independientes y desprotegidos que cotizan en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744
	Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones Ley Nº 16.744	Cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744
	Prestaciones Médicas	Servicios de rehabilitación de trabajadores accidentados	Trabajadores dependientes e independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Prestaciones económicas	Subsidio por incapacidad laboral	Trabajadores dependientes e independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.
		Indemnización Global	Trabajadores dependientes e independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.
		Cuota Mortuoria Seguro Escolar	Persona que compruebe haberse hecho cargo de los gastos funerarios de la víctima.
	Transferencias	Concurrencias	Trabajadores dependientes e independientes afiliados a este seguro cuando concurre más de un organismo administrador al financiamiento de su beneficio.
		Transferencias a Subsecretaría de Salud Pública	Imponentes del ex S.S.S. para Beneficios de prevención y rehabilitación alcohólica, los imponentes de todas de las Ex Cajas Previsión.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Pensiones Ley 16.744	Pensiones de Invalidez	Trabajadores dependientes e independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales. Para ser beneficiarios de esta pensión, todos ellos deben cumplir el requisito de haber quedado incapacitados física o mentalmente para el desempeño de su empleo, que hayan perdido más del 40% de su capacidad de ganancia, ¹⁹ a causa o con ocasión de un accidente del trabajo o enfermedad profesional.
		Pensiones de Supervivencia	Supervivientes de trabajadores fallecidos en un accidente del trabajo o por enfermedad profesional y de pensionados por la misma causa.
		Pensiones Artículo Nº 1 Transitorio	Personas que hubieran sufrido un accidente del trabajo o enfermedad profesional anterior a la vigencia de la Ley 16.744 y como consecuencia de ello hubieran sufrido una incapacidad del 40% o más de su capacidad de ganancia y no disfruten de otra pensión. También tienen derecho las viudas de ex pensionados de la Ley 16.744 fallecidos antes de la vigencia de la presente Ley.
		Pensiones del Seguro Escolar	Estudiantes, con calidad de alumnos regulares, de establecimientos fiscales o particulares, de cualquier nivel educacional.

¹⁹ Situación que califica la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) de acuerdo a criterios médicos. La capacidad de ganancia se mide en función de la incapacidad física del accidentado o enfermo para procurarse por medio de un trabajo proporcionado a sus actuales fuerzas, capacidad y formación, una remuneración equivalente al salario o renta que gana una persona sana en condiciones análogas y en la misma localidad.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
3. Servicios a Terceros	Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones para salud	FONASA
	Pagos asociados a la Red de Protección Social	Pensiones Asistenciales (DL 869 de 1975)	Personas mayores de 65 años de edad que carezcan de recursos. Inválidos mayores de 18 años de edad que carezcan de recursos. La invalidez debe ser evaluada y declarada por el Servicio de Salud correspondiente. Deficientes mentales, de cualquier edad, carentes de recursos, que no sean causantes de asignación familiar. Su condición debe ser evaluada y declarada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) correspondiente.
		Subsidio Familiar (DL 18.020)	Personas de escasos recursos, que no pueden acceder al beneficio de Asignación Familiar del DFL N° 150, de 1982, por no ser trabajadores dependientes afiliados a un sistema previsional y se paga por sus cargas menores de 18 años e inválidos de cualquier edad. Son beneficiarios del Subsidio Familiar causado por el menor que viva a sus expensas, en el siguiente orden: la madre, en su defecto el padre, los guardadores o personas que hayan tomando a su cargo el menor; y las personas naturales que tengan a su cargo deficientes mentales de cualquier edad. También es beneficiaria la mujer embarazada a contar del 5º mes de embarazo.
		Subsidios del Programa Chile Solidario	Familias seleccionadas por los municipios a través de la aplicación y evaluación de su situación socioeconómica mediante Ficha CAS II.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
(Cont.) 3. Servicios a Terceros	Servicios Logísticos	Intermediación de Ayudas Técnicas y Servicios	Personas con discapacidad pensionadas del INP; Adultos mayores.
		Apoyo a Campañas o Programas orientados a la población Adulto Mayor	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza. ²⁰

²⁰ INP no especifica criterios de focalización o caracterización de la mencionada población, excepto que utiliza sus bases de datos de pensionados para la convocatoria de beneficiarios de estas acciones.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción de Clientes / Usuarios / Beneficiarios
4. Beneficios complementarios de Protección Social	Servicios Sociales	Programas de Integración Social	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza.
		Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	Organizaciones de Adultos Mayores.
		Transferencias de ahorros	Adultos Mayores pensionados del INP y personas con discapacidad.
		Facilitación de derechos y deberes	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza.
	Análisis para el diseño de Políticas Públicas	Bases de Datos	A las Bases de Datos del INP, actualmente tienen acceso MIDEPLAN, SUSESO, SAFF, MINTRAB, Ministerio del Interior, FONASA, DIPRECA, CAPREDENA y Ministerio de Relaciones Exteriores.
		Información, estudios, documentos de trabajo y técnicas de notas	La información y estudios es utilizada para el diseño de políticas públicas por el MINTRAB, Ministerio de Salud, CONADI, DIBAM, SERNAM, FLACSO, OISS, FONADIS, SENAMA, entre otros organismos.

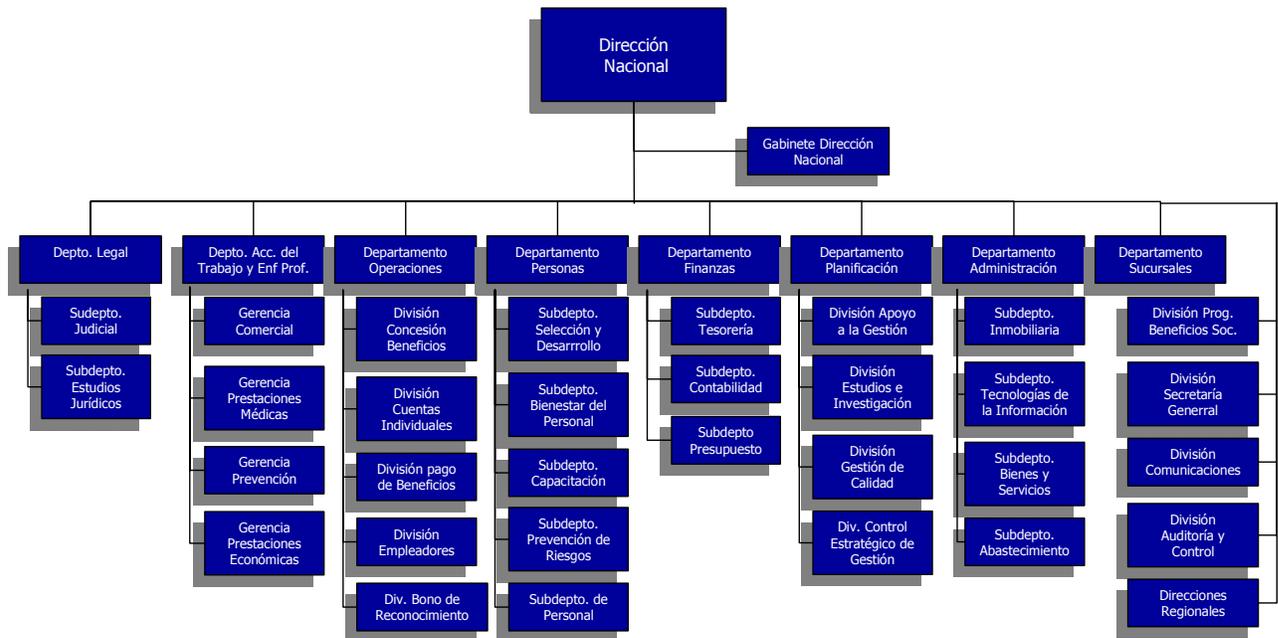
3. Estructura Organizacional y Mecanismos de Gestión

3.1. Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación

3.1.1. Estructura Organizacional

La estructura organizacional del INP se basa en su estatuto orgánico dictado en 1989 (DFL N° 17),²¹ no obstante, a partir de 1990 se han producido sucesivas modificaciones acorde al proceso de modernización de la institución. El INP declara una estructura organizacional como la que se aprecia en la figura siguiente. Dicha estructura ha sido legalizada por intermedio de resoluciones, exentas de toma de razón, emitidas por el propio INP, de acuerdo a las facultades que los artículos 31 y 32 de la Ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado, le confieren a su Director.²²

Organigrama actual Instituto de Normalización Previsional



Fuente: BGI 2006

²¹ Ver organigrama asociado a este Decreto en Anexo N° 4.

²² La Resolución N° 520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de su Resolución N° 55, de 1992, excluyó del trámite de toma de razón a las resoluciones que modifican la estructura orgánica de los servicios públicos.

Desde el punto de vista funcional el INP distingue 3 áreas: la Dirección Nacional, las unidades estratégicas y las unidades de apoyo.

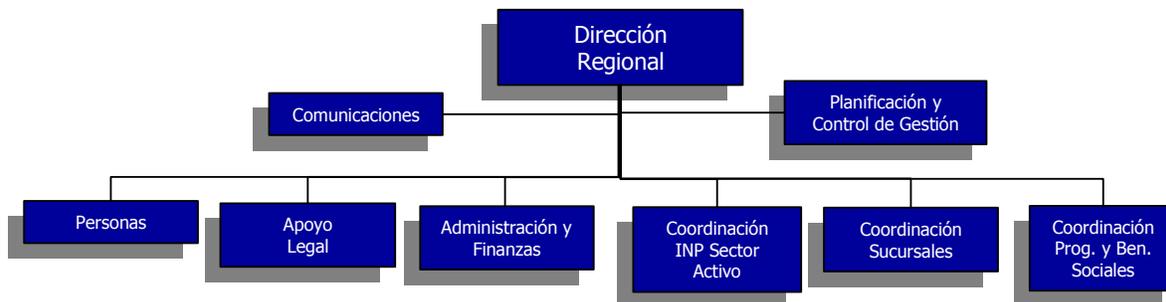
La Dirección Nacional tiene en su entorno al Gabinete, la Fiscalía, la División Secretaría General, la División Auditoría y Control, la División Comunicaciones y el Departamento de Planificación.

Las unidades estratégicas están localizadas en el Departamento de Operaciones, en el Departamento de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (DATEP o INP Sector Activo), en el Departamento de Sucursales y en la División de Programas y Beneficios Sociales (PBS).²³

Por su parte, las unidades de apoyo están localizadas en el Departamento Legal, en el Departamento de Personas, en el Departamento de Finanzas y en el Departamento de Administración General.

En el nivel regional no existe una estructura estándar, presentando variaciones en función del tamaño de la región y la población atendida. No obstante lo anterior y en general las Direcciones Regionales poseen la siguiente estructura:²⁴

Organigrama Instituto de Normalización Previsional Nivel Regional



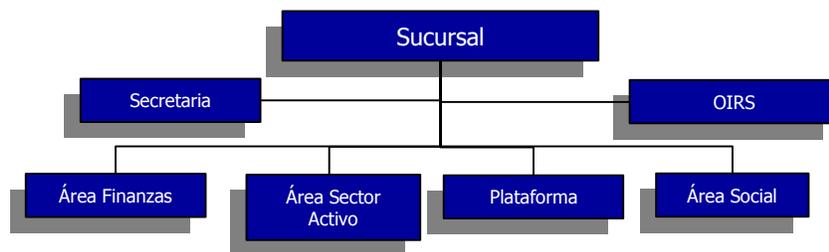
²³ El DFL N° 1/19.653, 13 de diciembre de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establece en su Artículo 32 que "en la organización interna de los servicios públicos sólo podrán establecerse los niveles de Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Departamento, Subdepartamento, Sección y Oficina". No obstante lo anterior, "en circunstancias excepcionales, la ley podrá establecer niveles jerárquicos distintos o adicionales, así como denominaciones diferentes (Ley 18.891 Art. Único N° 5 D.O. 06.01.1990)". Por su parte, la denominación "División", según la misma Ley de Bases Generales de la Administración del Estado, queda establecida para la organización de los Ministerios como un nivel superior al de Departamento, Sección y Oficina e inferior a las Subsecretarías y las Secretarías Regionales Ministeriales.

²⁴ Fuente: datos enviados en encuestas por Direcciones Regionales.

De este modo, a nivel regional la estructura se despliega en tres niveles: en el primer nivel, la Dirección Regional. En el segundo nivel, los órganos asesores de Planificación y Control de Gestión y de Comunicaciones. En el tercer nivel, las Coordinaciones de Sucursales, Sector Activo, Programas y Beneficios Sociales y Apoyo Legal, Personas y Administración y Finanzas. A lo largo del país INP cuenta en total 13 direcciones regionales, 62 sucursales y 78 centros de atención. A esta estructura se agregan puntos de atención externalizados mediante contratos: 56 plazas de pago y 45 centros de servicios del Banco BBVA.

En el nivel territorial se encuentran las Sucursales INP, cuya estructura es del siguiente tipo:

Organigrama Instituto de Normalización Previsional Nivel Territorial



Desde el punto de vista de funcional, las sucursales concentran la atención de personas que requieren beneficios previsionales a través de la Plataforma, la cual opera en conjunto con el Área Social para la evaluación de situaciones de carencia. El Área Sector Activo desarrolla los programas de prevención mediante el trabajo en terreno de Prevencionistas, quienes coordinan su quehacer de manera directa con el Coordinador INP Sector Activo de la Dirección Regional, y atiende las solicitudes de prestaciones económicas y médicas con personal residente en la sucursal. Adicionalmente, el Área Social gestiona la realización de actividades establecidas en los programas de la División PBS. Usualmente, el punto de contacto inicial de cualquier persona que se acerque a una sucursal es la OIRS, y desde este punto es derivado a las otras áreas de atención.

INP maneja una segmentación de cuatro tipos de sucursales, que se observa principalmente por tener áreas de trabajo diferenciadas. Según el Departamento de Sucursales, en la actualidad existe un algoritmo matemático para determinar el tamaño de las sucursales, que considera variables como el N° de atenciones, N° funcionarios, existencia permanente de actividades en terreno y de complemento a los beneficios de seguridad social.²⁵

INP también cuenta con Centros de Atención, cuya diferencia en relación a las Sucursales está en el ámbito de la gestión, pues estas unidades no cuentan con delegación de facultades para emisión de cheques. Por lo tanto, las funciones cubren la atención de

²⁵ Ver en Anexo N° 5 la segmentación para las Sucursales existentes.

consultas, entrega de información, ingreso de solicitudes y entrega de certificados. En la práctica, la mayoría de los Centros de Atención son de tamaño más pequeño que las Sucursales, y en algunos casos son unipersonales.

A esta estructura se agrega la constitución del Centro de Informaciones Telefónicas (Call Center), creado el 3 de marzo de 2003 como un centro de información telefónica del INP, originalmente dependiente del Departamento de Operaciones,²⁶ y que en la actualidad dependiente del Departamento de Sucursales.²⁷ El lugar físico de funcionamiento está ubicado en Santo Domingo 1285, 7º piso, Santiago.

Su objetivo es potenciar el servicio al usuario, aumentando la cobertura y capacidad de atención, unificando en un solo número las tres líneas 800 existentes a la fecha, la de consultas previsionales dependiente de la Dirección Regional Metropolitana, la de accidentes del trabajo dependiente del Departamento INP Sector Activo y la de declaración y pago por Internet dependiente del Departamento de Finanzas.

En enero de 2007 se suma la función de atención de usuarios por la Página Web institucional, cambiando de nombre a "Plataforma de Atención Virtual INP".

Sus funciones principales son entregar información general sobre el Instituto, información general sobre materias de seguridad social, información sobre los servicios que presta el INP, información general y específica sobre los beneficios que otorga el INP, orientación para la tramitación de beneficios y prestaciones, orientación previsional general, información sobre el estado de trámites, información sobre eventos, convenios y actividades, derivación y orientación hacia otras entidades del sistema público, y otras que se definen de acuerdo a la contingencia institucional.

A las estructuras anteriores se agregan las que surgen de los contratos que el INP ha suscrito con bancos locales para disponer de plazas de pago y centros de servicios. La Plaza de Pago corresponde a un recinto especialmente habilitado que depende operativa y administrativamente del Banco contratado, en los que se dispone de los medios para acoger volúmenes masivos de atención de personas y cuya función principal es el pago de beneficios encomendado por el INP. El Banco puede en esos lugares prestar servicios diferentes al pago de beneficios a los beneficiarios del INP, y puede desarrollar otras actividades del rubro bancario siempre y cuando se orienten al servicio de los beneficiarios clientes que son objeto del servicio de pago. Todas estas actividades deben contar con autorización expresa y previa del INP. A su turno, los Centros de Servicios son recintos especialmente habilitados para la atención de público, que dependen operativa y administrativamente del Banco, en los que el Banco puede prestar servicios a otros clientes y realizar actividades propias del giro bancario. Se puede apreciar entonces que la diferencia es que la Plaza de pago apunta a exclusividad para los beneficiarios del INP, mientras que los Centros de servicios no presentan dicha restricción.

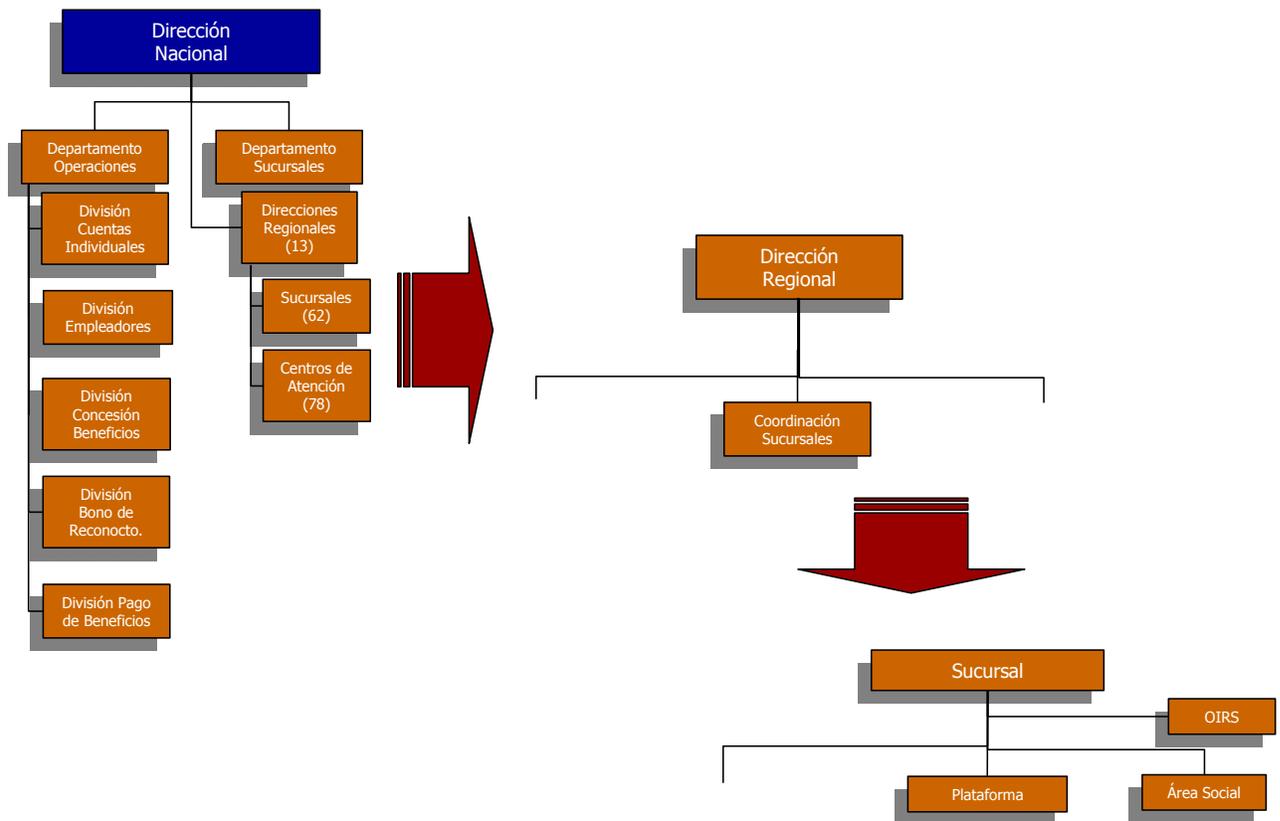
²⁶ Ver Resolución Exenta Nº 125, del 03 de marzo de 2003.

²⁷ Ver Resolución Exenta Nº 932 del 17 de Julio de 2006.

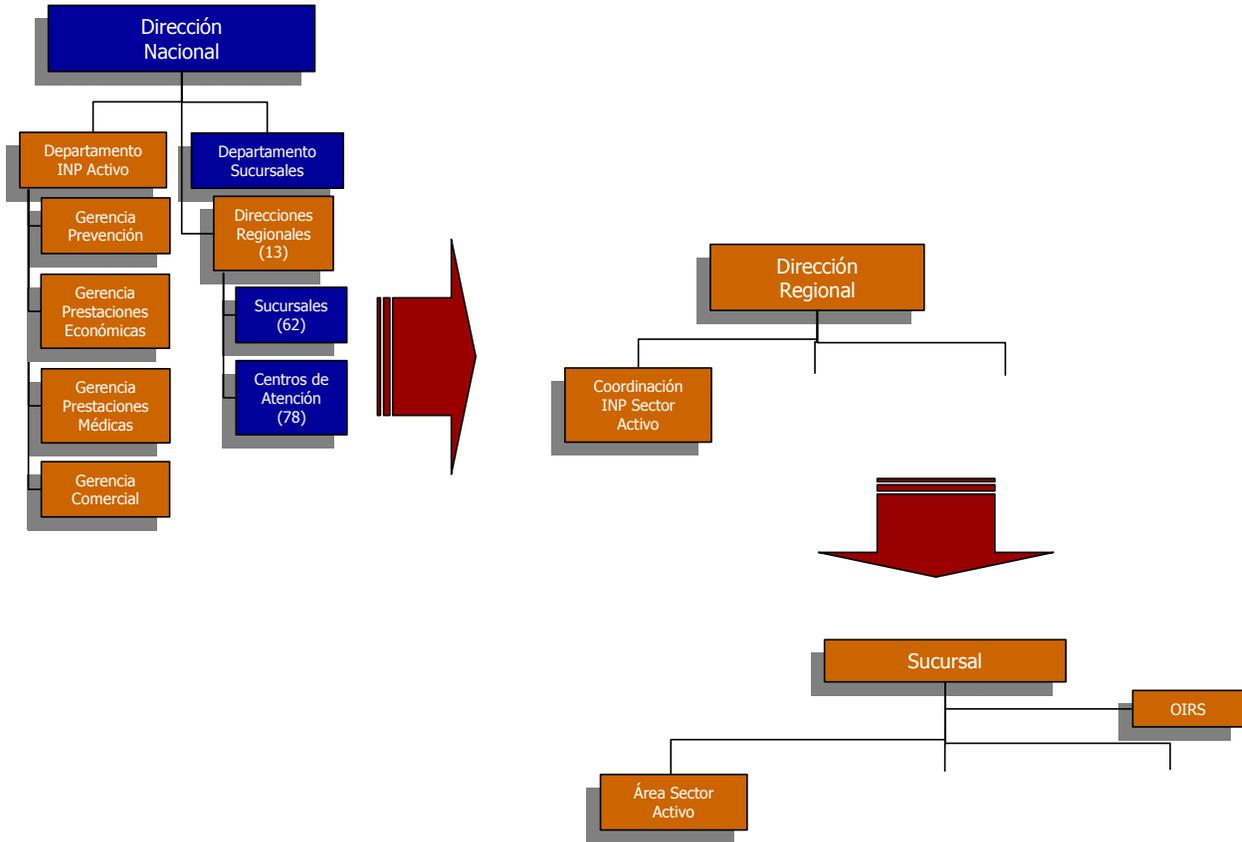
3.1.2. Unidades responsables de Productos Estratégicos

Los diagramas siguientes representan la relación que existe entre la estructura central, regional y territorial del INP para la provisión de los productos estratégicos. El funcionamiento del Instituto para la provisión de estos productos se explica más adelante en la sección 3.1.5. Procesos en el INP.

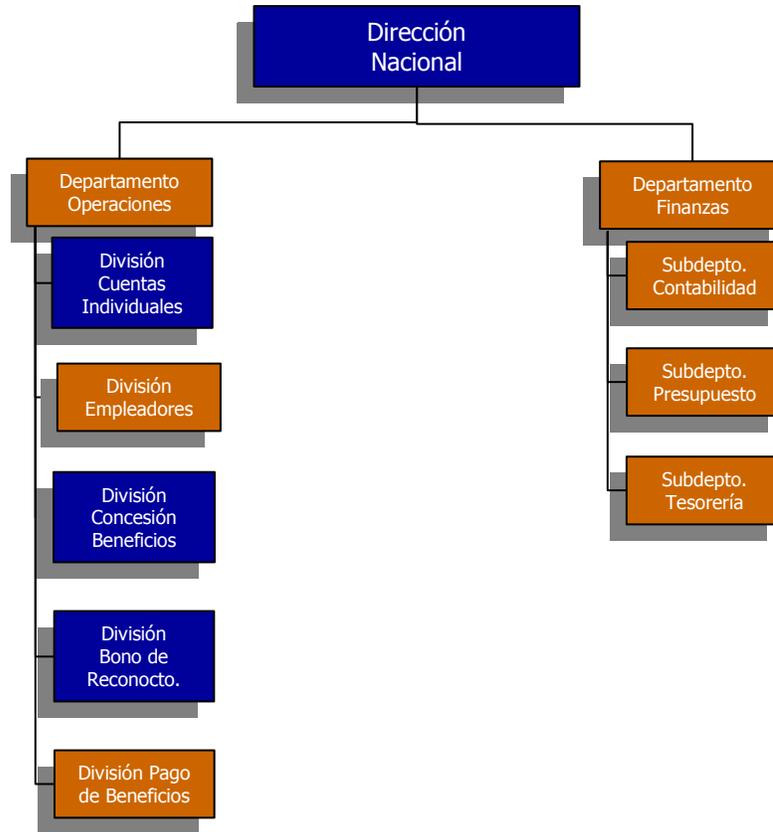
Canalización de prestaciones previsionales



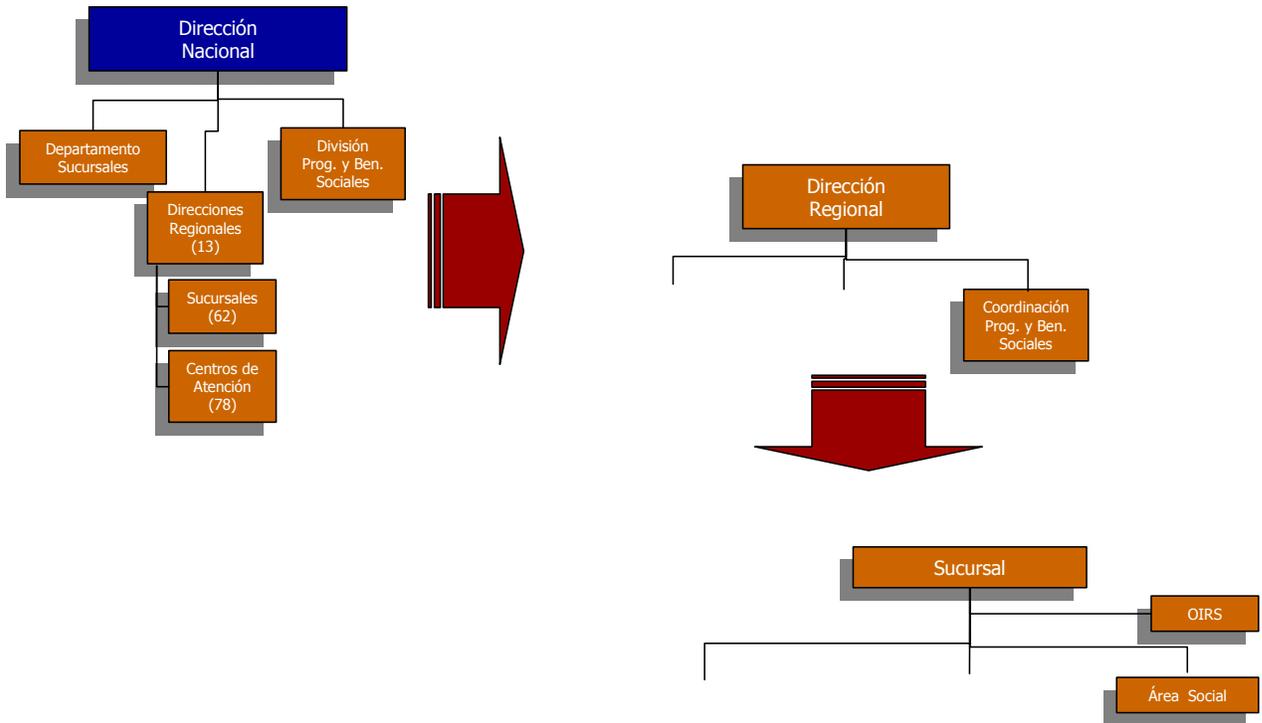
Canalización de prestaciones del seguro ATEP



Canalización de servicios de recaudación y pago a terceros



Canalización de beneficios complementarios de protección social



3.1.3. Asignación de Responsabilidades

La asignación de responsabilidades dentro de la estructura del INP quedó establecida en el DFL N° 17, y en las respectivas resoluciones que modificaron la estructura del Instituto. Acorde con lo anterior están establecidas las siguientes funciones para los tres primeros niveles jerárquicos:²⁸

Primer Nivel:

Director Nacional

Le corresponde ejercer las atribuciones que le fija la ley, entre otras: Dirigir, organizar, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del Instituto; Ejercer todas aquellas atribuciones que correspondían a los jefes superiores y consejos de administración de las instituciones previsionales que se fusionaron en la Institución; Otorgar a los beneficiarios las prestaciones de seguridad social y subsidios que la legislación vigente prescribe de cargo del Instituto; Dictar reglamentos y procedimientos administrativos internos necesarios para el cumplimiento de los fines institucionales; Disponer la adquisición y enajenación de los bienes muebles e inmuebles de la Institución, y efectuar la inversión de los fondos, todo de acuerdo a la ley; Contratar la prestación de servicios tanto de personas naturales o jurídicas, para la realización de estudios o ejecución de labores específicas y transitorias; Dar en arrendamiento o en comodato los bienes raíces del Instituto, y fijar las condiciones de los respectivos contratos; Aprobar las transacciones judiciales y extrajudiciales que interesen a la Institución; Aprobar el proyecto de presupuesto anual; Ordenar la instrucción de investigaciones y sumarios administrativos, y aplicar las medidas y sanciones disciplinarias correspondientes; Aplicar las multas y sanciones previstas en las leyes por infracción a las obligaciones previsionales; Aprobar el balance general de la Institución; y, Nombrar y proveer los cargos de la planta.

Segundo Nivel:

Jefe del Departamento Legal²⁹

Le corresponde velar por la legalidad de los actos que ejecute el Instituto; Proponer al Director las reformas legales y reglamentarias que la técnica y experiencia aconsejen; Asumir la defensa de la Institución en todos los juicios en que sea parte; Asesorar al Director en todas las materias jurídicas que le competan; Administrar el sistema de cobranza judicial de imposiciones y aportes; Llevar el control de las investigaciones y sumarios administrativos.³⁰

²⁸ La descripción sigue el orden del Organigrama INP 2006, de izquierda a derecha.

²⁹ En la actualidad corresponde al Fiscal.

³⁰ Según DFL N° 24, del 2004 del Ministerio de Hacienda, la siguiente función fue traspasada al Ministerio del Trabajo y Previsión Social: Participar en los estudios y colaborar en la formulación de las proposiciones que realice el Instituto en relación a las políticas y medidas destinadas a

Jefe del Departamento de Accidentes de Trabajo y Enfermedades profesionales (DATEP o INP Sector Activo)

Es responsable de administrar el seguro contra riesgos laborales, mediante la entrega de cobertura integral a los trabajadores de entidades empleadoras cotizantes del INP, promoviendo la incorporación de los sectores desprotegidos, y la generación de políticas que fomenten la cultura de la prevención de riesgos en el país.

Jefe del Departamento de Operaciones

Le corresponde registrar y mantener la información previsional de los imponentes; Efectuar el control de los empleadores y de las deudas previsionales; Tramitar y calcular los beneficios que otorga el Instituto; Pagar las pensiones y demás beneficios; Calcular y emitir los bonos de reconocimiento; Administrar el sistema único de prestaciones familiares y de subsidios de cesantía, establecido en el D.F.L. N° 150, de 1981, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social; Controlar y cobrar los préstamos concedidos; Analizar, desarrollar, operar y mantener los sistemas de información computacional.

Jefe del Departamento de Finanzas

Le corresponde controlar y coordinar las operaciones presupuestarias, contables y financieras; Elaborar el proyecto de presupuesto anual, controlar su ejecución y proporcionar la información correspondiente a los organismos externos pertinentes; Preparar el balance general de la Institución; Cursar los pagos y recibir los ingresos de todos los movimientos de dinero que se realizan.

Jefe del Departamento de Personas

Le corresponde administrar los recursos humanos y velar por el cumplimiento de las normas legales y estatutarias relativas al personal de la Institución.³¹

Jefe del Departamento de Planificación

Le corresponde coordinar la gestión operativa y administrativa de los departamentos entre sí, y en lo que corresponda con la Dirección Regional de Valparaíso,³² de acuerdo con las instrucciones que imparta el Director, ejerciendo los controles que éste indique; Estudiar y proponer la racionalización de los sistemas administrativos internos; Analizar técnica y económicamente los estudios de las materias que se le sometan; Evaluar constantemente el avance de los proyectos en ejecución; Investigar y tabular la información previsional y

garantizar el oportuno cumplimiento de los compromisos previsionales que el Estado o el Instituto hayan asumido.

³¹ De acuerdo con la Resolución N° 473/ 2003, modificada por Resolución N° 622/2006.

³² El DLF 17 asigna un rol diferenciado a la Dirección Regional de Valparaíso respecto de las otras Direcciones Regionales. En particular le corresponde la concesión de beneficios previsionales, además de las otras funciones especificadas para todas las DR.

llevar las estadísticas del Instituto.³³

Jefe del Departamento de Administración

Le corresponde³⁴ administrar, mantener y reparar los inmuebles del Instituto; Fijar los procedimientos para la adquisición de los bienes como para la venta de los activos prescindibles; Administrar el aprovisionamiento y distribución de los bienes muebles; Administrar los servicios de casino; Archivar y custodiar la documentación oficial de la Institución remitida para su resguardo y facilitarla a petición de las unidades operadoras; Controlar y mantener actualizados los inventarios de todos los bienes muebles e inmuebles de la Institución de la institución. Administrar y controlar tanto los bienes como los servicios referidos a las tecnologías de la información.³⁵

Jefe del Departamento de Sucursales

Le corresponde coordinar las Direcciones Regionales en sus aspectos operacionales y administrativos, excluida la Dirección Regional de Valparaíso;³⁶ Evaluar permanentemente la labor de las sucursales, proponiendo al Director las medidas necesarias para obtener un mejor funcionamiento.³⁷

Jefe de la División Programas y Beneficios Sociales

Es responsable de la formulación de metas y compromisos de la División que favorezcan el cumplimiento de los objetivos institucionales en el ámbito de la seguridad social, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida e integración social de los adultos mayores, personas con discapacidad e imponentes y pensionados de la institución, a través de la administración y control de las prestaciones complementarias, y de implementar actividades, proyectos, programas y beneficios específicos; la planificación, coordinación y control de las actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos de la división; Supervisar y controlar el desarrollo e implementación de programas y beneficios sociales enfocados al mejoramiento de la calidad de vida e integración social de los pensionados del INP; Supervisar y controlar las estrategias y acciones tendientes a

³³ Según DFL N° 24, del 2004 del Ministerio de Hacienda, la siguiente función fue traspasada al Ministerio del Trabajo y Previsión Social: Estudiar y proponer las políticas y medidas que garanticen el oportuno cumplimiento de los compromisos previsionales que el Estado o el Instituto hayan asumido.

³⁴ Según la Resolución Exenta N° 1384, del 26 de octubre de 2006.

³⁵ A partir del 2003 no tiene responsabilidad por la administración de los recursos humanos de la institución, función originalmente contemplada en el DFL N° 17.

³⁶ El DFL N° 17 establece en el Artículo 18 la creación de 12 Direcciones Regionales, y en Título III aparte, Artículo 19, se crea la Dirección Regional de Valparaíso especificándose que "mantendrá las mismas funciones que tenía asignada la Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional", asignándole de este modo un estatus distinto respecto de las otras Direcciones Regionales. La razón de esta singularidad se relaciona a la época en que fue dictado el DFL N° 17 (1989), a fines del gobierno militar.

³⁷ La estructura actual del Departamento de Sucursales quedó establecida en Resolución Exenta N° 625, del 19 de mayo del 2004. Según INP, es el único directivo de segundo nivel jerárquico del nivel central nombrado mediante el proceso de Alta Dirección Pública.

fomentar y fortalecer las organizaciones de servicios para y de Adultos Mayores; Supervisar y orientar la definición de lineamientos y el acceso a bienes y servicios preferencial que otorga el INP, en convenio o alianzas con entes públicos o privados; Favorecer y potenciar una eficiente coordinación con los distintos organismos públicos o privados a fin de facilitar la gestión territorial de Programas y Beneficios Sociales.

Jefe de la División Auditoría y Control

Tiene como funciones las siguientes:³⁸ Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional y efectuar las recomendaciones necesarias para su mejoramiento; Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se usan los recursos humanos, financieros y materiales del INP; Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización; Verifica la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad; Elaborar y proponer al Director Nacional del INP, para su aprobación, el Plan de Auditoría Anual de la institución; Coordinar su gestión con las peticiones de control formuladas al efecto, por las entidades contraloras pertinentes, como asimismo, cumplir con los objetivos de control gubernamentales y ministeriales; Promover la coherencia de las políticas y actividades de la oficina "División de Auditoría y Control" del Instituto, respecto de aquellas emanadas de la autoridad presidencial, de las orientaciones dadas por el CAIGG, como asimismo respecto de la acción de otros organismos del Estado; Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la autoridad; Efectuar el seguimiento de las recomendaciones y observaciones hechas a la administración sectorial, para su asimilación. Participar en el Comité de Auditoría Ministerial a través del funcionario a cargo de la oficina "División de Auditoría y Control".

Jefe de la División Secretaría General

Es responsable de apoyar la gestión de la Dirección Nacional, administrando sus relaciones oficiales con el entorno interno y externo del INP. Cumple las siguientes funciones: Garantizar como Ministro de Fe, la autenticidad de hechos previsionales e institucionales; Emitir y formalizar los actos administrativos de la gestión de la Dirección Nacional del Instituto; Presidir y formalizar los procesos de licitaciones públicas y privadas del nivel central; Administrar en forma centralizada la correspondencia oficial dirigida a la Dirección Nacional del Instituto por autoridades, entidades y usuarios, y canalizar hacia organismos externos, solicitudes de pronunciamiento y requerimientos de información de unidades del INP; Coordinar las relaciones internacionales del Instituto; Administrar las sugerencias que los funcionarios envían al Director Nacional, sobre mejoramiento de la calidad de la atención a usuarios y de la gestión institucional; Mantener en resguardo la documentación de respaldo de los actos administrativos y de la correspondencia oficial de la Dirección Nacional.³⁹

³⁸ Fue creada como "oficina" por Resolución Exenta N° 1048, en noviembre del 2003.

³⁹ Creada por Resolución Exenta N° 410 del 2 de agosto del 2002.

Directores Regionales

Tienen las siguientes atribuciones y deberes: a) Dirigir, organizar, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento de la Dirección Regional y las Sucursales a su cargo; b) Coordinar con las autoridades correspondientes las políticas, planes y programas de desarrollo regional relacionados con el funcionamiento del Instituto; c) Ejercer aquellas atribuciones específicas que les sean delegadas por el Director Nacional.⁴⁰

Por su parte, el Director Regional de Valparaíso agrega a las anteriores funciones, la administración de los regímenes previsionales que correspondían a la ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional, además de los que tenían a su cargo las otras entidades fusionadas en el Instituto, de acuerdo a lo previsto en la norma citada en el artículo anterior, en relación a la V Región.⁴¹

Tercer Nivel:

INP Sector Activo⁴²

Gerente de Prevención

Dirigir la gestión de las prestaciones preventivas entregadas a clientes y beneficiarios a nivel nacional, en función de los objetivos del Sector Activo y de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.⁴³

Gerente de Prestaciones Económicas

Garantizar la entrega oportuna de las prestaciones económicas consideradas en la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, otorgando los beneficios económicos a nivel nacional con los mejores estándares de calidad y con los menores tiempos de respuesta así como coordinar la gestión del cobro y pago a los Otros Organismos Administradores de la Ley N° 16.744 por las concurrencias producto del pago de las indemnizaciones y pensiones causadas por enfermedad profesional.

Gerente de Prestaciones Médicas

Otorgar prestaciones médicas oportunas y de calidad, para los cual se privilegia la territorialidad de los accidentados y/o enfermos profesionales, cooperando al cumplimiento de las metas institucionales, de controlar los gastos que se incurre en las prestaciones otorgadas y estableciendo procedimientos acordes con las realidades de las regiones y sucursales. Esto significa: Entregar Asesoría tanto a usuarios INP Sector activo

⁴⁰ Según información del INP, todos los Directores Regionales ha sido nombrados mediante el proceso de Alta Dirección Pública.

⁴¹ Ver Artículo 20° DFL N° 17.

⁴² En INP Sector Activo se habla de Gerencias, para homologar con las demás mutuales de seguridad.

⁴³ Las definiciones para estas gerencias del Departamento INP Sector Activo están contenidas en un documento interno, y no provienen de Resolución alguna.

como a externos, respecto a materias relacionadas con Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; Disponer el traslado de pacientes desde regiones a la Región Metropolitana y el traslado en distintos medios de transporte; Coordinar con los encargados del Sector Activo del país materias pertinentes a prestaciones médicas; Evaluaciones de enfermedades profesionales a pacientes de la región Metropolitana; Coordinar y responder a organismos superiores sobre apelaciones interpuestas por usuarios del INP; Otorgar, excepcionalmente, órdenes de atención de urgencia a accidentados del trabajo; Evaluar, modificar y realizar procedimientos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; Realizar contraloría médica respecto de los pacientes evaluados por COMPIN y pacientes que señalan haber sufrido un accidente del trabajo; Realizar contraloría respecto de los gastos por reembolsos en que incurrir las regiones; Capacitar a funcionarios de regiones respecto a los temas de prestaciones médicas y enfermedades profesionales; Coordinar convenios con distintos prestadores médicos del país; Participar en la licitación de nuevos prestadores médicos y en las evaluaciones de estos convenios; Participar en las negociaciones respecto a atenciones, aranceles y todo lo referido a la administración de estos convenios; Instruir a las regiones respecto a los alcances de los respectivos convenios; Realizar evaluaciones de los prestadores en convenio; Participar en la solución de todas las diferencias que surjan y que involucren criterios nacionales.

Gerente Comercial

Desarrollar acciones de mantención de la cartera de clientes y posicionar la imagen corporativa, a través de acciones de difusión de la ley, detección de necesidades de los clientes, alianzas estratégicas con grupos de interés y articulando acciones con las otras áreas del INP Sector activo, y de esta forma entregar un servicio de calidad a los clientes.

Coordinador Nacional

Dirigir la operación del Departamento con el fin de preservar y mantener condiciones de calidad del Servicio que permitan alcanzar los estándares dispuestos por la organización, de manera eficiente y en los tiempos determinados por la normativa vigente, asesorando también a otras Gerencias del Departamento Sector Activo y a las Direcciones Regionales en estas materias.

Departamento de Operaciones

Jefe de la División Bono de Reconocimiento

En el DFL N° 17 se definen dentro del Departamento de Operaciones los Subdepartamento de Cuentas Individuales, de Pago de Beneficios, de Prestaciones, y las Secciones Bono de Reconocimiento y Control Empleadores.

Es responsable del proceso de cálculo, emisión, visación, liquidación y orden del pago a valor presente de las cotizaciones previsionales efectuados por los imponentes de las ex-cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP, y de la emisión de Certificados de Imposiciones de ex imponentes del INP.

Jefe de la División Cuentas Individuales

Es responsable de mantener actualizado e íntegro el Historial Previsional de los imponentes y ex imponentes de las ex-cajas de Previsión agrupadas en el INP, confeccionar el Historial Previsional de imponentes del régimen antiguo con calidad, completitud y oportunidad, procesar y controlar las desafiliaciones según Ley 18.225 y otras leyes de continuidad de la previsión, y procesar y controlar las Desafiliaciones Administrativas.

Jefe de la División Empleadores

Es responsable de administrar y proveer información actualizada de empleadores vinculados al INP, que contribuya al otorgamiento de beneficios de Seguridad Social de los trabajadores, cautelando el pago oportuno tanto de cotizaciones como de aportes legales y asegurando la eficiencia y seguridad de la cobranza de deudas previsionales. Tiene por funciones: Supervisar la gestión y ejecución de la cobranza judicial y prejudicial de las deudas previsionales que se adeuden al INP; Velar por el registro de la totalidad de los pagos realizados por los empleadores, detectando la presencia de eventuales errores u omisiones y presunta evasión previsional; Distribuir información previsional de cotizaciones al régimen de reparto, accidentes del trabajo, a FONASA y otros (desahucio); Verificar la correcta declaración y pago de cotizaciones; Administrar los convenios FONASA, recaudación electrónica, procesamiento de planillas manuales Microsystems⁴⁴ y recaudación de cotizaciones previsionales manuales con Bancos y CCAF; Velar por el registro y mantención actualizada la información de los empleadores vinculados al INP; Velar por una correcta reliquidación de pagos erróneos o incompletos, cobrando o devolviendo las diferencias según proceda; Supervisar la autorización del pago de saldos favor empleador; Velar por el cumplimiento de las metas divisionales.

Jefe de la División Concesión de Beneficios

Es responsable de llevar a cabo íntegramente la tramitación interna de beneficios referidos al producto estratégico 1 solicitados en Sucursales, para los efectos de la concesión o rechazo del mismo.⁴⁵ Contempla la recepción de la solicitud y verificación de requisitos generales y antecedentes en Sucursales, y el ingreso del o de los beneficios al Sistema Computacional, función compartida por Sucursales y la División Concesión de Beneficios. La concesión de beneficios considera nuevos beneficios, modificación de beneficios y la reliquidación.

⁴⁴ Se refiere a contrato de servicios de captura de datos, recepción de documentos y almacenamiento físico de documentos originados en el proceso de recaudación de cotizaciones y digitalización de microfichas.

⁴⁵ Se trata de todos los beneficios previsionales, contributivos y no contributivos, excluyendo los beneficios que están en el marco de la Ley 16.744 (seguro ATEP), los cuales son analizados y concedidos por la Gerencia de Prestaciones Económicas del Departamento ATEP. A contar del año 2003 se encuentran descentralizadas las pensiones de sobrevivencia del ex SSS, y a contar del año 2005 se encuentran descentralizadas las pensiones de Vejez del SSS que tengan certificados de imposiciones en línea, esto implica que estos beneficios son concedidos y pagados en Sucursales. Está en proyecto descentralizar las pensiones de Viudez de la ex Caja EMPART.

Jefe de la División Pago de Beneficios

Es responsable de la materialización del pago de beneficios a través de la red de plazas de pago y centros de servicios (Banco BBVA y Banco Estado). Considera la ejecución de procesos de calendarización, pruebas y generación de un archivo de emisión de pagos para las instituciones de pago. Coordinación con sucursales para emisión de primeros pagos y eventuales y mantención de beneficios.

Departamento de Administración

Jefe del Subdepartamento Inmobiliario

Depende del Departamento de Administración General, cuenta con 48 funcionarios y se estructura del siguiente modo:

- Jefatura
- Apoyo Legal
- Propiedades
- Apoyo Profesional
- Obras Sociales
- Administración

Jefe de Subdepartamento Tecnologías de la Información

Es responsable de proveer recursos y servicios en el campo de las Tecnologías de Información para el INP basado en la impecabilidad de los procesos y la orientación al cliente.

Se organiza en las siguientes unidades:

- Proyectos y Sistemas. Cuyas funciones son: Analizar, diseñar y desarrollar aquellos sistemas no externalizables, que requiera el INP, en función de las políticas informáticas Institucionales; Participar activamente en representación de la Dirección Nacional, en las diversas instancias del Estado orientadas a la modernización de la gestión e incorporación de Tecnologías de Información; Elaborar políticas informáticas que respondan a los objetivos estratégicos del INP, que permitan el logro de las metas institucionales, dentro del marco de modernización del estado y controlar su cumplimiento; Contribuir al cumplimiento de los compromisos adquiridos por el INP, en materia de Gobierno Electrónico, basados en las normas que lo regulan; Evaluar Factibilidad Técnica de los Proyectos y su conveniencia para la Institución; Gestionar técnicamente los contratos del Instituto que involucren Tecnologías de Información.
- Asistencia Técnica. Cuyas funciones son: Asegurar o gestionar, según corresponda, el mantenimiento tanto preventivo, como correctivo, del hardware y software básico del INP; Ejecutar la asignación y distribución de los recursos informáticos; Asegurar el servicio técnico a través de sus distintas modalidades (Asistencia Técnica Presencial: Asistencia "in situ" para todo tipo de equipamiento informático, dentro de la Región Metropolitana; Asistencia Técnica Telefónica: Constituye la forma más ágil y sencilla de resolver problemas puntuales acerca de instalación, configuración y uso básico de los programas; y, Asistencia Técnica Remota: Consiste en asistir a los usuarios de forma remota a través de una herramienta de software que apoya dicha función).

Departamento de Sucursales

Jefe del Subdepartamento de Atención de Público Operaciones

Es responsable de coordinar y alinear las funciones y criterios aplicados en las Direcciones Regionales relativos a la atención de público, en atención a los lineamientos de la Dirección Nacional y unidades centrales.

Jefe del Subdepartamento de Apoyo Legal y Administrativo

Es responsable de coordinar y alinear las funciones, criterios y funcionamientos de los apoyos legales regionales en función de los lineamientos de la Dirección Nacional y Fiscalía del INP relativos a mejorar la atención de público. Apoyar, además, la gestión administrativa del Departamento de Sucursales y su relación en esta materia con las Direcciones Regionales.

Coordinadores Zonales

Son responsables de coordinar las acciones entre la región a su cargo y las unidades centrales e interregionales.

3.1.4. Mecanismos de Coordinación de Gestión

Los mecanismos de coordinación de gestión con que cuenta el INP están conformados principalmente por Comités de Coordinación y de toma de decisiones, tanto a nivel interno (intra-institucional) como a nivel externo (inter-institucionales), los que se dividen en:

- Dirección Nacional.
- Consejo Directivo.
- Comités especializados.
- Jefaturas de Departamentos y Direcciones Regionales.
- Jefaturas de División, Sub Departamentos y Coordinadores Regionales.
- Jefaturas de Unidades Centrales y Regionales.

Ámbito Interno

Dirección Nacional

En el ámbito interno, la Dirección Nacional analiza las decisiones con el Fiscal, su Jefe de Gabinete, la Secretaría General, el Jefe del Departamento de Planificación, el Auditor y el Jefe de Comunicaciones. Las decisiones se expresan en Resoluciones y otros documentos de planificación, análisis y evaluación. Supervisa el cumplimiento de los compromisos institucionales por medio del Sistema de Información de Gestión.

Consejo Directivo

El Consejo Directivo es una instancia asesora y de coordinación que se reúne en dos formas: una ampliada y otra limitada. El Consejo Directivo Ampliado, conocido como "Equipo de Gestión", está compuesto por Director Nacional, el Jefe de Gabinete de la Dirección Nacional, los jefes de los Departamentos de Operaciones, Finanzas, Administración, Sucursales, Planificación, Personas, Comunicaciones, Secretaría General, Fiscalía, Gerente General del sector Activos, Jefe de División Programas y Beneficios Sociales, Jefe de División Auditoría y Control, y los Directores Regionales con una periodicidad de 3 meses y cuyo objetivo general es analizar la marcha institucional y establecer lineamientos para el período siguiente. Específicamente se analiza los avances en las políticas públicas en las que contribuye INP, los avances en las metas anuales comprometidas y en los proyectos de mejoramiento de la calidad del servicio. El Consejo Directivo Limitado está compuesto por el Director Nacional, los jefes de Departamentos Centrales, el Director Regional Metropolitano, quienes se reúnen con una periodicidad de 15 días y cuyo objetivo es analizar temas específicos priorizados por la Dirección Nacional. Las materias tratadas y los acuerdos adoptados, en ambas formas, se expresan en Actas.

Comités Especializados

Los Comités especializados son instancias asesoras o resolutorias en materias específicas que están conformados por directivos y representantes de los trabajadores o usuarios, cuando corresponde. Las materias tratadas y los acuerdos adoptados se expresan en Actas. Estos son:

Consejo de Calidad: esta conformado por el Director Nacional como Líder, Un Representante de la Dirección que es la Jefe del Subdepartamento Gestión de Calidad, Un coordinador de Calidad (Profesional del Depto. Planificación), Jefes de Departamento y Encargados de Sistemas PMG certificados o en proceso de certificación bajo Norma ISO 9001:2000. Este Consejo se reúne mensualmente.

Comité Bipartito de Capacitación: esta compuesto por Jefe Departamento Personas, Jefe Departamento Sucursales, Jefe Departamento Planificación, Jefe Programas y beneficios Sociales, dos miembros de la Asociación de Funcionarios, ANATRINP, y el Jefe de Capacitación. Este Comité se reúne al menos seis veces al año.

Comité de Higiene y Seguridad: Son los clásicos Comités Paritarios, conformados por 6 miembros designados por el Jefe de Recinto (representantes del empleador) y 6 representantes de los trabajadores, elegidos por votación por los funcionarios de cada recinto). Para el caso del INP como afiliado a la ley 16.744, no existe un comité central, solo una instancia de coordinación que es el Departamento de Personas. Estos Comités se reúnen mensualmente.

Comité de Gestión de Riesgos: se encuentra conformado por el Director Nacional, quien lo preside, el Jefe del Departamento Legal, el Jefe de Gabinete de la Dirección Nacional, el Jefe de la División Auditoría y Control, el Jefe de la División Secretaría General, el Jefe de la Sección Control de la Responsabilidad Administrativa, el Jefe Subrogante de la División Auditoría y Control, el Prosecretario General y la Jefa del

Subdepartamento Gestión de Calidad/Encargada de Riesgos. Este Comité se reúne mensualmente y sus acuerdos se documentan en actas, con instrucciones a las áreas, las que son monitoreadas posteriormente.

Comités de Usuarios: Cada Sucursal tiene un Comité de Usuario, conformado por el Jefe de Sucursal y un par de miembros más que él designe, y más los representantes de las organizaciones de usuarios de su jurisdicción. Dependiendo de la materia también se invita a representantes de otras organizaciones afines, como FONASA, Servicio de Registro Civil e Identificación. Estos Comités se reúnen al menos 4 veces al año.

Comités Asesores en temas específicos: conformado por expertos temáticos específicos.

Jefaturas de Departamentos y Direcciones Regionales

Los Jefes de Departamento y los Directores Regionales, cuentan con facultades especificadas por normas legales y facultades delegadas por el Director Nacional en Resoluciones. Planifican, dirigen, analizan y evalúan en conjunto con las jefaturas dependientes, en reuniones de equipos de gestión departamental o regional. Supervisan el cumplimiento de las metas institucionales por medio del Sistema de Información de Gestión. En este caso se cuenta con los siguientes Comités en el nivel central:

Operaciones: participan los Jefes de las Divisiones Bono de Reconocimiento, Concesión de Beneficios, Pago de Beneficios y Cuentas Individuales, tiene periodicidad semanal.

Finanzas: participan los Jefes de Contabilidad, Tesorería y Presupuestos, tiene periodicidad quincenal.

Administración: participan los Jefes de Sub Departamento de Bienes y Servicios, Abastecimiento, Inmobiliaria, Tecnologías de Información y los Jefes de las áreas de Análisis y Arquitectura, tiene periodicidad quincenal.

Jefaturas de División, Sub Departamentos y Coordinadores Regionales

Cuentan con facultades delegadas en Resoluciones. Planifican, dirigen, analizan y evalúan en conjunto con las jefaturas dependientes, en reuniones de equipos de gestión sub departamental o territorial. Supervisan el cumplimiento de las metas departamentales o regionales por medio del Sistema de Información de Gestión. Se reúnen con periodicidad semanal y/o quincenal.

Jefaturas de Unidades Centrales y Regionales

Cuentan con facultades delegadas en Resoluciones. Planifican, dirigen, analizan y evalúan en conjunto con los trabajadores dependientes, en reuniones de equipos (unidades, sucursales y centros de atención). Supervisan el cumplimiento de metas de desempeño colectivo por medio del Sistema de Información de Gestión.

Ámbito Externo

Dirección Nacional

Los compromisos institucionales del INP se estructuran en el marco de la Programación Gubernamental del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, la que tiene como horizonte cada período de Gobierno. Se revisan cada año en conjunto entre la Dirección Nacional y la Subsecretaría de Previsión Social. En dicho marco se establece el Convenio de Desempeño del Director Nacional para un período de 3 años, con revisión anual.

El Ministro del Trabajo y Previsión Social, así como la Subsecretaría convocan regularmente al Director Nacional y demás directivos del sector a reuniones de análisis y coordinación.

La coordinación opera sobre la base de la ejecución y rendición de cuentas de distintos instrumentos: los Compromisos Institucionales del INP, los Convenios de Desempeño de Alta Dirección Pública y los Convenios de Desempeño Colectivo.

Las definiciones estratégicas institucionales se revisan anualmente con el Ministerio, la Subsecretaría y la DIPRES, en el proceso de formulación presupuestaria (Misión, Objetivos Estratégicos, Productos y Clientes) y se establecen metas a alcanzar, las que son verificadas en su comportamiento por los indicadores del Sistema de Información de Gestión, en el marco de la implementación de los Programas de Mejoramiento de la Gestión. Para los 11 subsistemas de gestión se establecen metas de mejoramiento, de acuerdo a la metodología establecida por la DIPRES y la red de expertos. La Dirección Nacional da cuenta anual en el Balance de Gestión Integral.

El Director Nacional delega la coordinación interinstitucional con MIDEPLAN, Chile Solidario, FONADIS, SENAMA y otras, a diferentes Jefes del INP de acuerdo a la materia en cuestión. Dichas coordinaciones se realizan en reuniones de periodicidad mensual.

El ciclo de coordinación para el cumplimiento de los compromisos asumidos se completa formalmente cada año con la cuenta pública que el Director Nacional realiza en el BGI.

Departamento de Operaciones

La **División Bono de Reconocimiento** realiza una coordinación operativa con las siguientes instituciones para lograr la producción de sus subproductos:

- Casa de Moneda de Chile
- Superintendencia de AFP
- Administradoras de Fondos de Pensiones
- Depósito Central de Valores

La **División de Empleadores** realiza coordinación de acciones con las siguientes instituciones (periodicidad semanal o quincenal dependiendo de la problemática a resolver):

- Cajas de Compensación
- PREVIRED

- Bancos
- FONASA
- Synapsis
- Microsystem
- Abogados de Cobranzas Prejudiciales y Judiciales
- Dirección del Trabajo
- Superintendencia de Seguridad Social
- Superintendencia de AFP (por tema rezagos)
- Servicio de Registro Civil e Identificación (por temas de inconsistencia entre RUT y nombre)
- Tesorería General de la República
- Superintendencia de ISAPRES
- AFPs

La **División Pago de Beneficios** realiza coordinación para validar y chequear información, así como para establecer mecanismos de interoperabilidad, en materia de SUF, PASIS, Beneficios de Chile Solidario, con las siguientes Instituciones:

- MIDEPLAN
- Municipalidades e Intendencias de todo el país
- Superintendencia de Seguridad Social
- CAPREDENA
- DIPRECA
- Tesorería General de la República (para pensiones de gracia)

El alineamiento de los directivos de segundo nivel se establece en Convenios de Desempeño de Alta Dirección Pública y la de los equipos de trabajo en los Convenios de Desempeño Colectivo, los que son suscritos por el Director Nacional, una vez acordados con los directivos y equipos respectivos. La Dirección Nacional consulta a los dirigentes de las asociaciones de funcionarios, nacionales y regionales, respecto a las metas de desempeño colectivo a comprometer.

La planificación anual de actividades por Departamento y Dirección Regional se realiza en un proceso estructurado, el que establece las metas a alcanzar, los recursos involucrados y los indicadores que darán cuenta de los avances, los que se incorporan al Sistema de Información de Gestión (SIG). Este proceso es liderado por el Departamento de Planificación y sancionado por la Dirección Nacional, previa consulta al Consejo Directivo ampliado.

El conjunto de indicadores de gestión es medido por el Departamento de Planificación, el que emite un Informe de Gestión Institucional, en forma mensual, con un desfase de 23 días al cierre de cada mes. El Informe se pone a disposición de todos los trabajadores del Instituto, en la intranet del INP.

Trimestralmente se evalúa el aporte de todos los funcionarios a las metas pertinentes, lo que se expresa en el Sistema de Evaluación del Desempeño, bajo la supervisión técnica del Departamento de Personas.

Para los años 2007-2008 la institución ha definido 10 proyectos de mejoramiento de la calidad del servicio, los que han sido diseñados y gestionados con una metodología común, bajo el liderazgo de los Directores Regionales, monitoreados en su avance por el Departamento de Planificación y cuentan con un profesional a cargo.

Trimestralmente el Consejo Directivo ampliado analiza los avances en las políticas públicas en las que contribuye INP, los avances en las metas anuales comprometidas y en los 10 proyectos de mejoramiento de la calidad del servicio.

La Dirección Nacional da cuenta anual en el Balance de Gestión Integral, mientras que las Direcciones Regionales dan cuenta pública anual a la ciudadanía de la gestión institucional en la región, con el apoyo de directivos de nivel central, en el mes de enero del año siguiente.

3.1.5. Procesos en el INP

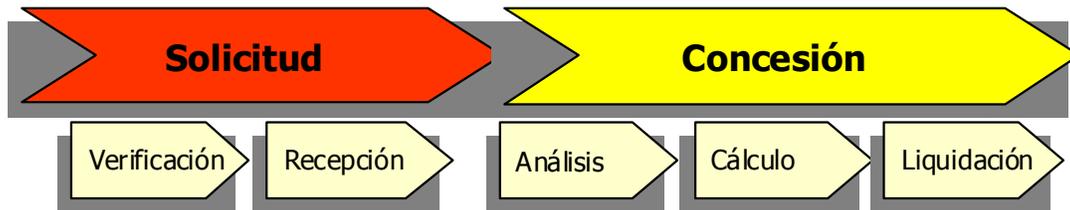
Los cuatro productos estratégicos del INP se pueden agrupar acorde su posición en la cadena productiva, de modo que el accionar del Instituto puede representarse en seis procesos de negocio:

- Análisis y Concesión de Beneficios Previsionales, Leyes de Reparación y Bonos de Reconocimiento.
- Análisis y Concesión de Beneficios provenientes de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Análisis y Prevención de Riesgos Laborales.
- Protección Social.
- Recaudación, cobranza y distribución de cotizaciones.
- Liquidación y Pago de beneficios.

En términos agregados estos procesos se describen del siguiente modo:

Análisis y Concesión de Beneficios Previsionales, Leyes de Reparación y Bonos de Reconocimiento (producto estratégico 1)

Procesos de Negocios: Análisis y Concesión de Beneficios Previsionales



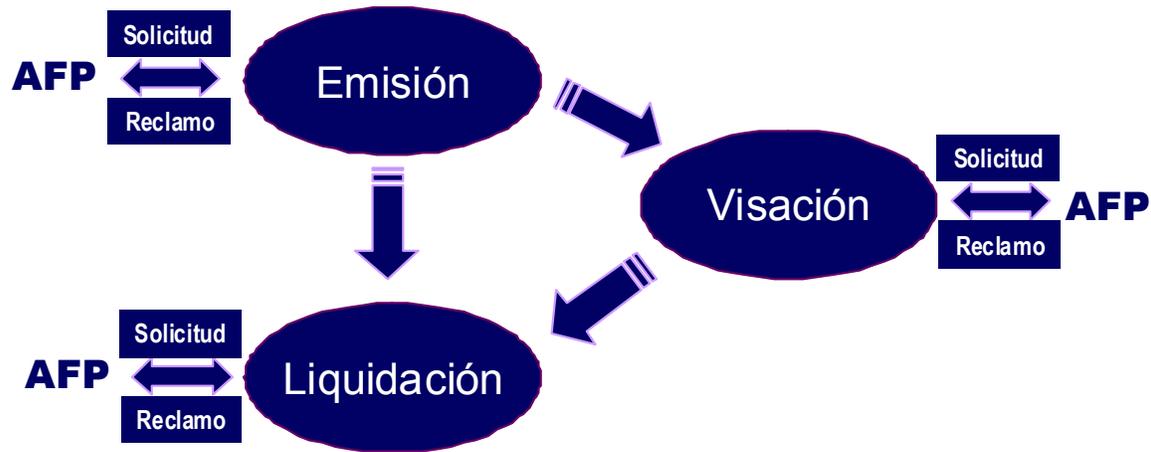
A través de las Plataformas de las sucursales se reciben las solicitudes de estos beneficios, Una vez verificada la completitud de los datos requeridos, las solicitudes son recepcionadas e ingresadas al sistema AVB Menú,⁴⁶ para enseguida enviarlas al Departamento de Operaciones del nivel central, donde son sometidas a análisis, cálculo y concesión. Esto último significa que se otorga o rechaza el beneficio. Por su parte, los beneficios de las leyes especiales y de reparación exigen calificación del Ministerio del Interior. El proceso de análisis requiere información desde el Historial Previsional (División Cuentas Individuales), para calificar la elegibilidad y situación específica del solicitante del beneficio.

Las sucursales conceden el 100% de las prórrogas de los beneficios de orfandad, las asignaciones familiares y las asignaciones por muerte.

Como resultado del proyecto de desconcentración, se ha iniciado en 2007 la concesión de otros beneficios en sucursales, dado que el sistema de información de gestión contiene todos los antecedentes para su procesamiento local: pensiones de sobrevivencia (viudez, orfandad o madres de hijos de filiación no matrimonial) del SSS, pensiones de vejez del SSS y viudez de TRIOMAR. Acorde lo señalado por el Instituto, una vez se cuente con todas las historias previsionales en formato digital se podrán conceder nuevos beneficios previsionales en forma desconcentrada.

Los bonos de reconocimiento (BR) se emiten a solicitud de las AFP. La División Bono de Reconocimiento, a cargo de este beneficio, ejecuta tres tipos de procesos: emisión, visación y liquidación y re-liquidación.

⁴⁶ Se refiere a la plataforma informática para operaciones, que permite atender requerimientos del público que acude a sucursales.



En el proceso de emisión la AFP solicita el BR al INP, y la División de BR valida datos en su sistema con ayuda de información contenida en el historial previsional. Verificados los datos calcula y emite el bono, el cual físicamente es impreso en la Casa de Moneda como un documento valorado. Una vez recibidos desde esta entidad la División BR despacha los títulos a la AFP, la cual tras recibirlo procede a informar al beneficiario.

En el proceso de visación la AFP solicita el BR al INP, producto de un requerimiento de jubilación anticipada que le ha efectuado un beneficiario. Por lo general, la AFP envía dentro de los antecedentes el bono y la División BR analiza si dicho documento está o no bien emitido. Si está correcto visa el título y lo despacha a la AFP. En caso contrario calcula y emite un nuevo documento que sigue el mismo trámite del proceso de emisión.

En el proceso de liquidación las AFP, las compañías de seguro y el Depósito Central de Valores pueden solicitar la liquidación de un bono, enviando el documento e indicando la causal (vejez, defunción, invalidez, cobro anticipado). La División BR valida la información, analiza la causal y si el BR está correcto, lo liquida emitiendo una resolución de pago, que autoriza un depósito en cuenta corriente de la AFP respectiva, tras lo cual dicha entidad procede a informar al beneficiario. En caso que el análisis y cálculo indiquen que el bono requiere corrección, se emite un nuevo documento que enseguida es liquidado y pagado a la respectiva AFP. Por último, la re-liquidación corresponde al recálculo de una liquidación ya efectuada producto del reclamo de una entidad solicitante.

Por su parte la División Cuentas Individuales es responsable del Historial Previsional, que permite la emisión de certificados oficiales de cotizaciones previsionales, de informes de períodos y rentas para la concesión de beneficios previsionales y la cobranza de deudas por concepto de desafiliaciones y reintegros de imposiciones por la aplicación de leyes especiales. Para lo anterior el historial previsional se basa en tres procesos: emisión de informes (certificados de imposiciones), mantención de cuentas (que incluye el reconocimiento de imposiciones en caso de pérdida o destrucción de libretas en el ex S.S.S, la rectificación de la cuenta individual, la recuperación libretas/cartolas ex S.S.S., entre otros) y desafiliaciones. La mantención de cuentas, como proceso crítico que

modifica el historial de las cuentas individuales, se basa en un proceso compartido con la División de Empleadores, el cual se origina en el proceso de recaudación de cotizaciones. Básicamente, la División Empleadores captura información desde los distintos registros de los pagos de cotizaciones efectuados (planillas de declaraciones electrónicas y manuales recaudadas por PREVIRED, las CCAF, bancos y otras entidades recaudadoras), gestiona la cobranza de cotizaciones declaradas y no pagadas, cobranzas administrativas y judiciales, contabiliza la recaudación y distribuye los aportes entre FONASA, cuentas individuales previsionales de las ex Cajas y de la Ley de Accidentes del Trabajo. Esta distribución implica efectuar una asociación de la información (persona-RUT, institución: FONASA, INP, otra), su validación y hacerla disponible para uso del componente Historial Previsional. De este modo, la emisión de certificados e informes se realiza a partir de la información contenida en el sistema de cuentas individuales.

Liquidación y Pago de Beneficios (productos estratégicos 1 y 2)

Todas las concesiones que generan beneficios monetarios son sometidas a un proceso de liquidación y pago, sean éstos previsionales, de las Leyes de Reparación, Bonos de Reconocimiento, Beneficios Asistenciales y de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, a cargo de la División Pago de Beneficios, excepto la liquidación y pago de Bonos de Reconocimiento, tareas realizadas por la División Bono de Reconocimiento.

En el proceso de liquidación se determinan los haberes y descuentos pertinentes (previsionales, tributarios, legales, voluntarios y judiciales), con los que se determina el monto líquido de pago y se distribuyen las retenciones entre los diversos acreedores.

El pago de beneficios establece la forma de pago, la identidad del beneficiario o del mandante autorizado (mediante poder escrito), así como el traspaso automático de fondos a las entidades pagadoras y acreedoras.

Procesos de Negocios: Liquidación y Pago de Beneficios Previsionales



El cuadro esquemático anterior, responde a la forma en que se enfrentará la próxima licitación de emisión, administración y pago de los beneficios.

El proceso de pago de beneficios involucra el establecimiento de un calendario de pagos, que permite mantener informados a los beneficiarios en qué fecha deben cobrar su mensualidad. Éste se estructura agrupando beneficios según ex Cajas o Beneficios, Formas de pago y Letras iniciales del apellido paterno; se exceptúan de esta estructura los pagos rurales y los pagos en el extranjero. Los pagos rurales están organizados en recorridos, independientemente de la ex Caja o Beneficio del beneficiario. Por su parte los pagos en el extranjero, tienen una fecha fija al mes para su entrega al Banco en Convenio con esta modalidad. Liquidados los pagos se efectúan pruebas previo al envío de cintas con los archivos para la emisión de documentos de pago, ya sea en efectivo, con orden de pago, para depósitos bancarios o para transferencia electrónica de fondos a las entidades pagadoras en Convenio con el INP. Sólo el primer pago de un beneficio concedido sale por defecto desde la sucursal donde se cursó el ingreso de la solicitud, mediante el documento "orden de pago" emitido por BancoEstado. A partir de entonces, el propio beneficiario (o

la persona con poder para su cobro) indica en cual plaza de pago o centro de servicios retirará los siguientes pagos, o elegir otra de las modalidades de pago que pone a su disposición el INP.

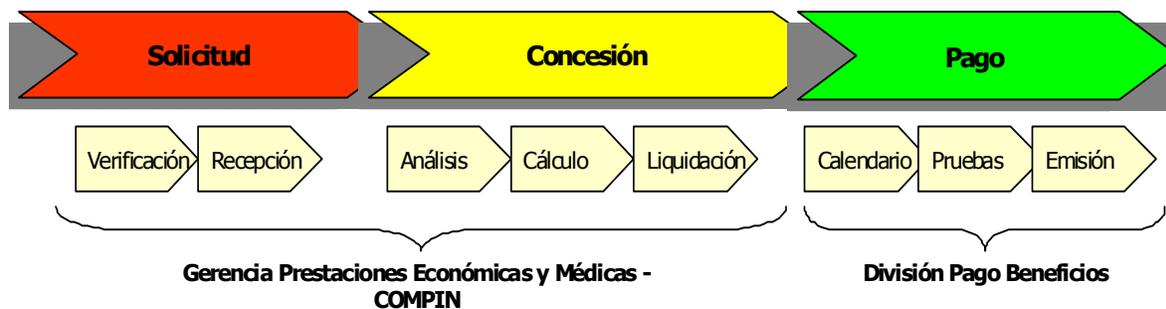
Análisis y Concesión de Beneficios provenientes de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (producto estratégico 2)

El análisis y concesión de beneficios de la Ley 16.744 se organiza en dos áreas del Departamento INP Sector Activo:

- Prestaciones Médicas: hospitalización y cirugía, medicamentos, prótesis, rehabilitación, las cuales se autorizan en la red de sucursales del INP.
- Prestaciones Económicas: licencias de "obreros" (autorizadas y pagadas por las COMPIN regionales), licencias de "empleados" (autorizadas y pagadas por las sucursales de INP), pensiones (autorizadas en lo referente al grado de invalidez por accidente o enfermedad profesional por las COMPIN, lo que determina el cálculo y pago de las indemnizaciones y pensiones, labores realizadas por INP).

En este contexto, aquellos beneficios concedidos por INP siguen la siguiente secuencia:

Procesos de Negocios: Concesión y Pago de Beneficios ATEP



Las Prestaciones Médicas se procesan acorde la carga de los formularios DIAT (Declaración Individual de Accidentes del Trabajo) y DIEP (Declaración Individual de Enfermedades Profesionales) y la descarga del formulario ODA (Orden de Atención), esta última es emitida por INP y los dos primeros son ingresados en sucursales cuando un trabajador accidentado, o quien lo represente, acude para hacer efectivo los beneficios del seguro. El mecanismo es válido para el cobro del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), la gestión de traslados, la compra de insumos para regiones (prótesis, etc.) y la solicitud de reembolsos. En esta operación la Contraloría Médica del INP evalúa y reevalúa desde un punto de vista médico las enfermedades profesionales, como parte del proceso de concesión de beneficios.

Las Prestaciones Económicas se enfocan en la recepción y análisis de solicitudes de indemnización y pensiones de invalidez (COMPIN y mutuales), y en la determinación de concurrencias (proporción del pago de una prestación al que deben "concurrir" otras entidades).

Análisis y Prevención de Riesgos Laborales (producto estratégico 2)

La prevención de riesgos laborales que realiza el INP se materializa en diversas líneas de acción tendientes a reducir la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales, las que orientan el trabajo de levantamiento de información en terreno, análisis de riesgos, capacitación preventiva, difusión de los derechos y deberes de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales e incorporación de mejores prácticas de gestión de riesgos en las empresas, bajo la norma chilena de calidad. Se trabaja en relación a cuatro áreas de prevención, materializadas en ocho programas:

- Ergonomía: Evaluación de puestos de trabajo
- Higiene Industrial: Medición y Evaluación Ambiental (agentes físicos y químicos), Exámenes ocupacionales, Evaluación ruido Industrial, Evaluación iluminación, Evaluación calor.
- Seguridad Industrial y Emergencias: Programa Gestión de Riesgos
- Gestión preventiva: Accidentes laborales fatales (ALF)

El proceso productivo de prevención se representa del siguiente modo:

Procesos de Negocios: Prevención de Riesgos Laborales



El INP a través de este proceso de negocios presta servicios a empresas afiliadas a la institución en las áreas de prevención señaladas. Para ello, la empresa afiliada solicita una evaluación, la elaboración de un plan de mejoramiento, su implementación, capacitación y seguimiento. También es factible que otras entidades reguladoras requieran la acción de INP sector activo, ya sea mediante la denuncia de malas condiciones de trabajo, el control de la Inspección del Trabajo o del SESMA.

Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones (productos estratégicos 1, 2 y 3)

La Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones que realiza la Institución está abocada a los aportes de los imponentes del régimen de reparto, los cotizantes de la Ley 16.774, e involucra un servicio de recaudación para los aportes de los trabajadores o pensionados afiliados a FONASA.

El proceso de Recaudación es uno solo y comprende las siguientes etapas:

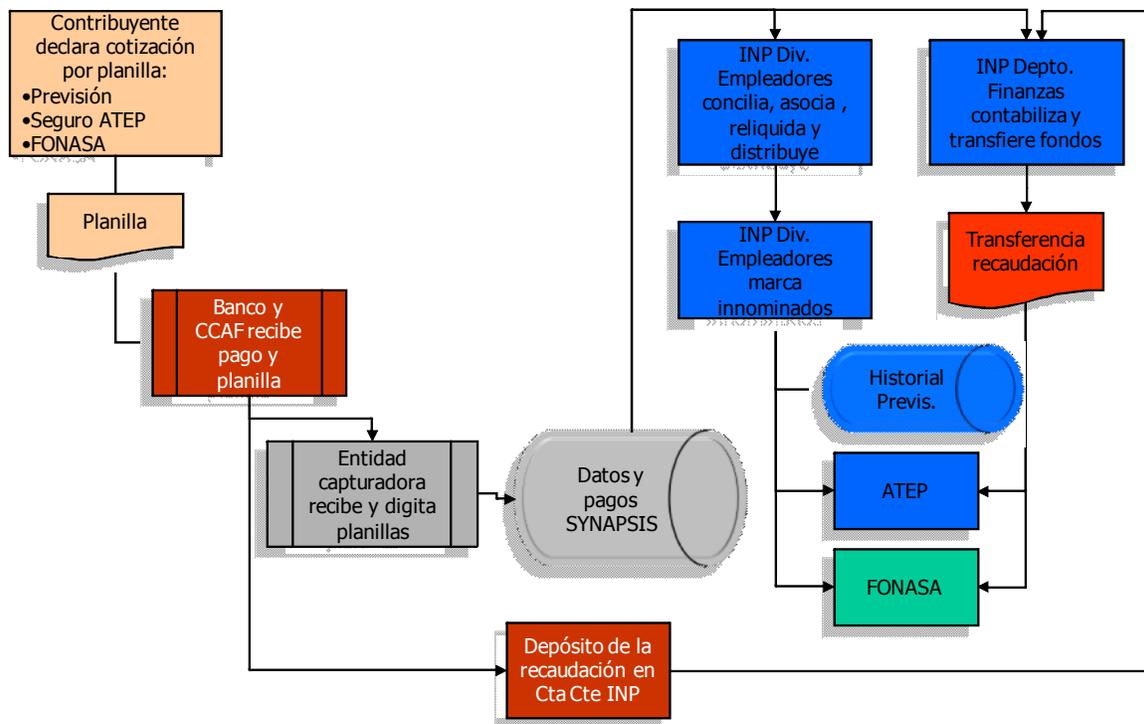
- La recepción de planillas de declaración y/o pago de cotizaciones, ya sea a través de medios electrónicos o manuales.
- La captura y/o registro de datos desde la fuente de origen.

- El procesamiento, validación, depuración y distribución de la Información asociada, lo que genera finalmente distintos productos tanto internos (historial previsional, distribuciones contables, accidentes del trabajo, generación de instructivos de deudas, etc.) como externos (Tesorería General de la República, FONASA, entre otros).

Con respecto a la entrega de información a FONASA, este proceso finaliza, por una parte, con el envío de un oficio que incluye el traspaso de archivos de planillas y de cotizantes, con información del respectivo mes de recaudación, detallando para efectos de control, los montos de remuneración y cotizaciones expresados en sus valores percibidos, a excepción de las declaraciones que se informan por el valor reliquidado; y por otra, con el envío de información al Departamento de Finanzas, para que efectúe, según proceda, las transferencias de los aportes.

El proceso de recaudación de cotizaciones previsionales INP, del seguro ATEP y de FONASA que se realiza por vía manual y por medio electrónico o Internet, se puede representar del siguiente modo:

Proceso Recaudación manual



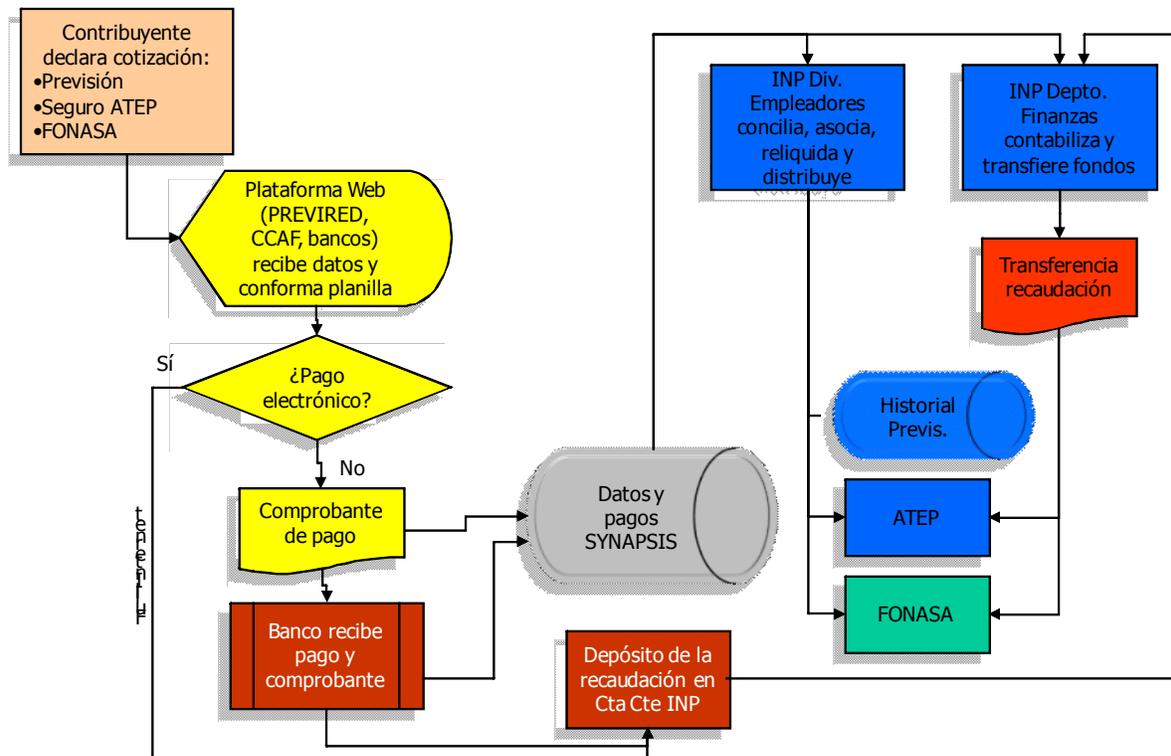
La modalidad de recaudación manual presenta problemas que se traducen en un historial previsional incompleto para el beneficiario. La evidencia disponible que permite dimensionar este problema se presenta a continuación:⁴⁷

Sistema Innominados (al 31 dic. 2006)

N° Tablas Maestras	N° Reg. asociados
N° cuentas individuales en el sistema	7.292.173
N° Registros a nominar	2.642.002
Nominación	1.362.312

Si bien, la innominación se ha ido reduciendo en los últimos años, sobretudo producto de la recaudación electrónica, aun persiste un grupo importante de cotizaciones en esta categoría. Del cuadro anterior se deduce que al cierre del año 2006 en relación al total de cuentas individuales en el sistema todavía resta un 18% de registros innominados.

Proceso Recaudación electrónica



⁴⁷ El requerimiento de información acerca del número de planillas que se traducen en innominaciones solicitado a la División de Empleadores (Departamento de Operaciones) no fue posible obtenerlo, pues ello requería pedir un proceso especial a Synapsis.

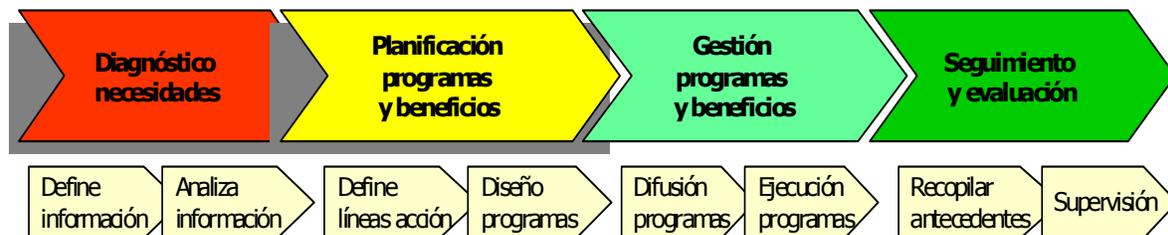
Beneficios Complementarios de Protección Social (producto estratégico 4)

Las Direcciones Regionales del INP en conjunto con la División de Programas y Beneficios Sociales, a partir del diagnóstico de necesidades consensuados con las Organizaciones, los Municipios, Gobiernos Regionales e instituciones que forman parte del Sistema de Protección Social (MIDEPLAN, FOSIS, SENAMA, FONADIS, entre otras) planifican actividades a desarrollar en el período con grupos de la población objetivo (adultos mayores, pensionados y personas en situación de vulnerabilidad social y discapacidad). Talleres de lecto escritura, desarrollo cognitivo, gente activa, con actividad física y eventos culturales, son ejecutados a través de la articulación con Municipalidades, consultorios y organizaciones comunitarias de adultos mayores.

El financiamiento de dichas actividades es compartido con las demás entidades. En particular existe una partida presupuestaria en SENAMA, la que es traspasada mediante convenio a INP. Asimismo, existen programas específicos en Chile Deportes, MIDEPLAN y FOSIS orientados a estos grupos vulnerables.

INP tiene contacto con 2,1 millón de personas todos los meses en sus procesos de pagos de beneficios, lo que representa un canal de comunicación efectivo con la comunidad en 1.700 localidades, de las cuales 1.450 son rurales. Ello resulta particularmente útil en campañas de vacunación, actividad física y eventos culturales.

Procesos de Negocios: Programas Sociales



3.2. Recursos Humanos, Tecnológicos e Instrumentos de Monitoreo

3.2.1. Recursos Humanos

Los recursos humanos del INP,⁴⁸ totalizan 3.254 personas (incluye planta, contrata y honorarios).⁴⁹ Estos recursos se componen de acuerdo a su calidad jurídica y estamento del siguiente modo: 47% Administrativos, 25% Profesionales, 18% Técnicos, 6% Auxiliares y 4% Directivos.

Al diferenciar cada estamento según calidad jurídica se obtiene lo siguiente:

Calidad Jurídica	Directivo	Profesional	Técnico	Administ.	Auxiliar	Total
	Planta	116	89	66	202	35
Contrata		668	485	1.287	160	2.600
Honorarios 01		20				20
Honorarios 02			126			126
Total	116	777	677	1.489	195	3.254

En el INP la Planta representa el 16% de la dotación efectiva, la Contrata el 80% y las personas a Honorarios el 4%.

Distribuidos por nivel, central, regional y territorial (sucursales y centros de atención), el INP presenta la siguiente dotación según estamento:

Nivel	Estamento					Total	%
	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar		
Central	67	470	310	659	101	1.613	50%
Regional	24	165	55	101	24	372	11%
Territorial	25	186	222	765	71	1.269	39%
Total	116	821	587	1.525	196	3.254	100%

⁴⁸ Datos al 15 de junio del 2007, entregados por el Departamento de Personas.

⁴⁹ En este recuento se consideran a las personas a honorarios, las cuales desde un punto de vista estricto no forman parte de la dotación institucional. Esto se hace con el objeto de precisar cuáles son los recursos humanos totales con que cuenta la institución para desempeñar sus labores, independientemente de su calidad jurídica. En el caso del INP, todo el personal a honorarios es contratado a suma alzada, en calidad de expertos, para estudios o tareas específicas, cuando se trata del Programa presupuestario 01 (INP Previsión, que suman 20 personas), y para realizar labores profesionales, técnicas, administrativas y auxiliares, en el Programa presupuestario 02 (INP Sector Activo, que suman 126 personas). Este total de honorarios suma 146 personas, distinto de 137 identificados acorde la base de datos. La diferencia se produce al considerar diferentes fechas de cierre del recuento de personal, junio versus diciembre 2007.

El cuadro anterior muestra una concentración del personal en el nivel central y en el nivel territorial. En el nivel central predomina el estamento administrativo (41%) y luego el profesional (29%). En el nivel regional hay una mayor proporción de profesionales (44%) que de otros estamentos. Por su parte, el nivel territorial es similar al nivel central en cuanto a la distribución por estamento, pero con un mayor predominio de personal administrativo (60%).

Al distribuir el personal, tanto de nivel central, regional como territorial, acorde los principales productos estratégicos, se obtiene lo siguiente:

Productos Estratégicos / Nivel	Directivo	Prof.	Téc.	Admin.	Aux.	Total
1. Prestaciones Previsionales	54	313	369	1.123	108	1.967
Nivel Central	23	141	168	381	15	728
Nivel Regional	9	80	36	68	23	216
Nivel Territorial	22	92	165	674	70	1.023
2. Prestaciones ATEP	4	147	74	92	1	318
Nivel Central	3	68	18	24	1	114
Nivel Regional	0	53	14	9	0	76
Nivel Territorial	1	26	42	59	0	128
3. Programa y Beneficios Sociales	3	96	18	41	5	163
Nivel Central	0	20	2	3	3	28
Nivel Regional	1	8	1	6	1	17
Nivel Territorial	2	68	15	32	1	118
4. Apoyo (Legal, Adm., Fzas., y otros)	55	271	129	269	82	806
Nivel Central	41	243	125	251	82	742
Nivel Regional	14	28	4	18	0	64
Nivel Territorial	0	0	0	0	0	0
Totales	116	827	590	1.525	196	3.254

Fuente: Departamento de Personas INP.

Del cuadro anterior se concluye que:

- El 60% de los recursos humanos del INP se desempeñan en el Producto estratégico 1, 10% en el Producto estratégico 2, 5% en el Producto estratégico 4, y 25% en labores de apoyo. Los datos disponibles no permiten efectuar esta cuenta para el producto estratégico 3, aunque es muy probable que estén concentrados en el recuento de personas que ejecutan tareas de apoyo del nivel central.
- El 25% del personal cumple labores de apoyo (92% en el nivel central y el resto en el nivel regional). Acorde la asignación que efectuó el Departamento de Personas, no habría personal de apoyo en el nivel territorial. El personal restante está concentrado en prestaciones previsionales (37%), ATEP (10%) y programas y beneficios sociales (5%).

Del cuadro anterior se desprende que la dedicación del personal a tareas de producción o apoyo es la siguiente:

Tipo de tarea	Directivo	Profesional	Técnico	Administ.	Auxiliar	Total
Producción	53%	67%	78%	82%	58%	75%
Apoyo	47%	33%	22%	18%	42%	25%

La distribución anterior indica que el personal administrativo tiene un peso sustantivo, tanto proporcionalmente como en números absolutos, en la producción de los productos estratégicos. Dicha presencia, significativa, puede requerir un esfuerzo importante del Instituto para sostener crecientes estándares de desempeño, en particular los relacionados a la atención de público.

Planta Autorizada por Ley 19.269

La planta autorizada por la Ley 19.269 (1993) totaliza 1.100 cargos, de acuerdo a la siguiente distribución:

Planta Autorizada Ley 19.269

Grado	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	TOTAL
A						
B	1					1
C	1					1
2	5					5
3	8					8
4	10	12				22
5	16	13				29
6	29	13				42
7	27	14				41
8	36	16				52
9	35	20	1			56
10	43	21	5	1		70
11	20	22	6			48
12	8	22	7	35		72
13	8	14	8	36		66
14		10	9	36		55
15		5	10	37		52
16		3	11	38		52
17		2	11	39		52
18			12	37		49
19			12	36	8	56
20			10	38	12	60
21			9	37	16	62
22			8	9	18	35
23			6	5	20	31
24				5	22	27
25				4	19	23
26					20	20
27					8	8
28					5	5
TOTAL	247	187	125	393	148	1.100

Según el cuadro anterior, la planta autorizada se configuró mayoritariamente por directivos y administrativos. También se observa que el personal autorizado contemplaba una distribución relativamente homogéneamente respecto de la escala de remuneraciones (Grado EUR).

Dotación total

La dotación total del INP, que incluye planta, contrata y honorarios, alcanza a 3.254 personas:

Dotación Total INP (junio 2007)

Grado	Estamento					Total
	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	
A						
B	1					1
C	1					1
2	3	1				4
3	6	1				7
4	9	31				40
5	11	40				51
6	28	59				87
7	26	82				108
8	30	119				149
9	1	75	59			135
10		72	66	7		145
11		50	48	7		105
12		80	60	346		486
13		49	66	161		276
14		41	52	185		278
15		81	66	182		329
16		16	50	169		235
17		24	48	126		198
18			36	94		130
19			19	81	116	216
20			11	53	28	92
21			4	56	46	106
22			2	58	6	66
TOTAL	116	821	587	1.525	196	3.254 ⁵⁰

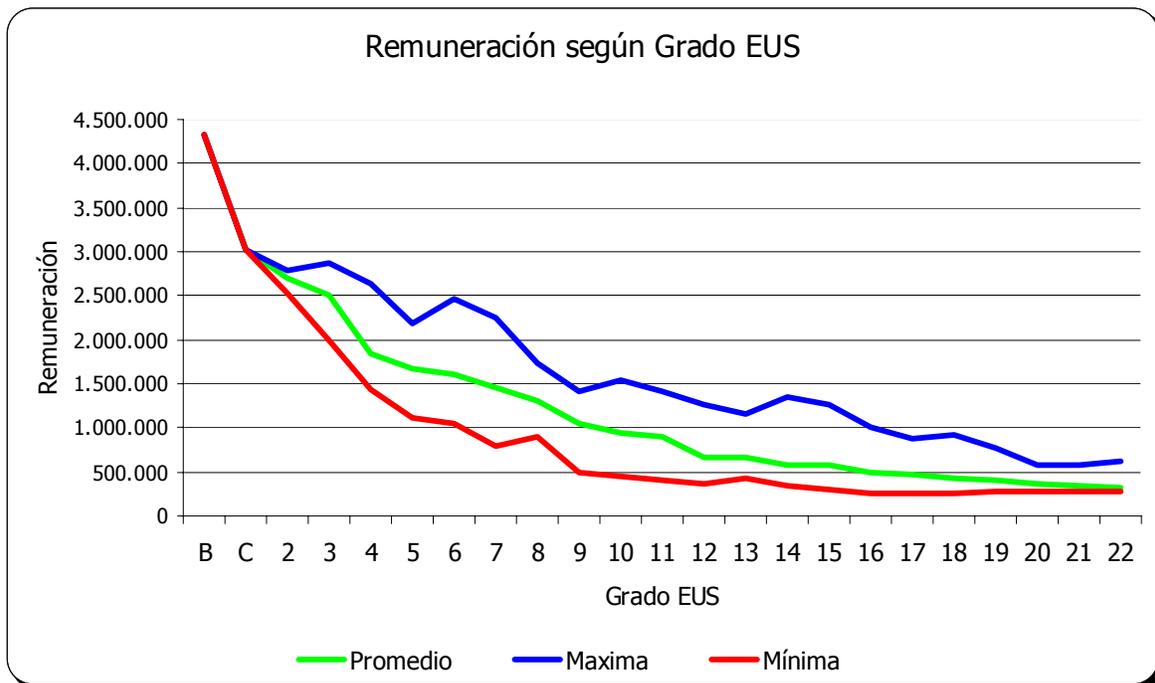
⁵⁰ Incluye a 9 personas "sin información".

Características del Personal INP

El personal se divide en 1.319 hombres (41%) y 1.935 mujeres (59%), distribuido en los distintos estamentos del siguiente modo:

Género	Estamento					Total
	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	
Mujer	42	459	401	1.010	22	1.935
Hombre	74	362	186	515	174	1.319
Total	116	821	587	1.525	196	3.254

En los temas relativos a género podemos sostener que la situación dentro del servicio es equilibrada, a pesar que las mujeres representan el 59% de la dotación total. La relación entre hombres y mujeres por grados y estamento se inclina levemente en favor de los hombres, pero en una cantidad que no marca una tendencia.



En relación a los salarios⁵¹ se observa, dependiendo del grado, una variación importante entre la remuneración más alta y la mínima, y además la presencia de superposiciones de

⁵¹ El "salario promedio" es un cálculo basado en las remuneraciones consideradas como "total de haberes", asociadas a un grado específico. Esto es, incluye sueldo base y toda compensación pagada en concepto de asignación, bono, u otro concepto. La comparación de salarios totales (líquidos) entre distintos estamentos es válida y útil pues es un hecho que las personas dentro de una organización son sensibles a la relación responsabilidad-compensación monetaria, donde la presencia de anomalías (como las superposiciones) es fuente permanente de conflicto.

remuneraciones (totales) en determinados grados, para técnicos y profesionales. Por ejemplo, el promedio para el grado 15 supera al promedio del grado 14. Lo anterior podría corresponder a un caso particular que desvía el promedio, pero al revisar los salarios máximos por grados se encuentran situaciones similares, donde por ejemplo un grado 15 o 14 gana más que un funcionario con grado 12 o 13. En el caso de las remuneraciones mínimas se observan menos asimetrías que en el caso de los máximos, siendo el grado 8 la excepción más notoria al superar de manera importante (12% más alto) al grado 7. La variación de los salarios, medida por la desviación estándar, va creciendo a medida que éstos aumentan, pero de manera irregular. Y refleja una mayor disparidad entre las remuneraciones máximas que entre las mínimas, a pesar que las diferencias se originen principalmente en normas legales (asignaciones de zona y profesionales, bienes, planillas suplementarias originadas en la fusión de las ex – Cajas). Que la estructura de salarios contenga superposiciones indica la presencia potencial de problemas de clima laboral y de incentivos (cargo-estamento), lo cual implica un riesgo para el funcionamiento del Instituto.

La planta actual del Instituto de Normalización Previsional, esto es los cargos asignados de la Planta autorizada, representa el 16% de la dotación total del servicio, y sólo el 46% (508 / 1.100) del personal autorizado por la Ley 19.269. Esto significa que formalmente existen 592 vacantes que en la práctica no son llenadas porque están ubicadas en los rangos de salarios más bajos para cada estamento.

Cargos asignados de la Planta Autorizada por Ley 19.269

Grado	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	TOTAL
A						
B	1					1
C	1					1
2	3					3
3	6					6
4	9	10				19
5	11	11				22
6	28	12				40
7	26	13				39
8	30	16				46
9	1	16	1			18
10		7	5	1		13
11		4	5			9
12			7	34		41
13			8	36		44
14			9	36		45
15			10	36		46
16			9	38		47
17			11	20		31
18			1	1		2
19					8	8
20					12	12
21					15	15
22						0
TOTAL	116	89	66	202	35	508

Cargos vacantes en la Planta Autorizada por Ley 19.269

Grado	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	TOTAL
A						
B	0	0	0	0	0	0
C	0	0	0	0	0	0
2	2	0	0	0	0	2
3	2	0	0	0	0	2
4	1	2	0	0	0	3
5	5	2	0	0	0	7
6	1	1	0	0	0	2
7	1	1	0	0	0	2
8	6	0	0	0	0	6
9	34	4	0	0	0	38
10	43	14	0	0	0	57
11	20	18	1	0	0	39
12	8	22	0	1	0	31
13	8	14	0	0	0	22
14	0	10	0	0	0	10
15	0	5	0	1	0	6
16	0	3	2	0	0	5
17	0	2	0	19	0	21
18	0	0	11	36	0	47
19	0	0	12	36	0	48
20	0	0	10	38	0	48
21	0	0	9	37	1	47
22	0	0	8	9	18	35
23	0	0	6	5	20	31
24	0	0	0	5	22	27
25	0	0	0	4	19	23
26	0	0	0	0	20	20
27	0	0	0	0	8	8
28	0	0	0	0	5	5
TOTAL	131	98	59	191	113	592

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, el estamento con más vacantes es el administrativo (32%). Si se analiza por grado y estamento se observa que la mayoría de las vacantes se concentran, para el caso de profesionales y directivos entre los grados 9 y 13, para técnicos y administrativos en los grados 18 a 21, y para auxiliares entre los grados 22 y 26.

Contrata INP

Grado	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	TOTAL
A						
B						
C						
2		1				1
3		1				1
4		19				19
5		29				29
6		47				47
7		68				68
8		101				101
9		48	52			100
10		40	59	4		103
11		57	41	6		104
12		77	46	307		430
13		41	56	125		222
14		35	38	140		213
15		76	52	144		272
16		11	41	131		183
17		17	34	103		154
18			35	89		124
19			17	77	108	202
20			9	49	16	74
21			3	55	30	88
22			2	57	6	65
TOTAL	0	668	485	1.287	160	2.600

El personal en calidad de contrata corresponde al 80% de la dotación total del INP, y bajo la dispersión que presenta, se concentra entre los grados 12 y 15. En el INP, a diferencia de otras entidades públicas, la contrata contiene no sólo personal profesional (26%), sino también técnico (19%), y de manera sustantiva a administrativos (50%).

Desde el punto de vista de los salarios, los profesionales a contrata se concentran en los grados 7 al 11 (47%) y 12 al 17 (38%). Por su parte, los técnicos a contrata se concentran en los grados 9 al 13 (52%) y 14 al 18 (41%), mientras que los administrativos a contrata se concentran en los grados 14 al 17 (40%) y 10 al 13 (34%).

Honorarios INP

Grado	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	TOTAL
A						
B						
C						
2						
3						
4		2				2
5						
6						
7		1				1
8		2				2
9		11	6			17
10		8	2	2		12
11		6	2	1		9
12		3	7	5		15
13		8	2			10
14		6	5	9		20
15		5	4	2		11
16		5				5
17		7	3	3		13
18				4		4
19			2	4		6
20			2	4		6
21			1	1	1	3
22				1		1
TOTAL	0	64	36	36	1	146

El personal a honorarios representa sólo el 4% de la dotación total del INP y se ubica mayoritariamente en el estamento profesional (44%). Se concentran de manera más importante entre los grados 9 y 14, si se homologan los honorarios percibidos a los ingresos brutos de la escala única.⁵²

Acorde la información de INP, los requisitos para la contratación de personal a honorarios dicen relación con un perfil de competencia relacionado al producto requerido. Así por ejemplo estipendios pagados a los prestadores de servicio de Sector Activo, han sido fijados por la propia Gerencia de Sector Activo, de acuerdo a tramos de renta, en los cuales se valoró la experiencia en el área. Por otro lado, los valores pagados a los prestadores de servicio que contrata INP a través de su Programa 01, están relacionados a un valor de mercado del personal contratado.

⁵² Se debe notar que los honorarios contratados por el Instituto no se encuentran asimilados a grados. No obstante, la consultora hace el ejercicio de homologar los honorarios percibidos a efectos de comparabilidad con el personal de planta y contrata.

Aunque el Instituto señala que los contratos a honorarios sólo son posibles si la labor contratada no es habitual, debe indicarse que del total de personal a honorarios, sólo 17% registra como fecha de ingreso el año 2007. La mayoría de ellos (44%) tiene más de tres años prestando servicios a la institución, o entre dos y tres años (39%).⁵³

Para la dotación total de personal del INP se elaboró un conjunto de cruces por variables significativas: género, edad, nivel educacional y años de servicio. Los resultados se muestran a continuación:

Planta: género y edad

GENERO	N°	%	EDAD				TOTAL
			< 30	31 a 50	51 a 60	61 y más	
M	224	44		70	104	50	224
F	284	56	4	116	133	31	284
Total	508	100%	4	186	237	81	508

En cuanto a género y edad el 56% de la planta del INP está compuesta por personal femenino y el 63% se concentra en el rango etáreo de 51 y más años.

Contrata: género y edad

GENERO	N°	%	EDAD				%>51
			< 30	31 a 50	51 a 60	61 y más	
M	1.008	39	93	515	305	95	40%
F	1.592	61	135	939	452	66	33%
Total	2.600	100	228	1.454	757	161	35%

En la contrata el personal femenino también es mayoritario, con un 65% de los puestos de trabajo, concentrándose en el rango de edad entre 31 a 50 años.

Honorarios: género y edad

GENERO	N°	%	EDAD				S/I
			< 30	31 a 50	51 a 60	61 y más	
M	87	60	31	41	9	6	3
F	59	40	26	28	4	1	
Total	146	100	57	69	13	7	3

Los funcionarios a honorarios en un 86% son personas menores de 50 años, y es el único segmento donde el personal masculino supera al femenino, con un 60 % del total de los honorarios.

⁵³ Tal es el caso de los Médicos Contralores (INP Sector Activo): 47% tienen 3 años y más en el INP, y 40% entre dos y tres años, y sólo 13% registra su ingreso al INP durante el 2007.

Planta: años de servicio y género

AÑOS DE SERVICIO	M	F	TOTAL
< 5	21	12	33
6 a 10	4	10	14
11 a 15	25	41	66
16 a 20	15	19	34
21 a 25	39	53	92
> 25	120	149	269
Total	224	284	508

Mayoritariamente el personal de planta se ubica sobre los 20 años de servicio en la institución, agrupando al 71% de los funcionarios en esta calidad jurídica. En los últimos 10 años el INP ha incorporado a su personal de planta a 47 personas.

Contrata: años de servicio y género

AÑOS DE SERVICIO	M	F	TOTAL
< 5	227	213	440
6 a 10	87	106	193
11 a 15	205	417	622
16 a 20	98	172	270
21 a 25	93	128	221
> 25	298	556	854
Total	1.008	1.592	2.600

Para el personal a contrata igualmente la mayor concentración se da en los funcionarios sobre 25 años de servicio, con un 33%, y un segundo grupo importante lo constituyen aquellos con 11 y hasta 15 años de servicio, que representan el 24% de la contrata actual.

Honorarios: años de servicio y estamento

AÑOS DE SERVICIO	M	F	TOTAL
< 5	57	85	142
6 a 10	2	1	3
11 a 15		1	1
16 a 20			0
21 a 25			0
> 25			0
Total	59	87	146

El 97% de los honorarios tiene menos de 5 años de antigüedad. Sólo 3 personas han cumplido labores a honorarios por más de 5 años en el INP.

Nivel Educativo por Estamento

Nivel Educativo	Directivo	Profesional	Técnico	Adminis.	Auxiliar	TOTAL
Educación Básica					89	89
Licencia Media	13		209	1.369	105	1.696
Técnico Egresado	1	1	5	5		12
Técnico Titulado		22	108	39	2	171
Universitario Egresado		6	6	1		13
Universitario Incompleto		2	2	1		5
Universitario Titulado	102	796	258	112		1.268
Total	116	827	588	1.527	196	3.254

Según los datos disponibles, 39% del personal total del INP tiene estudios universitarios, completos, concentrándose la mayoría de estas personas en el estamento profesional y técnico, y 52% posee licencia media.

Del cuadro anterior se observa también que hay personas con licencia media o educación técnica que desempeñan cargos directivos (14). Por su parte, el estamento técnico se compone en un 36% por personas que sólo tienen licencia media y en un 44% por personas con título universitario. Finalmente, 90% del estamento administrativo tiene sólo licencia media, situación que, como se indicó anteriormente, puede incidir en el estándar del servicio prestado en la medida que la mayoría se relaciona directamente con público y no dispone de una formación de carácter técnica.

3.2.2. Recursos Tecnológicos

El INP administra sus sistemas combinando recursos bajo dos modalidades: externalización y recursos internos. Para efectos de este análisis ambas modalidades serán consideradas.⁵⁴ En esta sección se describen las políticas o lineamientos que en materia de TICs atañen al INP, y enseguida se describen los sistemas informáticos vigentes relacionados directamente al giro del negocio de la institución.

Lineamientos estratégicos TIC a nivel gubernamental

Para entender y conceptualizar el desarrollo informático realizado dentro del INP, y poder evaluar su estado con una perspectiva de futuro, es necesario revisar primero las prioridades que en esta materia se han fijado los distintos gobiernos a partir de 1994 hasta la fecha. Para este análisis nos basaremos en el documento, aún en borrador, llamado "Estrategia de Desarrollo Digital 2007 - 2012".⁵⁵

El primer impulso realizado por el país para construir una visión integral sobre la Sociedad de la Información lo constituyó la creación de la Comisión Presidencial de las Tecnologías

⁵⁴ Los detalles de las descripciones y diagramas se presentan en Anexo N° 10.

⁵⁵ www.comunidadtecnologica.gob.cl

de Información durante el Gobierno del Presidente Eduardo Frei.⁵⁶ Los objetivos estratégicos planteados en el documento “Chile: Hacia la Sociedad de la Información” fueron los siguientes:

- Lograr que el acceso a las redes digitales de información y a los servicios que otorgan, sea tan universal como lo es hoy el acceso a la televisión y la radio, enriqueciendo simultáneamente la oferta nacional de contenidos.
- Desarrollar nuevas capacidades competitivas, reduciendo además la heterogeneidad productiva. Para ello, es menester adecuar el marco jurídico y regulatorio para promover los mercados electrónicos y la competitividad en los servicios de acceso a Internet, una política de fomento que apoye la difusión de las nuevas tecnologías en las empresas, así como un avance sustantivo en materia de formación de personas de calidad mundial.
- Utilizar las nuevas tecnologías para acelerar la modernización del Estado, de modo de incrementar la calidad de los servicios públicos para las personas y las empresas, impulsar la descentralización y desconcentración de las instituciones públicas, a inducir procesos similares en el desarrollo económico. En tal sentido, el Estado juega un rol catalizador decisivo para acelerar el ingreso de Chile en la sociedad de la información.

El Presidente Ricardo Lagos, incorporó desde el comienzo de su mandato el tema de la Sociedad de la Información en la agenda pública a través de la creación, en junio de 2000, del Comité de Ministros de las Tecnologías de Información. Los objetivos que se propuso este grupo de trabajo fueron contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de TIC's para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida, la eficiencia y transparencia del sector público, enriqueciendo al mismo tiempo la identidad cultural de la nación y de sus pueblos originarios.

El Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet retoma el trabajo de desarrollo digital a través de un Instructivo Presidencial de febrero del año 2007, en el cual se crea el Comité de Ministros para el Desarrollo Digital y se le asignan tareas específicas con el fin de diseñar una Estrategia Digital que permita hacerse cargo de los aprendizajes, necesidades y desafíos que enfrenta el país en esta materia con una mirada de largo plazo. Con tal propósito, la estrategia de Desarrollo Digital para el periodo 2007-2012, tendrá como objetivos:

- Aumentar la competitividad de las empresas mediante el uso sofisticado e intensivo de tecnologías de la información.
- Crear y fomentar una nueva cultura en TIC's.
- Profundizar la modernización e innovación de la Gestión Pública a través de la promoción y del desarrollo del gobierno electrónico.
- Aumentar la intensidad de uso de TIC's por estudiantes y sociedad civil.
- Contribuir al desarrollo económico y a la generación de cohesión y bienestar social.

Lineamientos estratégicos TIC a nivel INP

En el año 2000 el INP definió los lineamientos estratégicos que rigieron la licitación que se

⁵⁶ www.modernizacion.cl

adjudicó en el año 2003, y entraría en funcionamiento en el año 2005, de los sistemas que actualmente dispone el INP para la gestión de sus áreas de negocio. Los requerimientos planteados se caracterizaron por conceptos tales como análisis profundo de los procesos de negocios, uso de tecnologías abiertas y unificación de las bases de datos. Dentro de estos lineamientos se destacan los siguientes conceptos:⁵⁷

- Outsourcing
- Joint Venture
- Coopetencia (Cooperación + Competencia)
- Desmaterialización de los trámites
- Descentralización

De las políticas declaradas en relación a la administración de los Sistemas de Información,⁵⁸ puede deducirse que los grandes lineamientos establecidos por la Institución en el manejo informático de su negocio se basan en un servicio principalmente externalizado, tanto en hardware, desarrollo y mantención de sus sistemas.

La estructura que establece la institución frente a esta definición son Áreas de Negocios, cada una de ellas responsables de los contratos y con interlocutores propios, y que establecen la comunicación con los proveedores de servicio durante el desarrollo y la mantención de las aplicaciones.

En cuanto a seguridad se indicó “establecer certidumbre de funcionalidad y contenido de datos e información utilizados en los sistemas de información administrativos”. Por ello, se requirió especificar a los proveedores de sistemas computacionales las características de resguardo y de entrega de datos que contemplasen, entre otros, su integridad, consistencia, confiabilidad, privacidad, respaldo y disponibilidad. Por su parte, la institución se comprometía a disponer la implementación de mecanismos necesarios que permitieran asegurar el normal flujo de la información.

Infraestructura y sistemas informáticos en INP

Estado Actual de la Licitación 2003

La licitación realizada en el año 2003⁵⁹ tenía como principal objetivo posicionar a la institución en la cima del nivel tecnológico, en hardware, en software y en la integración de las bases de información. Como este avance sería un gran salto tecnológico para la institución, a este proyecto se le denominó **Heracles**, que correspondió a un conjunto de sistemas licitados junto al Centro de Servicios de Soporte de Aplicaciones (Csesa).⁶⁰

Luego, debido a incumplimientos por parte de la empresa proveedora en la entrega de productos, el proyecto **Heracles** se reformula integrando una nueva metodología de

⁵⁷ Informe Final Comisión outsourcing. INP octubre 2000.

⁵⁸ Documento Informático para el Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Marzo 2002. División de Estudios y Proyectos INP.

⁵⁹ Ver en Anexo N° 10 detalle de la problemática planteada y solución ofrecida por el proveedor adjudicado.

⁶⁰ Ver detalle en Anexo N° 10, sección 10.1.

análisis y desarrollo de sistemas llamada **CoreAgil**. Pero, aún así, se determina de común acuerdo con el proveedor que no todos los sistemas licitados podrán traspasarse, por los tiempos involucrados y por los recursos que deberían invertirse, entonces se decide, según lo establecía la licitación, que la empresa adjudicada debía contratar a la empresa anterior, y continuar dando los servicios con estos sistemas del año 1998. A estos sistemas se les llama **Legados**.

Situación Actual del Sistema de Información INP

Servidores

Internos, de propiedad del INP:

Tiene un total de 31 servidores, en su mayoría con procesador INTEL III, 17 de ellos son biprocesadores, el resto sólo tiene un solo procesador, en un 50% de ellos con velocidad mayor a los 2000MHz, 15 equipos con memoria RAM mayor a 2 Gbyte, y 20 de ellos con sistema operativo LINUX.

Externos, de propiedad de Synapsis:

Sistemas Legados: 5 servidores, uno de 20gb RAM, 750Gb disco, con 8 procesadores de 750Mhz, y los otros 4 servidores de 2 discos de 9,1Gb cada uno, 1Gb RAM; biprocesador de 800Hz, bases de datos Informix y Oracles.

Sistemas Csesa, 17 servidores HP DL380G3, 10 servidores HP rp5470 y 2 servidores IBM xSeries-345. Bases de datos / plataforma fundamentalmente BEA, Oracle.

Aplicaciones

En cuanto a las aplicaciones se tienen aquellas que se administran en forma interna y aquellas que se administran en forma externalizada.

Internas:

Estas aplicaciones se utilizan fundamentalmente en las labores de funciones de apoyo del INP, a excepción de algunas aplicaciones que apoya al Departamento ATEP. Los sistemas han sido desarrollados fundamentalmente en ASP o PHP, utilizando bases de datos MySQL.

Externalizados:

Estas aplicaciones apoyan al área Operaciones del INP y son fundamentales para su desempeño. Se clasifican en Legados y Csesa:

Legados: estas aplicaciones apoyan las Áreas de Concesión de Beneficios, Pago de Beneficios, Accidentes del Trabajo, Control Documento Pago y Expedientes Previsionales.

- Proveedor: Synapsis Soluciones y Servicios IT
- Fecha de Inicio Contrato: 1 Noviembre de 1998 (Mantiene Continuidad Operativa,

como parte del Sistema Csesa y Componentes de Aplicaciones)

- Fecha de Término Contrato: Marzo de 2009
- Existe posibilidad de renovación: No.
- Precios de implementación (UF): Sin costo de implementación inicial.
- Precio operación mensual (UF): Es parte de la continuidad operativa del Proyecto Csesa y Componentes de Aplicaciones, equivalente al 35% de la cuota fija de los Contratos de este Proyecto.
- Descripción de la Arquitectura del Sistema: Unix, bajo una arquitectura Cliente-Servidor.
- Bases de datos soportantes. Múltiples, con Base de Datos en Producción Informix.
- Lenguajes utilizados. Cobol e interfaz usuaria Visual Basic
- Existen Manuales del Levantamiento de las Reglas del Negocio. NO
- Existen Manuales técnicos de la aplicación para su instalación en otro equipamiento. NO, sólo en Synapsis.
- Existen Manuales de Operación. SI
- Políticas de Seguridad de los Sistemas para la Continuidad del Negocio. Sólo a nivel de Respaldos.

Csesa: Centro de Servicios y Soporte de Aplicaciones (CSESA) y Componentes de Aplicaciones.

- Proveedor: Synapsis Soluciones y Servicios IT
- Fecha de Inicio Contrato: Abril de 2004
- Fecha de Término Contrato: Marzo de 2009
- Existe posibilidad de renovación (Si/No): No

Componente	Estado (*)	Fecha Puesta en Marcha según contrato
1. Distribución de la Información de la Recaudación	O	2 de Mayo 2007
2. Cuentas Individuales - Historial Previsional	O	2 de Mayo 2007
3. Bono de Reconocimiento	D	7 de Septiembre 2007
4. Interfaz Contable de Administración de Fondos	O	2 de Mayo 2007
5. Cotización	O	2 de Mayo 2007
6. Personas	O	2 de Mayo 2007
7. Normativa	O	2 de Mayo 2007
8. Control Trámite (Historial Previsional, Bono, etc.)	D	Octubre 2007
9. Base de Conocimiento	O	1 de Abril 2004
10. Cuadro de Mando Integral (CMI)	O	1 de Abril 2004
11. Estadísticas	O	2 de Mayo 2007
12. Desarrollo de Portales	NI	Octubre 2007
13. Suite de Sucursales	D	2 de Mayo 2007

(*) Estado: No Iniciado (NI), en Desarrollo (D), en Operación (O).

- Estado actual (% de avance)

Detalle Total Variable	Cumplimiento	% Esfuerzo Estimado	% Esfuerzo Pleno
Distribución de la Información de la Recaudación	80%	33%	26%
Cuentas Individuales - Historial Previsional	80%	11%	9%
Bono de Reconocimiento	0%	6%	0%
Personas	92%	8%	7%
Normativa	100%	2%	2%
Migración Lineal Sistema Legados	80%	14%	11%
Control Trámite (Historial Previsional, Bono, etc.)	0%	5%	0%
Base de Conocimiento	100%	1%	1%
Interfaz Contable de Administración de Fondos	100%	11%	11%
Estadísticas	100%	5%	5%
Terminal de Autoconsulta	100%	0%	0%
Cuadro de Mando Integral (CMI)	80%	4%	3%
Porcentaje por Entrega Plena	0%		0%
Total		100%	76%
APLICATIVOS			
Distribución de la Información de la Recaudación	80%	37%	29,6%
Cuentas Individuales - Historial Previsional	80%	12%	9,6%
Bono de Reconocimiento	0%	7%	0,0%
Desarrollo de Portales	0%	1%	0,0%
Suite de Sucursales	80%	4%	3,2%
Personas	92%	9%	8,3%
Normativa	100%	2%	2,0%
Cotización Transversal	100%	2%	2,0%
Seguridad	100%	2%	2,0%
Framework	100%	4%	4,0%
Migración Lineal Sistema Legados	80%	16%	12,8%
Homologación de Normativas	100%	2%	2,0%
Análisis de Datos	80%	2%	1,6%
Porcentaje por Entrega Plena	0%		0%
Total		100%	77%

- Precios de implementación (UF): Sin costo de implementación inicial.
- Precio operación mensual (UF): 7.734 + IVA⁶¹

⁶¹ Corresponde al precio originalmente adjudicado. Con la modificación del contrato de 18 de enero 2007, a contar del 1 de julio de 2006 se paga un valor base por continuidad operativa, que corresponde al 55% del valor original CSESA y 35% del valor original de APLICATIVOS, más

- Descripción de la Arquitectura del Sistema: J2EE, bajo una arquitectura EA
- Bases de datos soportantes: Múltiples, con Base de Datos en Producción ORACLE.
- Lenguajes utilizados: Java
- Existen Manuales del Levantamiento de las Reglas del Negocio: SI
- Existen Manuales técnicos de la aplicación para su instalación en otro equipamiento: NO, sólo en Synapsis.
- Existen Manuales de Operación: SI
- Políticas de Seguridad de los Sistemas para la Continuidad del Negocio: Planes de contingencia (existe Plan de Contingencia Preliminar) y Planes de aseguramiento de la continuidad del negocio. La continuidad operativa de este sistema se apoya en los Sistemas Legados, no obstante se trabaja paralelamente en un proyecto de portabilidad y en otro de mantención interna, para asegurar la continuidad de los servicios en los procesos críticos.

3.2.3. Instrumentos de Monitoreo

El INP cuenta con diversos mecanismos e instrumentos para el monitoreo de su actividad. A continuación se presentan los principales, indicándose las unidades responsables.

El Departamento de Planificación, a través del Subdepartamento Control Estratégico de Gestión coordina internamente el avance de los PMG, y tiene a su cargo el Sistema de Planificación/Control de Gestión. El grado de avance de cada sistema, según lo informado en cada BGI, es el siguiente:

Área de mejoramiento	Sistemas	Objetivos de gestión							
		Etapa de desarrollo / Estado de avance							
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Recursos Humanos	Capacitación			⊕	⊕				
	Higiene – seguridad			⊕	⊕				
Planificación / Control / GTI	Evaluación de desempeño				⊕				
	OIRS			⊕	⊕	⊖	⊖		
	Gobierno electrónico			⊖	⊕				
	Planific. / Control de Gestión			⊕	⊕	⊖	⊖	⊕	
	Auditoría interna				⊖	⊕			
	Gestión territorial	⊖	⊖	⊕					
	Administración Financiera	Sist. de compras y cont. púb.			⊕		⊕	⊕	
	Adm. Financiero contable			⊕	⊕		⊕		
Enfoque de género	Enfoque de género		⊕	⊕	⊕				

Notación:

Año:

Avance del sistema:

2002	2003	2004	2005	2006
⊕	⊕	⊖	⊖	⊕

De acuerdo al BGI 2006, los PMG comprometidos se cumplieron totalmente. Se destaca,

valores variables por las aplicaciones nuevas en plena operación, corregidos por los niveles de servicio.

entre otros aspectos, que los sistemas Planificación/Control de Gestión y Auditoría Interna se incorporaron al Programa Marco Avanzado, dándose inicio a la preparación para la certificación externa de estos sistemas a través de la Norma ISO 9001:2000.

% Cumplimiento PMG				
2002	2003	2004	2005	2006
100	95	100	100	100

Al sistema de PMG se suman los Convenios de Desempeño Colectivo, cuyo avance se monitorea a través del sistema de indicadores de desempeño (SIG). Para los años en estudio, el cumplimiento es prácticamente 100% a nivel global del INP: 100% el 2006, 99,09% el 2005 y 99% el 2004.

A los sistemas anteriores se agregan sistemas o mecanismos que disponen algunas unidades del INP, como lo que se indica a continuación:

La División de Empleadores cuenta con el sistema estadístico Discoverer,⁶² que provee la información diaria de:

- Recaudación
- Carga de planillas
- Recuperación de deudas

La División Bono de Reconocimiento monitorea la información que es proporcionada en forma mensual por el sistema informático (conocido internamente como "Legado de BR"). De este sistema se extrae información en forma semanal, que se exporta a planillas Excel, con la cual el Jefe de División monitorea la gestión en relación a las siguientes variables:

- Bonos liquidados: Cantidad, monto y tiempo de respuesta, ya que tienen un plazo máximo de pago sino deben pagar multas a las AFP.
- Bonos visados: cantidad recibida, cantidad producida, correcciones (aumento o disminución)
- Bonos emitidos: cantidad recibida y cantidad producida, monto, tiempo promedio de demora.
- Reclamos: cantidad recibida, cantidad acogida, tiempo de demora promedio de resolución.

La División Concesión de Beneficios monitorea la información que se obtiene del Sistema de Información INP, exportando a planillas Excel en forma diaria datos acerca de los beneficios previsionales solicitados por los Afiliados Activos del INP y Pensionados (corresponde a concesión de beneficios de sobrevivencia: viudez y orfandad). En cada planilla se manejan los datos por Sector, es decir, ex - Cajas del sector Público, ex - Cajas del sector Particular y Servicio de Seguro Social. Los indicadores son:

- Trámites solicitados de ingreso

⁶² Corresponde a una herramienta institucional que cuenta con variadas aplicaciones, entre las que se cuentan las relacionadas con el proceso de recaudación, control de deudas y cobranzas.

- Solicitudes concedidas y rechazadas (producción)
- Tiempos de respuesta promedio
- Montos
- Stock

La División Pago de Beneficios monitorea la información que obtiene del sistema computacional, la que es exportada a planillas Excel con el objeto de monitorear en forma mensual la gestión, en términos de la cantidad de pensiones y beneficios a pago según cantidad, monto y condiciones de aplicación (reajustes):

- Pensiones previsionales
- Pensiones asistenciales
- Subsidio único familiar
- Indemnizaciones carbón
- Pensiones de reparación
- Susidios de cesantía
- Bono de invierno, aguinaldos y otros

Los Centros de Responsabilidad informan mensualmente al Departamento de Planificación -Subdepartamento Control Estratégico de Gestión- el grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos y metas de gestión definidos para el período, además de una evaluación cualitativa que explica las principales desviaciones respecto de los objetivos planteados, con el objeto de que se incorpore esta información al Sistema de Información para la Gestión (SIG), siendo responsabilidad del Departamento de Planificación publicar mensualmente en la intranet el Informe de Gestión Institucional.

3.3. Mecanismos de Asignación y Transferencia de Recursos

En esta sección se presentan aspectos referidos a modalidades de pago, incentivos y relación ejecutor – institución responsable de la provisión de productos estratégicos.

3.3.1. Diseño y Control Presupuestario

El INP debe asignar recursos económicos para el cumplimiento de dos grandes funciones:

- El cumplimiento de sus compromisos estratégicos (concretados en sus productos estratégicos).
- La operación de sus unidades funcionales (operativas, de control y de apoyo).

Por la naturaleza de su misión, la institución debe cumplir con el pago de las prestaciones previsionales de sus afiliados y de las prestaciones asistenciales que el Estado le encarga. Las prestaciones previsionales son un derecho de cada cotizante y por tanto la asignación de los recursos está garantizada. Adicionalmente, debe administrar el seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Por último, la institución da cumplimiento a los programas de beneficio social para adultos mayores definidos como clientes de estos productos.

El cumplimiento de estos compromisos estratégicos le demanda al INP, recursos del presupuesto de la nación, los cuales en la práctica son asignados por las unidades

encargadas de la ejecución de estos productos (Departamento de Operaciones, INP Sector Activo y Programas y Beneficios Sociales). Cada uno de esos departamentos determina el presupuesto necesario para dar cumplimiento a las necesidades de financiamiento detectadas a nivel central para la entrega de estos servicios. Las estimaciones correspondientes se conversan con el Subdepartamento de Presupuesto,⁶³ se consolidan y se incorporan al presupuesto de la institución.

Por otro lado, la institución debe contar con presupuesto para financiar sus operaciones (más de 3.200 funcionarios, instalaciones y equipamiento). Los requerimientos operacionales se determinan al interior de cada unidad y se validan con el Subdepartamento de Presupuesto, unidad que determina el monto disponible a financiar para cada ejercicio. Dado el carácter de las funciones que realiza la institución las actividades no registran grandes alteraciones entre un período y otro, y así ésta opera con un marco presupuestario bastante estructurado y constante a través del tiempo. El Subdepartamento de Presupuesto consolida las estimaciones de recursos presentadas a nivel de centro de responsabilidad e incorpora las distintas partidas al presupuesto final.

El ciclo de formulación presupuestaria comienza exploratoriamente en mayo-junio, hay solicitudes de ajustes en agosto de DIPRES, que procesa el Subdepartamento de Presupuesto, y finalmente se consolida el presupuesto ya ajustado en septiembre para ser discutido en octubre en el Congreso. Para el éxito del proceso de formulación es trascendental la correcta estimación de los compromisos previsionales del siguiente período, en particular para los subproductos pago de pensiones y bono de reconocimiento. Son precisamente estas partidas las que admiten una especie de "sobregiro" durante el ejercicio. Vale decir, que los eventuales errores en la estimación de su cálculo serán solventados por el Ministerio de Hacienda prácticamente sin objeción.

Las funciones de reajuste y suplementación presupuestaria corresponden al Subdepartamento de Presupuesto del INP. Cada reajuste dentro de una determinada partida presupuestaria se comunica directamente desde la unidad solicitante hacia este Subdepartamento. Los ajustes, si se estiman necesarios,⁶⁴ se aprueban y traspasan a la cuenta del presupuesto de la unidad. El criterio básico es conceder ajustes en gastos cuando existe un ajuste previo en ingresos (técnicamente ahorro de costos en otra partida presupuestaria).

El presupuesto aprobado se comunica a todas las jefaturas en enero de cada año, y éstas entregan a sus respectivas unidades el presupuesto asignado. Luego, durante la ejecución, el manejo financiero es controlado mensualmente por el Subdepartamento de Presupuesto quien supervisa el cumplimiento de la meta presupuestaria propuesta. No obstante este control, no existe aún en la institución una programación central de los gastos por unidad. Se están desarrollando iniciativas para generar una planificación financiera con horizonte temporal de modo de reforzar la disciplina financiera en una

⁶³ Subdepartamento dependiente del Departamento de Finanzas.

⁶⁴ Como se señaló, hay gastos que son críticos y no pueden dejar de cubrirse, inclusive cuando las estimaciones contenidas en el proyecto de presupuesto hayan fallado, como es el caso del Bono de Reconocimiento.

institución que por defecto no experimenta grandes variaciones de gastos o estacionalidades.

Por otra parte, el presupuesto del Programa 02 es elaborado por el Departamento INP Sector Activo, el cual autoriza los presupuestos en detalle, suplementaciones y traspasos, tanto en materia de gastos de prevención como administración.

El Departamento de Finanzas a través de sus tres Subdepartamentos (Presupuesto, Tesorería y Contabilidad) ejerce el control de las actividades que dan origen a movimientos de recursos financieros, mediante la utilización de un sistema informático contable y presupuestario propio llamado FINGUB.⁶⁵

3.3.2. Ejecutores externos modalidades de pago utilizadas

INP utiliza un conjunto amplio de servicios que adquiere, mediante procesos de licitación pública, para la provisión de sus productos estratégicos. Los contratos más relevantes en esta materia se describen a continuación:

SERVICIO	PROVEEDOR	DETALLE
Prestación de Servicios de Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social	Banco Estado	<p>Contrato aprobado por Resolución N° 017 de fecha 05.11.2003.</p> <p>Respecto al Servicio de Cuentas Corrientes el Banco se obliga a abrir y mantener, las cuentas corrientes, ya sea para el Nivel Central o a Nivel de Sucursales del Instituto.</p> <p>Para el Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, se obliga a pagar las pensiones previsionales y asistenciales, subsidios y otros beneficios de Seguridad Social que el Instituto determine, la Ley establezca o un Tribunal imponga al Instituto, en virtud a las siguientes formas de pago adjudicadas y por las cuales el Instituto paga una tarifa unitaria mensual, debidamente acordada entre las partes: Pago Rural, Orden de Pago a Domicilio, Depósito Bancario, Pago al Extranjero.</p>

⁶⁵ El sistema se basa en FIND700 y ha sido ajustado a las necesidades del Instituto utilizando el lenguaje Visual Basic, base de datos residente en Sybase y opera bajo plataforma Windows NT 4.0. Cuenta con 4 módulos o subsistemas: Administración, Contabilidad, Presupuestos y Conciliación bancaria. Dadas las características del sistema, se comprobó su funcionalidad para generar reportes diarios sobre movimientos de producto y flujos de efectivo entre distintas cuentas contables de la institución, así como de las operaciones bancarias que maneja el Instituto. Los movimientos son registrados en distintas categorías, como sub-ítems presupuestarios o centros de responsabilidad de la institución.

SERVICIO	PROVEEDOR	DETALLE
Prestación de Servicios de Pago de Beneficios de Seguridad Social Modalidad Sucursal Bancaria	Banco Estado	<p>Contrato aprobado por Resolución N° 019 de fecha 21.12.2003.</p> <p>El banco se obliga a proveer el servicio de pago "modalidad sucursal bancaria", a través de sus propias sucursales bancarias en las 61 comunas/ciudades de todo el país y por la cual el Instituto paga una tarifa unitaria mensual, por cada documento de pago válidamente emitido.</p>
Prestación de Servicios de Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile - BBVA ⁶⁶	<p>Contrato aprobado por Resolución N° 016 de fecha 30.10.2003.</p> <p>Respecto al Servicio de Cuentas Corrientes el Banco se obliga a abrir y mantener, las cuentas corrientes, ya sea para el Nivel Central o a Nivel de Sucursales del Instituto.</p> <p>Para el Servicio de Pago de Beneficios de Seguridad Social, se obliga a pagar las pensiones previsionales y asistenciales, subsidios y otros beneficios de Seguridad Social que el Instituto determine, la Ley establezca o un Tribunal imponga al Instituto, en virtud a las siguientes formas de pago adjudicadas y por las cuales el Instituto paga una tarifa unitaria mensual, debidamente acordada entre las partes:</p> <p>Plaza de Pago, Orden de Pago a Domicilio, Orden de Pago en Sucursales INP, Pago Rural, Depósito Bancario, Centro de Servicios</p>
Prestación de Servicios de Pago de Beneficios de Seguridad Social en la Modalidad de Depósito en Cuenta Propia o en Cuentas de Otros Bancos	Banco de Crédito e Inversiones BCI	<p>Contrato aprobado por Resolución N° 008 de fecha 06.04.2004.</p> <p>El banco se obliga a proveer el servicio de pago bajo la forma de "Depósito en Cuenta Propia o en Cuenta de Otros Bancos", contra los fondos suficientes puestos a su disposición por el Instituto, en cuenta corriente abierta al efecto en dicha Entidad Bancaria, servicio por el cual, el Instituto se obliga a pagar una tarifa unitaria mensual, acordada entre las partes, por cada pago válidamente emitido, solo para el caso de los depósitos en cuentas corrientes "otros bancos", ya que para el caso de los</p>

⁶⁶ Ver extracto de condiciones del contrato en Anexo N° 7.

		depósitos en "cuentas corrientes propias" el banco no cobra tarifa.
Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales	<p>Los Andes Los Héroes Gabriela Mistral 18 Septiembre La Araucana de Chile</p> <p>Santander Santiago Crédito e Inversiones Estado Citibank</p>	<p>Actualmente existe convenio con las siguientes Cajas de Compensación de Asignación Familiar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución N° 001 del 08/02/2002 2. Resolución N° 24 del 25/07/1997 3. Resolución N° 25 del 25/07/1997 4. Resolución N° 007 del 22/04/2003 5. Resolución N° 06 del 26/12/2002 <p>Y los siguientes Bancos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Resolución N° 21 del 25/07/1997 7. Resolución N° 31 del 30/07/1997 8. Resolución N° 29 del 30/07/1997 9. Resolución N° 30 del 30/07/1997 10. Resolución N° 61 del 18/12/2001 <p>Los convenios se refieren a la recaudación de las cotizaciones previsionales, en las modalidades de manual, electrónica e Internet e implica la recepción de los formularios y pagos involucrados, depósito de los valores recaudados en las cuentas corrientes del Instituto y entrega de los documentos e informes respectivos. Por dicho servicio el Instituto paga mensualmente una tarifa acordada entre las partes en virtud a la cantidad de planillas recaudadas, por cada Ente Recaudador.</p>
Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales entre el INP y Administradoras de Fondos de Pensiones	PREVIRED	<p>Contrato aprobado por Resolución N° 10 de fecha 25/08/2006.</p> <p>Por este instrumento el Instituto contrata con el Recaudador (PREVIRED) un Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales que, en general, comprende la recepción de información en formato electrónico, generada por el conjunto de empleadores, organismos pagadores de subsidios por incapacidad laboral y trabajadores independientes y voluntarios que, en cumplimiento de obligaciones previsionales, proceden a la declaración y/o pago de las cotizaciones ante el Instituto.</p>

SERVICIO	PROVEEDOR	DETALLE
Prestación de Servicios Captura de Datos y Almacenamiento Físico de Documentos	Microfilmación y Sistemas Microsystem S.A.	Contrato aprobado por Resolución N° 23 del 14/12/2004. El contrato se refiere a la captura de datos, recepción de documentos, determinación de errores, inconsistencias, omisiones y envío de informes al Instituto; así como también el almacenamiento físico de documentos y el respaldo y consulta de imágenes de planillas. La tarifa, convenida entre las partes es pagada en virtud al número de registros carátula y registro trabajador, procesados por la empresa.

Para los contratos de prestación de servicios de cuentas corrientes bancarias y pago de beneficios de seguridad social el INP definió 8 modalidades de pago, las cuales presentan los siguientes costos por transacción:

Modalidad de pago	Banco Estado	Banco BBVA	Banco BCI
Única Sucursal en comuna	X 0,05624 UF + IVA		
Plaza de pago		X 0,02854 UF + IVA	
Centro de servicios	X 0,05624 UF + IVA	X 0,02163 UF + IVA	
Pago rural	X 0,08577 UF + IVA	X 0,08550 UF + IVA	
Orden de pago en sucursal INP		X 0,03130 UF + IVA	
Orden de pago domicilio	X 0,05976 UF + IVA	X 0,03250 UF + IVA	
Depósito bancario	X 0,02892 UF + IVA	X 0,02200 UF + IVA	costo cero en el mismo banco
Depósito en otros bancos			X 0,0110 UF + IVA
Pago en el extranjero	X 1,34924 UF + IVA		
Retribución a INP por saldos cuenta corriente ⁶⁷	TIPC mensualizada incrementada en 0,00001%	TIPC mensualizada incrementada en un 21%	

⁶⁷ TIPC: Tasa de interés promedio de captaciones de 30 a 89 días para operaciones no reajustables.

3.4. Mecanismos de Auditoría, Control y Rendición de Cuentas

En INP se efectúan distintos tipos de auditorías, que según el prestador se pueden clasificar en internas o externas. La División de Auditoría y Control desarrolla una estrategia preventiva, que se expresa en un Plan de Auditoría Anual y en una Matriz de Riesgos, de acuerdo a lo establecido por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)⁶⁸

Auditorías Internas: se basa en el trabajo de la División de Auditoría y Control en relación a la elaboración y monitoreo de la Matriz de Riesgos, requerida por el CAIGG. Cada año se elabora el Plan de Auditoría Anual enfocado en los procesos críticos definidos en dicha matriz.

Para la elaboración del Plan de Auditoría 2007 se tomó en consideración que la División de Auditoría y Control en el PMG se encuentra en fase de Programa Marco Avanzado, y que en el transcurso del año 2007 certificó bajo la Norma ISO 9001:2000 los procesos asociados al desarrollo del Sistema de Auditoría Interna.

Para este año el plan consideró los objetivos de auditoría gubernamental, Ministerial e Institucional. La programación de los objetivos institucionales incluyó los 4 procesos de mayor criticidad, dentro de un total de 16 calificados: Atención Usuarios, Administración del seguro ATEP, Concesión de Beneficios y Recaudación de Cotizaciones Previsionales. La ejecución de las auditorías a estos procesos contempló programar un total de 90 auditorías, de las cuales 40 corresponden a Procesos del Nivel Central, 50 al Proceso Atención de Usuarios, distribuidas en Direcciones Regionales (6), Sucursales (18), Plazas de Pago (23) y Centros de Atención (3), y la Certificación de los Estados Financieros del Balance del Bienestar.

Auditorías Externas: el INP está sujeto a la realización de auditorías externas públicas, tanto de la Contraloría General de la República, entidad que realiza auditorías de cumplimiento y legalidad, usualmente enfocada por cuentas presupuestarias, como de la SUSESO, en relación a los beneficios. Hasta la fecha no se han efectuado auditorías a los estados financieros, siendo este año la primera vez en que se ha planificado la contratación de una consultora externa para que audite el periodo 2006-2008.

4. La Reforma Previsional

4.1. Antecedentes del Sistema Previsional Chileno

Producto de crisis económicas profundas que provocaron que muchas personas de edad avanzada perdieran su trabajo y quedaran carentes de una fuente de ingreso, se creó un sistema, denominado de reparto, donde las cotizaciones de los trabajadores y empresas en un año determinado se destinaban a financiar los gastos de la seguridad social del mismo año.

⁶⁸ Ver Documento Técnico N° 35.

La seguridad social proporcionada por el Estado tiene como objetivo reemplazar en parte los ingresos perdidos a consecuencia de la vejez o la invalidez. Las prestaciones previsionales que normalmente se incluyen en estos programas son:

- Las pensiones de jubilación que tienen por objeto proporcionar a las personas que, por razones de edad, han dejado de trabajar, un nivel de ingreso aceptable.
- Las pensiones de invalidez que cubren a las personas que no pueden trabajar por razones de salud.
- Las pensiones de supervivencia que protegen los ingresos de los dependientes de trabajadores fallecidos, como viudas y huérfanos.
- El seguro de desempleo, que ha tenido un rápido crecimiento, proporciona unos ingresos a las personas que atraviesan por breves periodos de cesantía.

En la década de los ochenta se hicieron patentes varias razones por las que los Gobiernos requirieron urgentemente reformar los programas de seguridad social como son:

- Desequilibrio presupuestario
- Influencia negativa en el ahorro
- Influencia negativa en la oferta de trabajo
- Baja tasa (percibida) de rendimiento
- Inequidades: las personas que han cotizado más o menos lo mismo perciben prestaciones actuariales distintas; la redistribución no se basa en una evaluación global de las necesidades de los beneficiados sino en sus cotizaciones.

Los programas de la seguridad social, en muchos aspectos, no son más que formas de seguro contra determinados riesgos, como los seguros privados. Aun con el desarrollo de mercados privados que han significado importantes aumentos en la cobertura de las pensiones privadas, persisten ineficiencias que se deben a las siguientes fallas del mercado:⁶⁹

- Elevados costos de transacción
- Seguro incompleto:
 - ✓ Incapacidad de los mercados privados para asegurar los riesgos sociales: ausencia de indexación.
 - ✓ Selección adversa: posible explicación de las imperfecciones de los mercados de pensiones vitalicias.
 - ✓ Riesgo moral.⁷⁰
- Seguro de jubilación como bien preferente: problema de riesgo moral creado al ayudar a los que no pueden valerse por sí mismos.

El nuevo régimen de pensiones creado por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, significó una profunda transformación del sistema previsional chileno, reemplazando un régimen público

⁶⁹ Ver definiciones de fallas de mercado y fallas de Estado en Anexo N° 8.

⁷⁰ El sector de los seguros teme que el seguro aumente la probabilidad de que ocurra aquello contra lo que asegura (moral hazard), por ejemplo, con un seguro excesivo contra incendios, el dueño de una propiedad inmobiliaria puede tener incluso incentivo para incendiarla.

de seguridad social de reparto, por uno de contribución definida y capitalización individual con administradores privados y regulación del Estado. Este sistema de capitalización facultó a sociedades privadas para participar en la administración de los Fondos de pensiones en un esquema de libre competencia.⁷¹

La Constitución Política reconoció esta nueva realidad al disponer en el número 18 de su Artículo 19 que "la acción del Estado estará dirigida a garantizar el acceso a todos los habitantes al goce de prestaciones básicas y uniformes, sea que se otorguen a través de instituciones públicas o privadas". Expresa, por su parte que la Ley podrá establecer cotizaciones obligatorias y que el Estado supervigilará el adecuado ejercicio del derecho a la seguridad social.

Los fundamentos de esta reforma fueron la libertad de los trabajadores para optar por las alternativas que maximicen su nivel de satisfacción y la participación del sector privado en la administración de los regímenes de pensión en condición de competencia.

Este nuevo sistema significó:

- Simplificar y uniformar los distintos regímenes de las Cajas de Previsión.
- Eliminar las diferencias existentes en el sistema antiguo que resultaban discriminatorias o inequitativas, como por ejemplo, distintas bases de cálculo para pensiones, distintos periodos mínimos de cotizaciones.
- Desligar el financiamiento de ciertos beneficios que no constituyen pensiones de las cotizaciones previsionales.
- Unificar las pensiones mínimas de las diferentes Cajas de Previsión.
- Uniformar los requisitos de años de servicios y edad para pensionarse por antigüedad y vejez. Además fijó en 65 años para los hombres y 60 años para las mujeres la edad mínima para obtener este beneficio.
- Se estableció un mecanismo de reajustabilidad automática de las pensiones.
- Las cotizaciones pasaron a ser por completo de cargo del trabajador.
- Las distintas Cajas de Previsión, excepto las Correspondientes a Carabineros y Fuerzas Armadas, fueron fusionadas en el Instituto de Normalización Previsional (INP).

El sistema de pensiones chileno ha operado financieramente como un sistema mixto, pues está compuesto por el régimen de capitalización individual, y por el Estado. Este no sólo cumple el rol de garante y regulador del sistema administrado por el sector privado, sino que también asumió un rol solidario estableciendo beneficios mínimos garantizados,⁷² de general y uniforme aplicación, para todos los trabajadores que participan en el sistema.

El sistema de capitalización individual obliga a los trabajadores dependientes a ahorrar en una cuenta personal abierta en una Administradora de Fondos de Pensiones de su

⁷¹ En 1981 también se fijan normas para que instituciones privadas administren el régimen de medicina preventiva y curativa.

⁷² El régimen de pensiones mínimas del sistema antiguo se hizo extensivo a los afiliados al sistema nuevo, pero en este caso se exige la concurrencia de requisitos específicos que da origen a la garantía estatal. En Anexo N° 6 se encuentran los requisitos del sistema para la pensión mínima de vejez, invalidez y sobrevivencia.

elección, con el objetivo de financiar sus pensiones de vejez e invalidez, como las de sobrevivencia de sus beneficiarios. Los trabajadores independientes pueden incorporarse voluntariamente al sistema.

El Estado por su parte garantiza un nivel de pensiones mínimo para aquellos trabajadores que, cumpliendo los requisitos, no cuentan con una acumulación de fondos suficiente para alcanzar dicho nivel.

4.2. Variables claves y su evolución

Los sistemas de pensiones pueden ser evaluados en función de tres aspectos principales: i) nivel de cobertura alcanzada; ii) calidad de los beneficios que proporcionan; y, iii) efectos fiscales derivados de su funcionamiento.

4.2.1. Nivel de cobertura alcanzada

- En Chile la cobertura previsional observada entre los años 2000 y 2005 no difiere sustancialmente de la registrada en el quinquenio previo a la reforma del sistema: Cobertura ocupacional es del orden del 66% (total cotizantes / total ocupados), mientras que la Cobertura efectiva llega al 61% (total cotizantes / fza. de trabajo).
- Por cada 10 años trabajados sólo se registran cotizaciones en algo más de 5 años.
- 25% de los afiliados presenta densidades de 23,6% o menos, y un 30% exhibe densidades de 80% o más.⁷³
- Las mujeres registran densidades menores a los hombres: 43,8% versus 59,8%, en promedio.
- Según la información disponible en la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN), la cobertura agregada del sistema de pensiones (contributivas y no contributivas) entre la población mayor de 65 años, se ha mantenido en torno al 76% entre los años 1992 y 2003. Sin embargo, las pensiones de carácter contributivo han disminuido su cobertura siendo reemplazadas por las pensiones no contributivas (PASIS) de 7,7% a 18,6% en el mismo período.

4.2.2. Calidad de los beneficios

La calidad de los beneficios está dada por el nivel de las pensiones y la tasa de reemplazo. En el sistema de AFP la historia previsional del afiliado es el elemento crucial para la determinación del beneficio.

- Con las actuales densidades de cotización, la mitad de los pensionados, tendrá una tasa de reemplazo de 40% o inferior en el 2020. Un 65% de las mujeres y un 33% de los hombres tendrán tasas de reemplazo de 40% o inferiores.⁷⁴

⁷³ Densidad de cotizaciones se refiere al porcentaje cotizado de los meses en que se reciben ingresos, que teóricamente debiera ser 100%.

⁷⁴ Tasa de reemplazo se refiere a la proporción del salario al momento de pensionarse que cubre la pensión.

4.2.3. Efectos fiscales

- El sistema de pensiones chileno cuenta con algo más de 1,8 millones de pensionados, de los cuales la mayoría dependen del financiamiento del Estado a través de las pensiones asistenciales, del antiguo régimen civil y militar de pensiones (FF.AA. y Carabineros) y de la Pensión Mínima Garantizada por el Estado (PMGE).
- En el periodo 1981-2005 el déficit operacional previsional promedió un 3,2% PIB, con una tendencia decreciente en el tiempo, alcanzando a 2,2% PIB el 2005. Las proyecciones para el 2006-2010 lo sitúan en torno al 1,9% PIB.

4.3. Propuesta de Reforma e Institucionalidad

La evidencia del análisis de los elementos críticos del sistema chileno revela la existencia de señales de alerta en los tres aspectos revisados, y justifica la necesidad de una reforma previsional. Los problemas que presenta actualmente el sistema previsional chileno son, entre otras falencias:

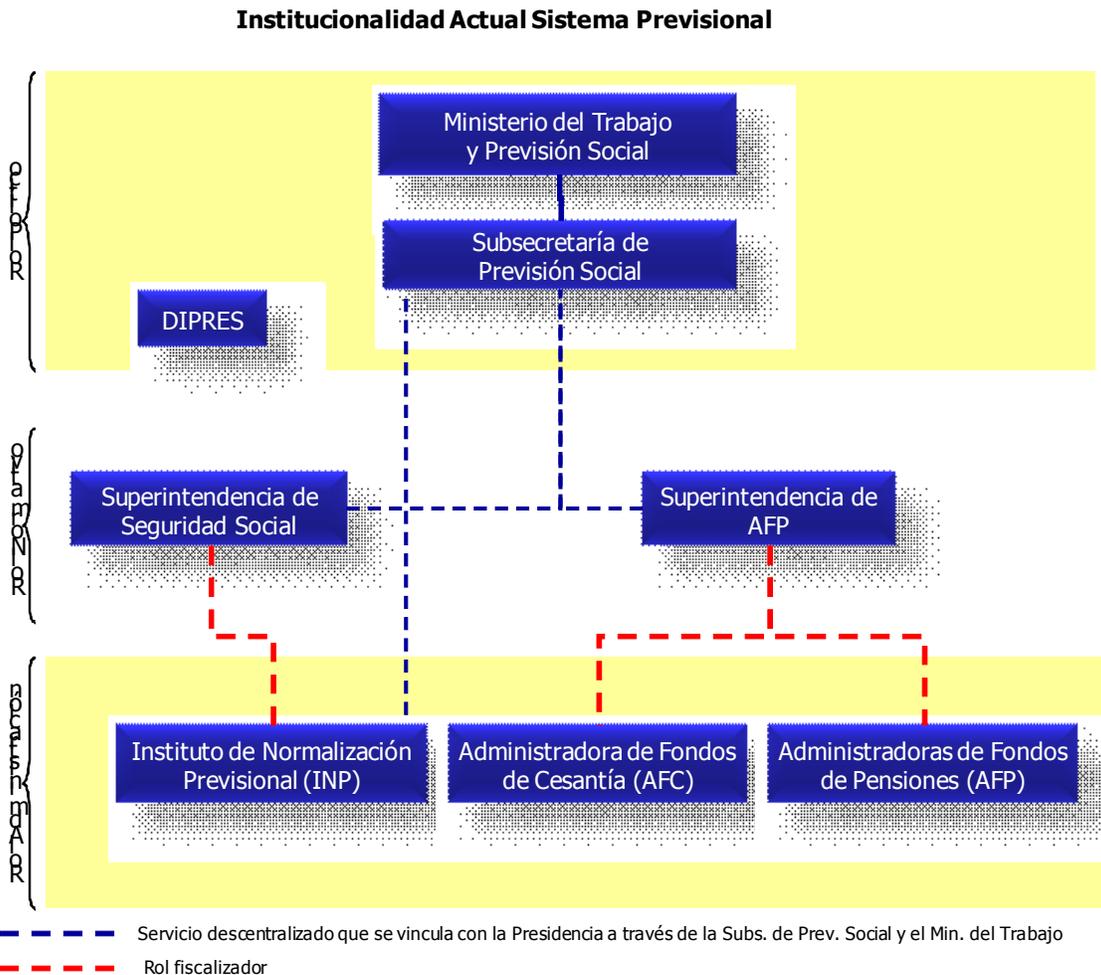
- baja cobertura
- baja densidad de cotizaciones
- deja fuera prácticamente al 95% de los trabajadores independientes
- muestra poca competencia y altas comisiones en su administración
- no da cuenta de las complejidades del trabajo moderno, como alta rotación y alta informalidad
- discrimina a la mujer

Por lo anterior, el mandato de la Presidenta Bachelet a la Comisión de Reforma indicaba cuatro focos de propuestas:

- Elaborar propuestas para aumentar la capacidad del sistema de pensiones de proteger efectivamente a los trabajadores de los riesgos asociados a la vejez y la invalidez.
- Proponer medidas que aumenten la regularidad y densidad de esas cotizaciones.
- Eliminar las actuales discriminaciones que el sistema genera en contra de las mujeres y los trabajadores de menores ingresos.
- Identificar medidas que eleven el rendimiento de las cotizaciones efectuadas por los trabajadores.

4.3.1. Institucionalidad actual del Sistema Previsional

Desde el punto de vista institucional, el sistema actual de pensiones presenta tres ámbitos de funciones o roles: el político, el normativo y el de administración. En el esquema siguiente se muestran las relaciones entre las entidades de dicha institucionalidad:



Funciones nivel normativo:

- Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones: entidad autónoma que se relaciona con Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y le corresponde la vigilancia y el control de las administradoras, asegurando su operación eficiente y transparente y protegiendo el patrimonio acumulado por los trabajadores.
- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO): es la encargada de fiscalizar el INP en todos aquellos aspectos relacionados con las entidades previsionales que se fusionaron y los regímenes que administraban, sin perjuicio de las facultades de la

Contraloría General de la República. Esta Superintendencia es la encargada de impartir las normas y orientaciones necesarias para el perfeccionamiento técnico y administrativo de las cajas de Previsión y para el mejor cumplimiento de sus funciones⁷⁵.

Funciones nivel de Administradoras:

- Instituto de Normalización Previsional (INP): El INP fue creado en 1980, para administrar las pensiones de las ex cajas de previsión.
- Administradoras de Fondos de Pensiones: constituidas por sociedades anónimas, cuyo objetivo exclusivo es administrar un Fondo de Pensiones y otorgar las prestaciones y beneficios que establece el decreto ley N° 3.500.
- Administradora de Fondos de Cesantía (AFC): sociedad anónima única con el exclusivo objeto de administrar el Fondo de Cesantía y el Fondo de Cesantía Solidario y administrar las prestaciones y beneficios que establece la Ley N° 19.728.⁷⁶

4.3.2. Propuesta de Nueva Institucionalidad del Sistema Previsional

La propuesta desarrollada busca diseñar una nueva institucionalidad, consistente con un sistema previsional estructurado sobre un sistema contributivo obligatorio, uno voluntario y uno solidario, así como integrar la política previsional con la de protección social.

Estas modificaciones a la institucionalidad pública del sistema previsional y a su marco normativo, permitirán diferenciar claramente sus distintos roles, estructurar en forma coherente el sistema que se propone, y guardar la debida coherencia con el conjunto de propuestas de reforma. Además, por su intermedio, se induce una gestión eficiente, evitando la duplicación de competencias, se unifica el control y fiscalización del sistema, se hace expedito el acceso a la información y se incentiva la participación.

En efecto, a través de este proyecto se refuerzan las capacidades del **Ministerio del Trabajo y de la Subsecretaría de Previsión Social**, para la supervisión, planificación y conducción del sistema. Esta Secretaría otorgará la asistencia técnica y administrativa a la Comisión de Usuarios y deberá administrar el Fondo para la Educación Previsional, destinado a apoyar financieramente proyectos, programas, actividades y medidas de promoción, educación y difusión previsional.

⁷⁵ La SUSESO es también la encargada de la programación del financiamiento y operación del Sistema Único de Prestaciones Familiares cuyos beneficios son: asignaciones familiares y maternales, el descanso pre y post natal, el permiso a la madre trabajadora para atender el cuidado de su hijo enfermo menor de un año y otras adicionales, de carácter voluntario que otorgan las CCAF a sus afiliados.

⁷⁶ Con la promulgación de la Ley N° 19.728 de mayo del 2001 entra en vigencia un régimen obligatorio de seguro de desempleo basado en la capitalización individual de contribuciones definidas y con un componente de reparto, con administración privada, a cargo de una única entidad denominada Sociedad Administradora de Fondos de Cesantía.

En el área normativa, se busca unificar en una nueva institución pública, la **Superintendencia de Pensiones**, la regulación del sistema previsional civil, incluyendo tanto el sistema de pensiones solidarias como el sistema contributivo obligatorio y el sistema voluntario. Con ello se fortalece la capacidad de reacción de las instancias políticas encargadas de la toma de decisiones, y se facilita la gestión administrativa y la colisión de competencias.

Adicionalmente, se crea un Consejo Técnico de Inversiones, el que deberá recomendar al ejecutivo la normativa específica sobre inversiones de los fondos de pensiones que administren las AFP.

En el ámbito de la administración del sistema, se busca fortalecer la noción de responsabilidad compartida entre el Estado, los afiliados y los administradores de beneficios para su buen funcionamiento. Así, se propone la creación del **Instituto de Previsión Social (IPS)**, responsable de la administración del Sistema de Pensiones Solidarias y de los **Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI)** que forman parte del IPS. Estos últimos estarán encargados de atender y de transmitir la información relevante para las decisiones que debe tomar el afiliado.

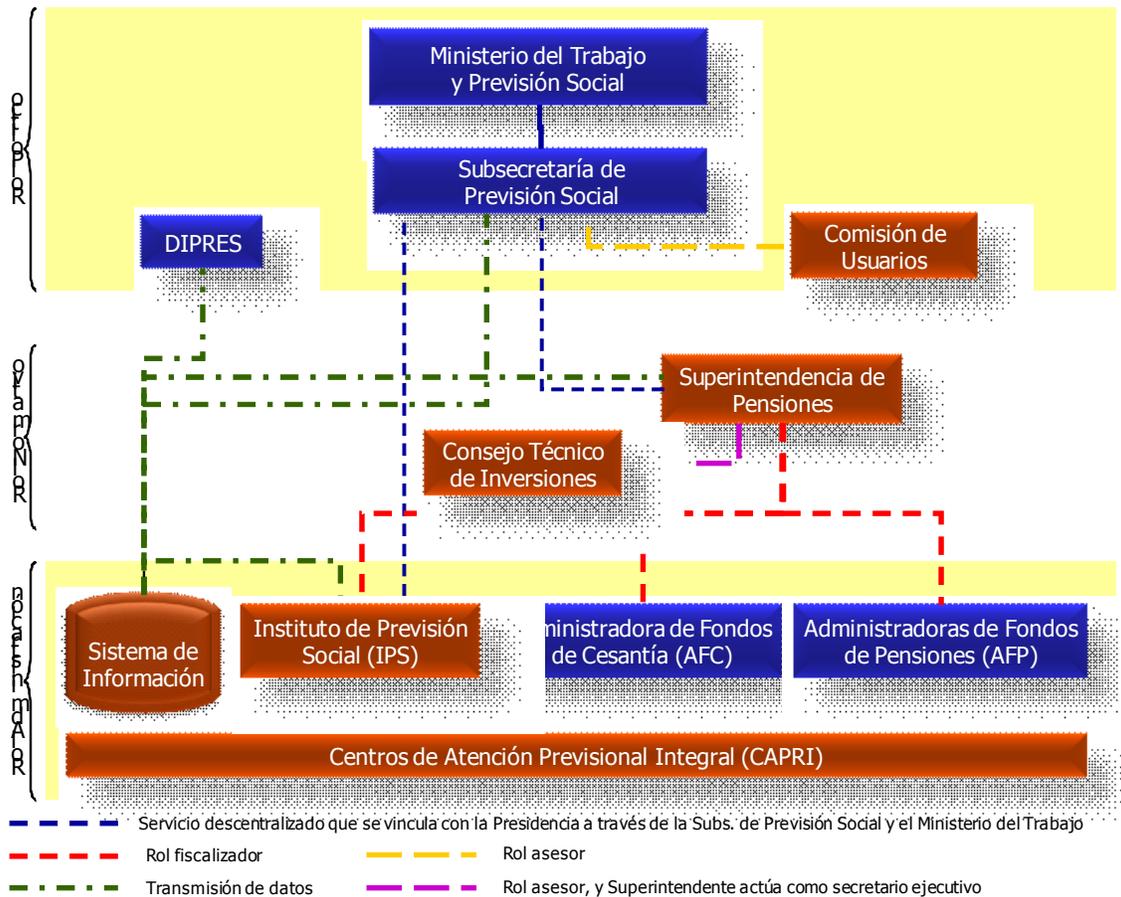
El IPS desempeñará, asimismo, todas las funciones y atribuciones actualmente realizadas por el Instituto de Normalización Previsional, con excepción de aquellas referidas a la ley N° 16.744. Es decir, el IPS tendrá la responsabilidad de la administración de los regímenes de las ex cajas de previsión social fusionadas en el INP. Adicionalmente, el IPS tendrá la responsabilidad de crear y administrar un Sistema de Información de Datos Previsionales.

Con la creación de los Centros de Atención Previsional Integral se busca garantizar la prestación de servicios esenciales para el sistema previsional en materias de información para todos los usuarios, en cuanto a su situación previsional, recibir solicitudes de pensiones y de selección de modalidad de pensión, entre otras. También, mediante el acceso al Sistema de Información de Datos Previsionales verificarán el cumplimiento de los requisitos que permiten acceder a los beneficios, a su pago y realizarán trámites vinculados al otorgamiento, modificación y cese de beneficios, que otorga el IPS en su calidad de continuador legal del INP en lo previsional. Adicionalmente, los Centros de Atención Previsional Integral proporcionarán nuevos servicios vinculados con el Sistema de Pensiones Solidarias.

Asimismo se creará el **Instituto de Seguridad Laboral (ISL)**, el cual desempeñará las funciones referidas al producto estratégico Seguro Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley N° 16.744), que actualmente son desempeñadas por el INP referidas a: Prevención de Riesgos, Prestaciones Médicas, Prestaciones económicas, Transferencias y Pensiones Ley 16.744.

En el esquema siguiente muestra la propuesta de la nueva institucionalidad:

Propuesta de Nueva Institucionalidad Sistema Previsional



La Reforma que actualmente está en tramitación legislativa representa un cambio estructural en los principales aspectos del sistema de pensiones. Estos son:

- Sistema de Pensiones Solidarias
- Institucionalidad
- Participación ciudadana
- Equidad de género
- Mayor cobertura para los trabajadores independientes
- Mayor cobertura para los trabajadores jóvenes
- Mayor competencia en la industria previsional
- Mayor rentabilidad a los fondos de pensiones
- Fomento al ahorro previsional voluntario
- Disciplina fiscal

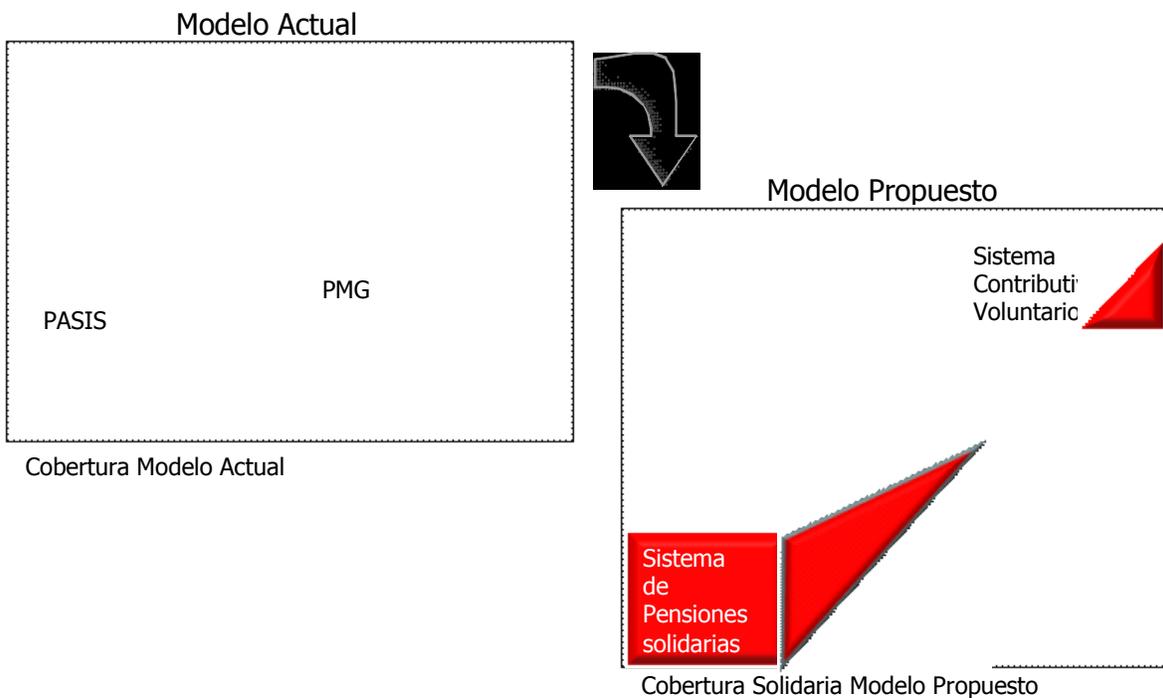
Estos cambios darán paso a un sistema de pensiones integrada sustentada en tres pilares:

- Pilar Solidario
- Pilar Contributivo Obligatorio
- Pilar Contributivo Voluntario

Nuevo Pilar Solidario

Uno de los ejes fundamentales de la reforma al sistema de pensiones, esta constituido por la creación de un Sistema de Pensiones Solidarias (SPS), destinado al 60% de la población de menores ingresos.⁷⁷ El SPS entregará beneficios de vejez e invalidez de manera integrada a los beneficios del sistema de capitalización individual y reemplazará al actual programa de pensiones asistenciales (PASIS) y gradualmente al programa de pensión mínima garantizada (PMG). También tendrán acceso a las pensiones solidarias los pensionados y trabajadores activos imponentes del INP. Gráficamente se expresa del siguiente modo:

Comparación entre el Modelo Actual de Pensiones y el Propuesto en la Reforma Previsional



Los principales beneficios serán la Pensión Básica Solidaria (PBS) destinada a dar protección frente a los riesgos de carencia de ingresos en la vejez y el Aporte Previsional Solidario (APS). A estos beneficios tendrán acceso todos los hombres y mujeres que cumplidos los 65 años de edad reúnan las siguientes condiciones:

- Que pertenezcan a los tres primeros quintiles de ingreso (60% de la población de menores ingresos).
- Que reúnan un periodo mínimo de 20 años de permanencia en el país, y de 4 de los últimos 5 años previos a la solicitud del beneficio.

⁷⁷ El Nuevo Pilar Solidario alcanzará en régimen a más de un millón de pensionados.

A una persona que cumpla con estos requisitos, que no pudo contribuir al sistema de capitalización obligatorio y que no posee ningún otro tipo de pensión, el nuevo sistema le otorgará la Pensión Básica Solidaria (PBS), la que en régimen alcanzará a \$75.000 pesos. El Aporte Previsional Solidario, en cambio, complementará las pensiones que el beneficiario perciba del sistema de capitalización obligatorio y que cumpla con los mismos requisitos de acceso anteriores. Este beneficio tendrá un carácter solidario, ya que su monto decrecerá con el monto de las pensiones que se perciban, hasta extinguirse para las personas cuyas pensiones alcancen un monto igual o superior a \$200.000, cuando la reforma entre régimen.

El beneficio de invalidez corresponderá a un monto mínimo asegurado por el Estado, fijado al nivel de la Pensión Básica Solidaria de invalidez, que permita la subsistencia de quien sufre el siniestro. El monto de la Pensión Básica Solidaria de invalidez será de igual valor al de la Pensión Básica Solidaria de vejez, representando el mismo monto tanto para invalidez parcial como total.

Con el propósito de que la situación con reforma represente una mejoría para todos los pensionados, los beneficios que otorgará el SPS no serán inferiores a los actualmente ligados a la Garantía de Pensión Mínima. Coherente con lo anterior, los actuales beneficiarios de la Pensión Mínima Garantizada de sobrevivencia continuarán percibiendo dicha garantía estatal.

Adicionalmente, se establecerá una transición para las personas que, a la fecha de la entrada en vigencia de la presente ley, tengan cincuenta años de edad o más y se encuentren afiliadas al sistema de pensiones establecido en el decreto ley N° 3.500, de 1980. Éstas podrán acceder, cuando cumplan los requisitos que dicho decreto establece, a las pensiones mínimas de vejez e invalidez garantizadas según lo dispuesto en este proyecto. Asimismo, en cualquier época estas personas podrán optar por el sistema de pensiones solidarias establecido en la presente ley, de conformidad a las normas que le sean aplicables. Dicha opción podrá ejercerse por una sola vez.

De este modo, por medio de la implantación del SPS, el Estado establecerá un importante grado de certeza en relación a los ingresos en la vejez para toda la población, entregando una mayor protección a las personas no cubiertas o insuficientemente cubiertas por el sistema de capitalización individual, y alcanzando a la población de ingresos medios y bajos.

5. Antecedentes Presupuestarios

A continuación se presenta la descripción respecto de los antecedentes presupuestarios del INP:

5.1. Presupuesto Ministerial e INP

Presupuesto Total Ministerio del Trabajo 2002 - 2006 (\$MM, pesos corrientes)

Clasificación económica	2002	2003	2004	2005	2006
INGRESOS	3.473.363	3.578.916	3.335.082	3.583.957	3.916.447
Imposiciones previsionales	672.193	718.960	264.396	275.908	286.117
Transferencias corrientes	56.738	61.585	63.405	64.743	69.708
Rentas de la propiedad	0	0	0	2.972	3.529
Ingresos de operación	9.834	10.584	9.706	2.155	2.256
Otros ingresos corrientes	44.619	48.534	49.736	42.959	32.195
Aporte fiscal	2.556.089	2.674.066	2.880.236	3.084.053	3.412.639
Venta de activos no financieros	0	0	0	313	170
Venta de activos financieros	104.281	35.288	37.174	45.874	47.806
Recuperación de préstamos	17.528	17.820	18.398	54.207	51.252
Saldo inicial de caja	12.081	12.081	12.030	10.773	10.774
Operaciones años anteriores	837	1.092	1.114	0	0
GASTOS	3.473.880	3.579.720	3.335.909	3.583.957	3.916.447
Gastos en personal	47.454	49.707	54.286	59.996	65.597
Bienes y servicios de consumo	23.720	24.088	24.272	26.655	50.370
Prestaciones de seguridad social	2.682.419	2.816.076	3.024.857	3.235.205	3.548.422
Transferencias corrientes	571.402	612.617	153.680	171.990	159.250
Integros al fisco	0	0	0	1.740	1.115
Adquisición de activos no financieros	1.623	1.973	1.658	1.800	2.013
Adquisición de activos financieros	135.051	63.266	65.003	44.669	50.903
Iniciativas de inversión	0	0	0	152	100
Préstamos	0	0	0	30.941	30.492
Servicio de la deuda	135	137	137	135	135
Saldo final de caja	12.078	11.856	12.017	10.674	8.050
Bienes y servicios para producción	319	289	287	0	0

Fuente: Ley de presupuestos 2002-2006

La principal fuente de ingresos del ministerio proviene del aporte fiscal (subtítulo 09 del presupuesto de la nación), el que ha evolucionado desde constituir un 73.6% de los ingresos en 2002 hasta un 87.1% en 2006 con \$3.412.639 sobre un total de \$MM3.916.447 que percibió en ministerio en ese año.

En cuanto a las partidas de gastos, se entregaron recursos por el i total de \$MM3.916.447, de los cuales un 90% correspondió a prestaciones previsionales (subtítulo 23) en 2006. La tendencia es creciente a lo largo del tiempo, y refleja el creciente peso de los pagos previsionales de acuerdo al proceso de envejecimiento de la población activa del INP.

Por su parte, el presupuesto del INP mantiene una tendencia similar, dominada por el aporte fiscal (subtítulo 4) en los ingresos y las prestaciones de la seguridad social (subtítulo 23) en los gastos. El resumen se presenta en el siguiente cuadro.

**Presupuesto autorizado Total INP 2002 – 2006, al 31 diciembre de cada año
(miles de pesos constantes de 2006)**

Clasificación presupuestaria	2002	2003	2004	2005	2006
Ingresos	2.934.952.414	3.009.268.094	2.687.760.248	2.792.882.932	2.881.171.658
Imposiciones previsionales	612.166.585	639.051.251	133.054.309	133.816.552	92.619.879
Transferencias	258.701.347	261.179.362	266.372.932	284.404.891	306.665.461
Rentas de la propiedad	595.332	458.668	392.611	680.987	1.020.490
Ingresos de operación	239.349	240.653	221.053	199.516	155.064
Otros ingresos corrientes	19.242.136	18.746.284	86.663.667	48.165.607	52.676.682
Aporte fiscal	1.915.527.916	2.041.600.591	2.148.817.213	2.267.864.605	2.369.464.462
Venta de activos no financieros	76.262	77.230	2.956.128	302.123	138.149
Ventas de activos financieros	114.425.476	34.388.246	35.946.490	46.197.470	47.405.783
Recuperación de préstamos	1.242.651	1.138.572	1.077.872	808.570	925.688
Saldo inicial de caja	12.735.359	12.387.238	12.257.973	10.442.610	10.100.000
Gastos	2.934.952.414	3.009.268.094	2.687.760.248	2.792.882.932	2.881.171.658
Gastos en personal	23.355.869	23.976.183	24.957.200	24.980.591	25.452.669
Bienes y servicios de consumo	27.561.248	31.803.921	36.282.701	36.837.212	36.931.239
Prestaciones de seguridad social	2.279.619.907	2.362.769.927	2.453.163.268	2.610.300.112	2.736.997.846
Transferencias corrientes	532.118.169	556.119.762	64.463.532	58.799.549	18.227.706
Otros gastos corrientes	553.490	409.154	535.496	853.471	700.000
Adquisición de activos no financieros	512.105	284.378	311.301	308.120	327.951
Adquisición de activos financieros	60.313.685	33.646.371	47.078.342	48.353.963	48.678.903
Préstamos	35.706	35.077	35.058	27.804	37.822
Servicio de la deuda	11.070	0	10.655	10.339	0
Saldo final de caja	10.871.166	223.320	60.922.696	12.411.771	13.817.522

Fuente: Departamento de Finanzas INP

En conjunto al factor demográfico, el aumento de la participación de las prestaciones previsionales en la composición del presupuesto ministerial se origina por un fenómeno contable ya que existe una drástica disminución en el volumen de transferencias corrientes (subtítulo 24) a partir del año 2004 como respuesta al traspaso de los fondos de FONASA desde este subtítulo hacia una cuenta complementaria.

Con todo, es claro, que las principales fuentes de ingresos y gastos del Ministerio están estrechamente relacionadas con la actividad del INP, institución que porcentualmente representa cerca del 75% de su presupuesto.

Con respecto a la evolución del presupuesto ministerial, éste creció un 13% a precios de igual poder adquisitivo a lo largo del período de evaluación.

Composición del presupuesto INP 2002 - 2006 (\$MM)

Clasificación presupuestaria	Presupuesto autorizado al 31 diciembre de cada año en pesos constantes (2006)				
	2002	2003	2004	2005	2006
Ingresos	1	1	1	1	1
Imposiciones previsionales	20,90%	21,20%	5,00%	4,80%	3,20%
Transferencias	8,80%	8,70%	9,90%	10,20%	10,60%
Rentas de la propiedad	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ingresos de operación	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Otros ingresos corrientes	0,70%	0,60%	3,20%	1,70%	1,80%
Aporte fiscal	65,30%	67,80%	79,90%	81,20%	82,20%
Venta de activos no financieros	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%
Ventas de activos financieros	3,90%	1,10%	1,30%	1,70%	1,60%
Recuperación de préstamos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Saldo inicial de caja	0,40%	0,40%	0,50%	0,40%	0,40%
Gastos	1	1	1	1	1
Gastos en personal	0,80%	0,80%	0,90%	0,90%	0,90%
Bienes y servicios de consumo	0,90%	1,10%	1,30%	1,30%	1,30%
Prestaciones de seguridad social	77,70%	78,50%	91,30%	93,50%	95,00%
Transferencias corrientes	18,10%	18,50%	2,40%	2,10%	0,60%
Otros gastos corrientes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Adquisición de activos no financieros	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Adquisición de activos financieros	2,10%	1,10%	1,80%	1,70%	1,70%
Préstamos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Servicio de la deuda	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Saldo final de caja	0,40%	0,00%	2,30%	0,40%	0,50%

Fuente: Departamento de Finanzas INP

A partir del año 2006 se originó un presupuesto diferenciado para el Departamento INP Sector Activo, que se incluyó como Programa 02. El programa considera las fuentes de ingreso y gasto para la gestión de INP activo, en el marco de la administración del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. La estructura de presupuesto se derivó desde la cuenta de Transferencias que hasta 2005 incluyó la Ley de Accidentes del Trabajo (subtítulo 24, ítem 03, asignación 262). El presupuesto para el año 2006 se presenta en la siguiente tabla:

Presupuesto INP 2006-Programa 02 (\$ miles)

Subt	Denominación	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Efectivo	Diferencia
	INGRESOS	39.822.382	46.633.886	45.267.998	1.365.888
04	Imposiciones Previsionales	39.822.382	46.070.561	44.704.710	1.365.851
08	Otros Ingresos Corrientes	0	563.325	563.288	37
11	Vta. de Activos Financieros	0	0	0	0
15	SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	0	0
	GASTOS	39.822.382	46.633.886	45.267.998	1.365.888
21	Gastos en Personal	1.680.818	1.727.308	1.705.993	21.315
22	Bienes y Servicios de Consumo	2.599.962	2.599.962	2.102.924	497.038
23	Prestaciones de Seguridad Social	29.142.368	31.494.788	31.801.133	-306.345
24	Transferencias Corrientes	5.915.734	7.947.396	7.964.043	-16.647
29	Adquis. De Activos no Financieros	51.500	51.500	49.121	2.379
30	Adquis- de Activos Financieros	0	2.605.818	941.872	1.663.946
35	Saldo Final de Caja	432.000	207.114	702.912	-495.798

Fuente: Subdepartamento de Presupuestos 2006

5.2. Clasificación de los Ingresos de INP

A continuación se presentan los ingresos por subtítulos relevantes:

Imposiciones Previsionales (Subtítulo 04)

Está compuesto básicamente por el monto de imposiciones de cotizantes activos del INP. Las cotizaciones incluyen trabajadores dependientes (el aporte lo registra su empleador) y de trabajadores independientes.

El subtítulo incluye aportes para la institución y terceros y en éste último se incluye entre otros FONASA y Accidentes del Trabajo en los años 2002 y 2003. A partir del año 2004 los ingresos percibidos por la recaudación de las imposiciones para FONASA dejan de contabilizarse en esta cuenta y pasan a constituir una cuenta complementaria extra-presupuestaria.

A partir de 2006 dejan de contabilizarse en este subtítulo los ingresos percibidos por accidentes del trabajo y sólo se consideran los fondos de pensiones y otros fondos INP. Los ingresos percibidos por concepto de cotizaciones de empleadores para el pago del seguro de accidentes del trabajo se derivan al Programa presupuestario 02.

Por tanto, en adelante, el subtítulo consigna sólo el flujo de ingresos por concepto de cotizaciones previsionales, flujo que de acuerdo a la dinámica de envejecimiento de la población presenta una trayectoria decreciente en el tiempo.

Transferencias Corrientes (subtítulo 05)

INP percibe ingresos por concepto de transferencias de recursos de otros organismos públicos. En 2006 Principalmente esta categoría se compone de las transferencias del gobierno central por concepto de fondos para Pensiones asistenciales y subsidios de cesantía.

Dentro de las transferencias recibidas desde el Gobierno central (ítem 02), el INP da cuenta de los ingresos percibidos por el Fondo de pensiones asistenciales y el fondo único de prestaciones familiares y subsidios de cesantía. Ambas partidas dan cuenta de ingresos asignados a la provisión de prestaciones no contributivas de otras entidades públicas que son entregadas mediante el sistema de distribución de INP.

Además del Gobierno Central, el INP percibe desde la SUSESO, una entrada importante por concepto de la comisión revalorizadora de pensiones (Item 03, asignación 001). Esta transferencia nace del Fondo que mantiene la superintendencia mediante aportes anuales desde todas las instituciones recaudadoras de fondos de pensiones del sistema antiguo (INP, DIPRECA y CAPREDENA). Este ingreso es transferido anualmente al INP.

Otros Ingresos Corrientes (subtítulo 08)

Incluye todos los ingresos relacionados a la operación institucional que no están contabilizados en otros subtítulos. El subtítulo incluye como principales ítems las multas⁷⁸ y otras sanciones aplicadas a empleadores por el atraso en el pago de cotizaciones (0,5 UF por trabajador), y los otros ingresos (ítem 99) donde las principales fuentes son:

- Ingresos por operaciones SWAP (\$MM 20.640 para 2006)
- Reversión de cheques caducados propios (\$MM 4.281)
- Reversión de cheques caducados de fondos terceros (\$MM 1.867)
- Intereses de fondos de terceros (\$MM 1.600)
- Intereses por saldo de cuenta corriente (\$MM 2.835)

Por lo general este ítem ha sido variable a lo largo del período, destacándose el alto flujo de ingresos del año 2004, el cual fue explicado por la regularización de los cheques caducados de INP y terceros, situación que generó un ingreso contable pero no efectivo para la institución. Para ambas partidas, la entrega de estos cheques está directamente vinculada a la operación de pago de beneficios previsionales.

Aporte Fiscal (subtítulo 09)

Es la categoría dominante. El INP se financia en 2006 en más de un 82% por este componente. El presupuesto está estructurado en torno a este aporte, siendo el resultado del elevado componente previsional en los gastos del instituto que requieren de un aporte directo desde el presupuesto de la nación.

Venta de Activos Financieros (subtítulo 11)

En 2006 representó la cuarta fuente de ingresos para la institución. Corresponde a un resultado de la gestión financiera realizada por el Instituto. El monto de la partida delimita el marco presupuestario para realizar operaciones financieras. El subtítulo registra la inversión en valores sólo respecto al capital invertido, en tanto que los intereses percibidos

⁷⁸ Estas multas se aplican también a cotizaciones provenientes de FONASA o derivadas del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

son asignados entre las partidas rentas de la propiedad (subtítulo 06) y otros ingresos corrientes (subtítulo 08).

Saldo Inicial de Caja (subtítulo 15)

Corresponde al Saldo inicial de caja presupuestado para el período. La institución mantiene un saldo inicial de caja cercano a los \$10.000 millones.

5.3. Clasificación de los Gastos de INP

A continuación se presentan los gastos por subtítulos relevantes:

Gastos en Personal (subtítulo 21):

Partida referida a pago de remuneraciones del personal del INP. En 2006 representó menos del 1% de gasto del Instituto.

Bienes y Servicios de Consumo (subtítulo 22)

Bienes y servicios de consumo del instituto. Representan todas las adquisiciones requeridas para el apoyo en la prestación de los productos estratégicos. En 2006 acaparó el 1.3% del presupuesto de gasto.

Dentro de este subtítulo de gasto destaca como principal fuente la partida "Servicios generales" (ítem 08), que en 2006 ocupó el 73% del gasto en el subtítulo, y dentro del ítem, la principal fuente de gasto para la institución está dada por los pagos del servicio de recaudación que realizan bancos y otras instituciones con las que el INP tiene contratos para este proceso.

La otra fuente importante de gastos registrada en el subtítulo 22 está constituida por "Servicios técnicos y profesionales" (ítem 11) en el cual se registra entre otras partidas, el gasto por concepto de servicios informáticos. Está asignación asciende a \$MM4.388 anuales equivalentes a un casi un 12% del total de gasto del subtítulo).

Prestaciones de Seguridad Social (Subtítulo 23)

Categoría fuerte de gastos del INP. Agrupa todas las prestaciones del instituto: Contributivas y no contributivas. En 2006 esta categoría agrupó el 95% de los gastos del instituto. Entre este gigantesco monto, se puede diferenciar el gasto en las principales categorías:

Prestaciones previsionales: Se compone del gasto en prestaciones previsionales vinculadas a productos entregados íntegramente por INP. Dentro de este ítem, los principales gastos están asociados al pago de Jubilaciones, pensiones y montepíos (asignación 001) y al

pago de Bonos de reconocimiento⁷⁹ (asignación 003), con participaciones respectivas de 58% y 29% sobre el gasto total del subtítulo y 55% y 28% sobre el presupuesto total de gasto del instituto.

Con respecto a la asignación 001, "Jubilaciones, Pensiones y Montepíos", se presenta la siguiente tabla con el desglose de los principales gastos por tipo de pensiones entregadas:

Para el mismo ítem 01, las asignaciones 002 a 008 representan distintas obligaciones de gasto a cuenta de INP como el bono de reconocimiento o la partida de desahucios e indemnizaciones (asignación de 004). En ésta última, se consideran los ingresos por concepto de leyes especiales: ley de reparación (Ley N° 19.123), de exonerados (Leyes N° 19.234 y 19.582) y beneficios de la Ley Valech (Ley N° 19.992).

Pensiones por tipo, 2006

Pensión	% sobre total gasto INP	% sobre total de prestaciones previsionales ⁸⁰	% sobre total de jubilaciones, pensiones y montepíos ⁸¹
Leyes Orgánicas SSS	17,1%	20,0%	31,0%
Leyes Orgánicas Público	11,9%	13,9%	21,6%
Leyes Orgánicas Emp-Sal-Gas-Se	9,4%	11,0%	17,1%
No Contributivas Art. 6° L. 19.234	2,7%	3,2%	4,9%
Leyes Orgánicas Ferrocarriles	2,2%	2,5%	3,9%
Leyes Orgánicas CAPREMER	1,3%	1,5%	2,3%
Reparación, Ley 19.992	1,0%	1,2%	1,9%
Ley 19234 Exonerados INP	1,0%	1,1%	1,8%
Leyes Orgánicas TRIOMAR	1,0%	1,1%	1,8%
Bonif. Imponible Ley 19.539 SSS	0,8%	1,0%	1,5%
Bonif. y Aguinaldos Leyes Org. INP	0,7%	0,9%	1,3%
Leyes Orgánicas CAPREBECH	0,7%	0,9%	1,3%
Leyes Orgánicas Caja Periodistas	0,7%	0,8%	1,2%
Leyes Orgánicas Caja Bancaria	0,5%	0,6%	1,0%

Fuente: Elaboración propia sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas de INP.

En cuanto a los demás ítems contemplados dentro del subtítulo, una parte importante del gasto de inversión social distribuido por INP se concentra en "Prestaciones de asistencia social" (Ítem 02), en el cual INP distribuye recursos asignados por terceros financiados por los respectivos Fondos de pensiones asistenciales y por el fondo único de prestaciones familiares y subsidios de cesantía. Por el total de este ítem INP entregó en 2006 recursos por un valor de \$MM 286.530 equivalentes a un 10,5% del gasto en el subtítulo 23, y 10% sobre el total del presupuesto de gasto de INP.

⁷⁹ Bonos de reconocimiento liquidados, reliquidados, complementos de bono de reconocimiento y Bonos de reconocimiento de exonerados.

⁸⁰ Ítem 01 dentro del subtítulo 23 de prestaciones de seguridad social.

⁸¹ Asignación 001 dentro del Ítem 01, subtítulo 23.

Finalmente, dentro del subtítulo no se incluyen los gastos por la entrega de los subsidios únicos familiares y por la entrega del pago de subsidios de MIDEPLAN, partidas que no están incluidas en el presupuesto de la institución, y se manejan en cuentas complementarias.

Transferencias Corrientes (Subtítulo 24)

Las transferencias corrientes desde INP hacia otras instituciones componen el 0,6% del gasto presupuestado en 2006. La trayectoria a lo largo del período ha tenido una tendencia abruptamente decreciente, marcada por las modificaciones en las partidas que la conformaban.

La principal componente de la caída, es la salida de las transferencias hacia FONASA en 2004 que pasaron a formar parte de la cuenta complementaria INP.

En 2006, la principal categoría de egreso es la transferencia de INP hacia SUSESO por concepto de la comisión revalorizadora de pensiones (ítem 03, asignación 262), que consiste básicamente en una comisión de 2% sobre el valor de las remuneraciones de afiliados al INP del antiguo sistema previsionales, valor que es transferido al fondo de SUSESO y que es regresado cada año al INP como transferencia de ingresos.

Esta estructura (baja participación en el presupuesto) debiese permanecer en la medida que no se eliminen o agreguen cuentas a este subtítulo

Adquisición de Activos no Financieros (Subtítulo 29)

Corresponde a las adquisiciones de activos físicos del instituto que no son parte de los gastos de consumo, y sirven de apoyo para la generación de un flujo de ingresos futuros (Vehículos, mobiliario o programas computacionales por ejemplo).

Adquisición de Activos Financieros (Subtítulo 30)

Corresponde a la partida asignada para la gestión financiera de los activos del Instituto. Con este fondo, el INP puede gestionar sus recursos financieros y obtener ingresos adicionales.

5.4. Clasificación INP por Producto Estratégico

El sistema presupuestario y contable de INP no asigna directamente los gastos a nivel de productos estratégicos sino que opera mediante el criterio de centro de responsabilidad. Sin embargo, y a petición de esta evaluación, el Departamento de Finanzas agrupó las categorías presupuestarias internas para generar una asignación por producto estratégico. Los resultados de esta asignación se presentan en los cuadros siguientes:

El cuadro siguiente descompone el presupuesto por producto estratégico para el 2006, según la redefinición de productos estratégicos de septiembre del 2007:

Presupuesto ejecutado INP 2006, por Producto Estratégico (\$MM de cada año)

Subt.	Ítem	Denominación	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	TOTAL
21		GASTOS EN PERSONAL	17.649	1.706	0	313	7.148	26.817
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	21.251	2.103	11.963	86	3.616	39.019
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	2.482.525	31.801	246.856	0	160	2.761.342
	01	Prestaciones Previsionales	2.442.850	31.457	0	0	0	39.019
	02	Prestaciones de Asistencia Social	39.675	344	246.856	0	0	39.019
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	0	0	0	0	160	39.019
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.736	7.964	0	0	5	39.019
	01	Al Sector Privado	2.906	600	0	0	5	3.511
	02	Al Gobierno Central	6.424	0	0	0	0	39.019
	03	A Otras Entidades Públicas	8.406	7.364	0	0	0	39.019
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	554	0	0	0	0	554
	02	Compensaciones por Daños a Terceros	554	0	0	0	0	39.019
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	95	49	0	0	231	39.019
	03	Vehículos	95	0	0	0	16	111
	04	Mobiliario y Otros	0	0	0	0	87	39.019
	05	Máquinas y Equipos	0	49	0	0	30	79
	06	Equipos Informáticos	0	0	0	0	82	39.019
	07	Programas Informáticos	0	0	0	0	17	17
30		ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	0	942	0	0	49.870	39.019
	01	Compra de Títulos y Valores	0	942	0	0	49.870	50.811
32		PRESTAMOS	32	0	0	0	0	39.019
	01	De Asistencia Social	32	0	0	0	0	32
32		SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	0	0	0	39.019
	07	Deuda Flotante	0	0	0	0	0	0
35		SALDO FINAL DE CAJA	0	0	0	0	0	39.019
			0	0	0	0	0	0
		TOTAL	2.539.842	44.565	258.818	400	61.030	2.904.655
		Composición del gasto	87,4%	1,5%	8,9%	0,0%	2,1%	

Notas:

- (1): Beneficios previsionales
- (2): Seguro de accidentes del trabajo
- (3): Servicios de recaudación, pago y logística
- (4): Beneficios complementarios de protección social
- (5): Gasto en gestión interna de INP

De acuerdo a las definiciones estratégicas del Instituto generadas a partir de esta consultoría, queda en evidencia el peso mayoritario del producto estratégico 1, Beneficios previsionales, dentro de la composición del presupuesto INP, proporción que se ha mantenido constante en el horizonte de evaluación 2002-2006.

Con respecto a la evolución de esta estructura de gastos, se presentan los siguientes que descomponen por producto estratégico el presupuesto anual de INP. El análisis y evaluación de estos resultados se realiza en el capítulo siguiente:

Producto estratégico 1: Beneficios previsionales (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	14.918	15.820	16.266	17.649
22	Bienes y servicios de consumo	18.708	19.453	20.584	21.251
23	Prestaciones de seguridad social	2.007.908	2.103.049	2.290.416	2.482.525
24	Transferencias corrientes	482.386	23.566	18.016	17.736
26	Otros gastos corrientes	268	257	439	554
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	82	95
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	0
32	Prestamos	33	33	24	32
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	2.524.221	2.162.179	2.345.826	2.539.842

Fuente: Elaboración propia sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

Producto estratégico 2: Seguro de accidentes del trabajo (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	1.075	1.174	1.601	1.706
22	Bienes y servicios de consumo	1.866	2.157	1.719	2.103
23	Prestaciones de seguridad social	25.218	27.788	29.320	31.801
24	Transferencias corrientes	6.640	5.892	5.542	7.964
26	Otros gastos corrientes	0	0	0	0
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	0	49
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	942
32	Prestamos	0	0	0	0
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	34.798	37.011	38.182	44.565

Fuente: Elaboración propia sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

Producto estratégico 3: Servicios de recaudación, pago y logística (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	0	0	0	0
22	Bienes y servicios de consumo	7.550	9.920	11.007	11.963
23	Prestaciones de seguridad social	184.891	190.072	220.736	246.856
24	Transferencias corrientes	0	0	0	0
26	Otros gastos corrientes	0	0	0	0
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	0	0
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	0
32	Prestamos	0	0	0	0
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	192.440	199.992	231.743	258.818

Fuente: Elaboración propia sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

Producto estratégico 4: Beneficios complementarios de protección social (\$MM de cada año)

Subt.	Denominación	2003	2004	2005	2006
21	Gastos en personal	253	260	280	313
22	Bienes y servicios de consumo	106	204	63	86
23	Prestaciones de seguridad social	0	0	0	0
24	Transferencias corrientes	0	0	0	0
26	Otros gastos corrientes	0	0	0	0
29	Adquisición de activos no financieros	0	0	0	0
30	Adquisición de activos financieros	0	0	0	0
32	Prestamos	0	0	0	0
32	Servicio de la deuda	0	0	0	0
35	Saldo final de caja	0	0	0	0
	TOTAL	359	465	343	400

Fuente: Elaboración propia sobre datos proporcionados por el Departamento de Finanzas.

5.5. Inversiones Financieras

- El INP mantiene una cartera de inversiones que bordea los \$53.000 millones. La gestión de la cartera de inversiones se realiza dentro del Departamento de Finanzas del Instituto, específicamente por la Oficina de Administración Financiera.⁸² Su origen se remonta a un fondo que se originó de la venta de propiedades y saldos estacionales de caja que fueron invertidos en su momento y cuyos intereses incrementaron sustancialmente el tamaño del fondo.

Este saldo inicial se compuso de:

- Fondos de terceros: Patrimonio de las ex cajas de previsión que administra el INP.
- Fondos propios: Ventas de propiedades, Excedentes de operación y Saldos de caja.

El cuadro siguiente resume los resultados estimados para el ejercicio de este año:

	Ejecución 2006	Proyección 2007 (*)	Proyección 2008
DETALLE			
(+) Cap Inicial		49.869.515	53.323.135
(+) Intereses Ganados		2.985.779	2.960.715
(+) Incrementos al Capital		4.353.608	2.455.247
(-) Inversión a Caja		3.992.702	0
Total Inversión	49.869.515	53.216.200	58.739.097
Marco Presupuestario	48.678.903	53.216.173	51.052.853

La proyección del año 2007 se realizó con datos hasta el mes de Junio 2007.

Fuente: Departamento de Finanzas INP

⁸² La Oficina de Administración Financiera depende de la Sección de Cuentas Corrientes, que a su vez depende del Subdepartamento de Tesorería.

La cartera de inversiones se gestiona mediante la colocación de fondos en depósitos a 30 días, a tasas negociadas con el sector financiero nacional. Este mecanismo se basa en el incentivo a la competencia entre bancos por ofrecer una mejor tasa para captar los recursos que el INP desea colocar.

Considerando el monto de dichos depósitos los oferentes habituales suelen ser las instituciones bancarias de mayor tamaño, situación que genera una especie de concentración del portafolio de la institución. En la actualidad el portafolio de INP está distribuido entre los bancos Santander Santiago (61,66%), Chile (36,47%) y del Desarrollo (1,87%).

El Instituto lleva control sobre el porcentaje de los recursos del fondo, los cuales se componen de recursos propios más recursos de terceros, principalmente recursos de las ex cajas de previsión. Debe entenderse en este sentido, que la institución está haciendo uso de su función de administrador de recursos de la nación y por tanto juega un rol de agente quien tiene por mandato resguardar los intereses del principal, que son los afiliados al sistema previsional público, a quienes debe rendir cuenta de su gestión financiera.

5.5.1. Manejo de la cartera inmobiliaria

Otra de las funciones que en la práctica gestiona el INP tiene relación con el manejo de la cartera inmobiliaria de la institución. Esta función, como se indicó, es desempeñada por el Subdepartamento Inmobiliario. La cartera inmobiliaria está compuesta por más de 1.100 propiedades, acumuladas a partir de la fusión de las ex cajas de previsión en el INP.

El total de la cartera inmobiliaria alcanza un valor de \$16.018.427.079. La composición de esta cartera está constituida mayoritariamente por propiedades de la ex caja bancaria, la cual poseía 407 propiedades cuyo avalúo actual suma \$8.190.022.847 (51%). En cuanto al número de propiedades, la gran mayoría de éstas pertenecen al "Complejo de las 7 hermanas" en Valparaíso (47% del número de propiedades y 39% del valor de los inmuebles), que es un conjunto habitacional respecto del cual INP mantiene un litigio.

La sección de Propiedades administra en total 462 inmuebles, cuyo movimiento es el siguiente:

- Se pagan contribuciones por 365 inmuebles de dominio INP, cuyo monto para la 2ª cuota 2007 alcanza a \$162.013.677.
- Por inmuebles entregados en comodatos se recuperan \$6.012.886 mensuales.
- Se arrienda a terceros 10 inmuebles por los cuales percibe \$4.646.151 mensuales.
- Se paga por concepto de arriendo de inmuebles de terceros la suma mensual de \$37.071.000 (a julio 2007).
- Se percibe por arriendos funcionarios,⁸³ la suma de \$1.345.980 mensuales.

⁸³ Artículo 91 del DFL 29, de 2005.

En caso de licitar inmuebles que se encuentran en trámite para ser declarados prescindibles, veinte en total, el monto a ingresar alcanzaría a unos \$397 millones.

Por otro lado, El Subdepartamento Inmobiliario ha calculado que el ahorro mensual que se podría lograr por término de contratos de arrendamientos es el siguiente:

Inmueble	Monto
Bandera 577	\$ 6.761.545
Agustinas 1235	\$ 6.791.597
Holanda 254	\$ 5.165.069
Total Mensual según valor UF	\$ 18.718.211

El total de la recuperación de las deudas por contribuciones es:

Deudor	Monto
Asociación de Uniones Comunales de Clubes del Adulto Mayor	\$276.336
Unión Nacional de Trabajadores	\$9.957.029
Confederación Nacional de Sindicatos, Federaciones y Asociaciones de Trabajadores del Sector Privado de Chile - CEPCH	\$3.252.678

Finalmente, la sección de Obras Sociales, que administra un fondo de 14 inmuebles, está generando acciones en relación a inmuebles como el Estadio la Perla, Casa de Reposo y Recinto de Cabañas en Reñaca:

- Se están confeccionando las debidas Resoluciones de traspaso de administración, tanto del recinto de Reñaca (a la DR V Región), como también para las distintas delegaciones referidas al Nuevo Centro INP en La Perla.
- La Casa de Reposo potenciará su uso a través de Sector Activo y con la utilización de funcionarios del INP se dará la posibilidad de pernoctar en dicho recinto a modo de Casa de Huéspedes.
- Respecto a los restantes inmuebles del Fondo de Obras Sociales, que constituyen propiedades entregadas a terceros en arriendos o comodatos, se comenzará a revisar cada contrato en relación a los términos y montos de los mismos. La idea es crear una mayor homogeneidad en relación al mercado inmobiliario local.

CAPITULO II: EVALUACIÓN

En este capítulo se analiza y evalúan el diseño institucional del INP, su capacidad institucional y los mecanismos de gestión, el presupuesto y la disciplina financiera, y los resultados obtenidos.

A. Análisis del Diseño Institucional

En esta sección la evaluación se enfoca en el diseño institucional del INP, analizando y evaluando la consistencia de las definiciones estratégicas, la presencia de duplicaciones, superposiciones y complementariedades, la identificación de actividades y productos prescindibles, reformulaciones de la institución y la adecuación del diseño actual del INP a la Reforma Previsional.

1. Consistencia en las Definiciones Estratégicas

La consistencia de las definiciones estratégicas se analiza desde el nivel superior, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, pasando por el nivel directamente relacionado con el INP, la Subsecretaría de Previsión Social.

1.1. Misión y Objetivos Estratégicos Ministeriales

Entre la misión y los objetivos estratégicos del Ministerio del Trabajo no existe coherencia ya que los objetivos declarados tienen mayor alcance que la misión. La misión da cuenta de una intervención del Estado orientada al mercado del trabajo y en especial la relación entre trabajadores y empresarios, en cambio los objetivos estratégicos del Ministerio se refieren al mercado del trabajo pero también a los mercados previsional y de prevención y seguridad laboral. Cabe destacar que el objetivo 6 del Ministerio se refiere claramente a objetivos de la política social del país lo cual sobrepasa en mucho la misión del Ministerio.

En el Cuadro siguiente se muestra el nivel de coherencia que existe entre estas definiciones estratégicas:

Coherencia de Definiciones Estratégicas del Ministerio del Trabajo

Misión Ministerial	Objetivos Estratégicos que se asocian a la Misión	Objetivos Estratégicos que no se asocian a la Misión
<p>Estudiar, elaborar y proponer políticas, planes, programas y normas orientados a la construcción de un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre trabajadores y empresarios y sus respectivas organizaciones, así como la adecuada canalización de los conflictos, conduciendo los esfuerzos públicos hacia ese objetivo y articulándolos con los sectores sociales cuando corresponda.</p>	<p>1. Proponer y promover normativa laboral que perfeccione la equidad y cooperación en las relaciones laborales.</p>	<p>1. Asegurar la calidad de vida de las personas al momento de retirarse del mundo laboral, a través del establecimiento y perfeccionamiento de un sistema previsional.</p>
	<p>2. Estudiar, difundir y/o dar seguimiento a la aplicación de leyes y otras normativas laborales y evolución del mercado del trabajo.</p>	<p>2. Satisfacer las necesidades de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad, focalizando los recursos del Estado con criterios de equidad, eficiencia y justicia social, para cuyo efecto fomenta, difunde, estudia y desarrolla políticas gubernamentales dirigidas al mejoramiento y permanente modernización del sistema asistencial</p>
	<p>3. Promover, dirigir, coordinar y/o ejecutar planes y programas sociales que generen empleo, mejoren la empleabilidad y condiciones de trabajo, y fortalezcan a las organizaciones sindicales y microempresariales.</p>	<p>3. Fomentar conductas que prevengan los accidentes y las enfermedades profesionales en el mundo laboral.</p>
	<p>4. Perfeccionar y fortalecer la gestión interna para que facilite el cumplimiento de la misión.</p>	<p>4. Desarrollar y difundir entre los ciudadanos la necesidad de prever, durante la vida laboral activa, mecanismos de protección frente a contingencias como la vejez o la invalidez.</p>
		<p>5. Desarrollar políticas tendientes a generar una red de apoyo para los pensionados adultos mayores y discapacitados, con el objetivo de propiciar su integración plena a la sociedad e incrementar su calidad de vida.</p>

		6. Generar acuerdos internacionales tendientes a facilitar la obtención de una pensión por vejez para aquellos trabajadores, nacionales o extranjeros, que por diversas circunstancias han debido desempeñarse fuera de Chile o de su país de origen.
--	--	---

1.2. Misión y Objetivos Estratégicos de la Subsecretaría de Previsión Social

La misión de la Subsecretaría de Previsión Social está asociada a los objetivos estratégicos del Ministerio, en particular el referido a "Asegurar la calidad de vida de las personas al momento de retirarse del mundo laboral, a través del establecimiento y perfeccionamiento de un sistema previsional". Sin embargo, no se presenta coherencia vertical hacia arriba (hasta la misión del Ministerio), ya que justamente este objetivo ministerial no se asocia con la misión declarada del Ministerio, que en un sentido amplio refiere "a la construcción de un sistema de relaciones laborales" más que al ámbito de la previsión.

Los objetivos estratégicos de la Subsecretaría son coherentes con la misión de la misma. En el Cuadro siguiente se muestra esta coherencia:

Coherencia de Definiciones Estratégicas de la Subsecretaría de Previsión Social

Misión Subsecretaría	Objetivos Estratégicos que se asocian a la Misión	Objetivos Estratégicos que no se asocian a la Misión
Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, promoviendo y garantizando el respeto al ejercicio de sus derechos en los ámbitos de seguridad social, laboral y previsional, a través de proponer, diseñar y coordinar medidas y políticas sectoriales dirigidas al perfeccionamiento del sistema de seguridad social en el país.	1. Contribuir a modificar y perfeccionar el sistema previsional, fomentando la transparencia, competitividad y equidad del sistema para garantizar a la población más y mejores prestaciones previsionales y de seguridad social.	No existen objetivos que no estén asociados a la misión.
	2. Garantizar a la población la asistencia y acceso a sus derechos previsionales y de seguridad social a través de un sistema de atención al usuario eficaz, eficiente y competitivo.	
	3. Perfeccionar y desarrollar el sistema de seguridad y salud laboral aplicando un enfoque preventivo y con cobertura a los sectores más desprotegidos.	

	<p>4. Asegurar a los usuarios el acceso a la información de sus beneficios, derechos y obligaciones en materia previsional y de seguridad social a través de un sistema de información sectorial claro, completo y oportuno.</p>	
	<p>5. Fortalecer y modernizar la institucionalidad, promoviendo una gestión competitiva, eficiente y coordinada en el Sector Previsional, permitiendo hacer frente a las nuevas exigencias en materia previsional y de seguridad social.</p>	

1.3. Misión y Objetivos Estratégicos de la Institución

La misión y objetivos estratégicos del INP presentan problemas en su conceptualización⁸⁴ y no existe coherencia entre estas definiciones estratégicas y las de la Subsecretaría de Previsión Social. En nuestra opinión, debe tenerse en cuenta que cualquier modificación a las funciones y definiciones centrales del INP⁸⁵ debieran examinarse acorde las definiciones estratégicas que la Reforma Previsional establezca para las instituciones que con ella se crearán, y que transformarán al INP en otra institución.

La misión del INP señala que esta institución debe contribuir al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de los siguientes grupos objetivos:

- a. Trabajadores: mediante la promoción, la prevención de riesgos y la salud laboral.
- b. Imponentes y pensionados del INP: mediante el otorgamiento eficiente de las prestaciones previsionales vigentes.
- c. Adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza: mediante la ejecución de iniciativas para fomentar la protección social.

Respecto a la **formulación de la misión** se puede comentar lo siguiente:

1. Se considera que declarar que el INP tiene como misión contribuir al desarrollo con equidad no se condice con las funciones y definiciones centrales de la institución en su creación, que dice concretamente que fue creado para administrar el sistema antiguo de

⁸⁴ En las definiciones del INP se observa el uso de conceptos para los cuales no hay una clara definición que facilite el análisis de coherencia vertical. Estos son: "ámbito de seguridad social", "ámbito laboral", "ámbito previsional", "sistema de seguridad social", "prestaciones y beneficios previsionales", "prestaciones de seguridad social", "derechos y obligaciones previsionales", "derechos y obligaciones de seguridad social", "sector previsional", "sistema asistencial", "protección social".

⁸⁵ Establecidas en el DL 3.502 (1980), la Ley N° 18.689 (1988) y el DFL N° 17 (1989).

reparto hasta el cese del pago a sus últimos beneficiarios. Con el transcurso del tiempo se asignaron otras tareas como son:

- Pago de Bonos de Reconocimiento a personas que jubilan en AFPs, que tuvieron cotizaciones en el sistema de reparto.
- Concesión y pago de beneficios previsionales especiales otorgados por el ley.
- Pago de beneficios asistenciales y familiares.
- Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales para sectores desprotegidos.

De este modo, actualmente para el INP se identifica un mandato de administración del sistema de reparto de pensiones, incluido la administración del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, así como, el cumplimiento de una función de apoyo (recaudación y pago) para la entrega de algunos beneficios previsionales especiales, beneficios asistenciales y beneficios familiares, los cuales son concedidos por otras instituciones (intendencias y municipios).

Por su parte, el programa de gobierno de la Presidenta Bachelet en relación a la previsión indica ciertos aspectos a encarar que están fuera del alcance del INP. Tal es el caso de la generación de iniciativas legales que reduzcan la práctica de realizar la declaración de pagos previsionales pero efectuar el pago meses después o nunca, creando "lagunas previsionales" a los afectados, y reduciendo así sus futuras pensiones. Entendemos que esta materia es un tema no resuelto en lo operativo, de modo que cada entidad previsional (INP o AFPs) fija sus propios procedimientos y metas de recuperación.⁸⁶ Así, aunque el INP ha establecido sus propias metas de cobranza de deudas previsionales no se logra establecer si ellas tienen relación con la trayectoria de recuperación que se requiere para las personas en tiempo de acogerse a pensión.

2. En la misión del INP se reconoce la función de promoción y prevención de riesgos y la salud laboral, que es consistente con lo declarado en la misión de la Subsecretaría de Previsión Social (promover y garantizar el respeto al ejercicio de los derechos en el ámbito de seguridad laboral). No obstante, dicha Subsecretaría indica en sus objetivos estratégicos que se debe "Perfeccionar y desarrollar el sistema de seguridad y salud laboral aplicando un enfoque preventivo y con cobertura a los sectores más desprotegidos". Esta definición vaga de población objetivo ("sectores más desprotegidos") permite al INP incursionar en sectores que según el Instituto no son atendidos por las mutuales, situación que no está establecida (quiénes y cómo) pero que justifica en el INP la labor comercial del área Sector Activo. En nuestra opinión, éste es un tema que se debe precisar en vista a la creación del futuro ISL.

3. INP declara como parte de su misión "Contribuir... al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en

⁸⁶ Según el documento "Reforma Previsional: Un Desafío para Todos" de la Confederación de la Producción y del Comercio (2006), presentado a la Comisión Marcel, se indica que "a través de acciones prejudiciales y judiciales, las AFPs logran obtener el pago de las cotizaciones no pagadas por el empleador, sin costo alguno para el afiliado. De hecho, la experiencia muestra que más de un 70% de la deuda se recupera antes de la cobranza judicial; un 80% del total se recupera a los 12 meses; y un 90% se recupera dentro de 24 meses".

situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social". Esta declaración no está contenida en sus funciones y definiciones centrales, como continuador legal y administrador de los regímenes previsionales antiguos de las ex cajas. Aunque el INP heredó diversas obligaciones que las ex cajas cumplían en el campo de prestaciones complementarias de seguridad social, debe considerarse que actualmente existen instituciones que tienen la responsabilidad y tutela en dichas materias, como son SENAMA, FONADIS y MIDEPLAN. Este tema se analiza en las secciones que siguen.

4. Por último, en la Misión de la institución no es necesario que se haga referencia a un objetivo de gestión como es "en un marco de mejoramiento continuo de los procesos internos del Instituto", esto se entiende que es una preocupación permanente de cualquier institución y es un aspecto de nivel operativo (gestión) pero no a nivel de misión.

Respecto al análisis de **coherencia de la misión** del INP con las definiciones estratégicas de la Subsecretaría de Previsión Social, organismo del cual depende el INP, se puede observar lo siguiente:

1. Del análisis de la misión del INP se concluye que no es coherente con la misión y los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Previsión Social. Esta afirmación se basa en que el INP en su misión declara buscar un objetivo muy superior, como es "contribuir al desarrollo con equidad...", al que declara la Subsecretaría, como es "contribuir a mejorar la calidad de vida...".
2. Todos los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Previsión Social son coherentes con la siguiente declaración de la misión del INP: "Contribuir, en un marco de mejoramiento continuo de los procesos internos del Instituto, a elevar la calidad de vida de: los trabajadores, promoviendo la prevención de riesgos y la salud laboral y pensionados del INP, otorgando eficientemente las prestaciones previsionales vigentes". La siguiente parte de su misión sobrepasa las definiciones estratégicas de la Subsecretaría: "Contribuir, en un marco de mejoramiento continuo de los procesos internos del Instituto, al desarrollo con equidad y a elevar la calidad de vida de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, ejecutando iniciativas que fomenten la protección social". En nuestra opinión, consideramos que se trata de un problema en las definiciones del INP.
3. Se observa que esta última parte de la misión del INP encuentra mayor coherencia con el siguiente objetivo estratégico a nivel del Ministerio: "Satisfacer las necesidades de aquellos grupos más vulnerables de la sociedad, focalizando los recursos del Estado con criterios de equidad, eficiencia y justicia social, para cuyo efecto fomenta, difunde, estudia y desarrolla políticas gubernamentales dirigidas al mejoramiento y permanente modernización del sistema asistencial". Sin embargo, este objetivo estratégico ministerial no está asociado con la misión del propio Ministerio, que establece "...la construcción de un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre trabajadores y empresarios y sus respectivas organizaciones...". Como se puede apreciar, es un problema de definición del Ministerio, y que la Subsecretaría de Previsión Social no recoge.

Respecto de la formulación de los **objetivos estratégicos** del INP se observa lo siguiente:

1. Falta la formulación del objetivo estratégico principal del INP que es "Hacer efectivos los derechos adquiridos de los imponentes de las ex Cajas de Previsión". Si bien el objetivo 1 del INP que dice: "Recaudar, conceder y pagar las prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales, mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados, con el propósito de hacer efectivos los derechos previsionales de nuestros usuarios", se refiere en parte a este objetivo y está mezclado con objetivos diferentes que se refieren a los objetivos que se buscan con las prestaciones y beneficios especiales y con los beneficios asistenciales
2. El mismo objetivo 1 no es preciso en su declaración en varios aspectos:
 - Su formulación identifica el proceso pero no el efecto que se busca.
 - Respecto a los beneficios asistenciales el INP no hace efectivo ningún "derecho previsional", pues por definición no son contributivos, por ejemplo las PASIS.
 - El concepto de usuarios es distinto al de beneficiarios, para el INP corresponde el concepto de beneficiarios.⁸⁷
 - Se mezclan objetivos distintos (previsionales, especiales y asistenciales) los cuales tienen beneficiarios distintos.
 - No es necesario agregar "mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados", esto también está declarado en la misión siendo una condición de funcionamiento exigible a toda institución pública.
3. El objetivo estratégico 2, que establece "Asegurar la atención eficaz y oportuna de los usuarios del Instituto, mediante la capacitación, motivación, reconocimiento y mejora en las condiciones laborales de sus trabajadores, así como el mejoramiento continuo de los procesos", no corresponde a un objetivo estratégico, pues no está especificado en términos de efectos o resultados deseables, susceptibles de revisar y evaluar, sino más bien corresponde a un objetivo (operativo) de buena gestión que siempre se debe buscar.
4. Respecto al objetivo 3, que establece "Fomentar la cultura de prevención de riesgos, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos, a fin de reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales", tiene la deficiencia que el concepto "cultura" es muy amplio y no medible, característica que es exigible a todo objetivo. Parece más adecuado expresar el objetivo de la siguiente forma "Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos". Notorio es que el objetivo está centrado en la "ampliación de cobertura" y no en una adecuada provisión de prestaciones a los actuales beneficiarios. Por último, considerando los recursos

⁸⁷ Se entiende que los beneficiarios del INP son los contribuyentes del antiguo sistema de reparto, que pertenecen a alguna de las ex cajas. Usuarios corresponden a personas que utilizan las capacidades del Instituto para proveerse algún bien o servicio, y no están clasificados como beneficiarios del mismo.

disponibles asignados a la prevención, respecto de los recursos destinados a lo "curativo" (prestaciones económicas y médicas), no resulta un objetivo alcanzable.

- Respecto al objetivo 4, que establece "Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la focalización de programas y beneficios sociales, con la finalidad de mejorar su bienestar", se puede indicar que en su narrativa aparecen dos objetivos distintos: "Fomentar la integración social..." y "mejorar el bienestar". No está definido qué se entiende por "integración social" ni cómo se operativiza el "bienestar". Al problema de especificación que tiene este objetivo estratégico, se agregan la dificultad de traducirlo en objetivos específicos y la no factibilidad de su realización atendiendo a los escasos recursos asignados.

Con la consideración que todo objetivo debe ser medible y evaluable, parece más conveniente la siguiente narrativa "Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la entrega de beneficios sociales de manera focalizada".

Sin embargo, aunque se corrigiera lo anterior, igualmente este objetivo tiene dificultades, ya que decir que la integración se logrará "a través de la focalización de programas y beneficios sociales" no es correcto, ya que en el "cómo" el objetivo debe señalar qué se cambiará en los beneficiarios que permitirá lograr el objetivo. Por ejemplo, dar nuevas oportunidades de recreación, participación, etc., y no las acciones que se ejecutarán (programas y proyectos).

En síntesis, la formulación de los objetivos estratégicos del INP presenta las siguientes características:

Objetivo estratégico INP	Condición			
	C1	C2	C3	C4
Objetivo estratégico 1	No	Sí	Sí	Sí
Objetivo estratégico 2	No	Sí	Sí	Sí
Objetivo estratégico 3	No	Sí	No	Sí
Objetivo estratégico 4	No	Sí	No	No

Nota:

- C1: Ser especificados en efectos o resultados deseables, susceptibles de revisar y evaluar.
- C2: Ser traducidos en tareas asignables a personas o equipos.
- C3: Ser factibles de realizar en plazos determinados y con los recursos disponibles.
- C4: Ser posibles de traducir en objetivos específicos.

En conclusión, para emitir un juicio respecto a la coherencia de los objetivos estratégicos y la misión del INP proponemos reformular la narrativa de los objetivos, buscando que éstos se ajusten en mejor forma a lo que de hecho ejecuta el INP. Se proponen los siguientes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos del INP y Coherencia con la Misión Institucional

Objetivos Estratégicos Vigentes	Reformulación Propuesta para Evaluación	Coherencia con misión de INP
Recaudar, conceder y pagar las prestaciones y beneficios previsionales, asistenciales y especiales, mediante el mejoramiento continuo de los procesos institucionales relacionados, con el propósito de hacer efectivos los derechos previsionales de nuestros usuarios.	Hacer efectivo en forma eficiente y oportuna los beneficios previsionales derivados del Régimen General y aquellos otorgados por leyes especiales.	Presenta coherencia
	Colaborar a la eficiencia y oportunidad en la entrega de beneficios asistenciales otorgados por el Gobierno a grupos vulnerables, en especial a los adultos mayores y discapacitados.	Presenta coherencia
Asegurar la atención eficaz y oportuna de los usuarios del Instituto, mediante la capacitación, motivación, reconocimiento y mejora en las condiciones laborales de sus trabajadores, así como el mejoramiento continuo de los procesos.	No corresponde a objetivo estratégico institucional.	
Fomentar la cultura de prevención de riesgos, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos, a fin de reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.	Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos.	Presenta coherencia
Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la focalización de programas y beneficios sociales, con la finalidad de mejorar su bienestar.	Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza a través de la entrega de beneficios sociales de manera focalizada.	Presenta coherencia

Al evaluar la vinculación de los actuales objetivos estratégicos del INP con los objetivos de la Reforma Previsional, se puede señalar que sólo el objetivo estratégico 1 del INP guarda alguna relación con dicha iniciativa, pues, ante todo es una reforma del sistema previsional, y no toca aspectos referidos a la Ley 16.744. En particular, le atañe al futuro IPS llevar a la práctica las medidas que se definan en la reforma para aumentar la

regularidad y densidad de las cotizaciones previsionales. Y de manera indirecta, colaborar con las medidas que se propongan para elevar el rendimiento de las cotizaciones efectuadas por los trabajadores. Esto es, eventualmente servir de benchmark respecto del costo de administración previsional (comisión fija) de las AFPs.

1.4. Objetivos estratégicos de la Institución, sus Productos Estratégicos, y sus clientes / Usuarios / Beneficiarios

Los productos estratégicos del INP deben reflejar los bienes y servicios que genera la institución para cumplir con sus objetivos estratégicos y atender las necesidades de sus beneficiarios. Tomando esta definición observamos que la formulación de los productos y subproductos estratégicos vigentes al 2007 no corresponden a dicha definición, así fue también entendido por el INP y la DIPRES y en el marco de esta evaluación el Instituto decidió cambiarlos, presentando las nuevas definiciones en la formulación del presupuesto 2008 (formulario A1). Los productos y subproductos estratégicos fueron reformulados por el INP de la siguiente forma:

Productos Reformulados del INP

Producto Estratégico Vigente 2007	Producto Estratégico Reformulado
1. Concesión de Prestaciones Previsionales	1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.
2. Pago de Prestaciones Previsionales	
3. Pago de Prestaciones Asistenciales.	3. Servicios a Terceros
4. Recaudación de Cotizaciones Previsionales.	1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas. 2. Seguro Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales. 3. Servicios a Terceros.
5. Concesión de Prestaciones del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	2. Seguro Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
6. Pago de Prestaciones del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	
7. Prevención de Riesgos Laborales y de la Salud	
8. Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor, Personas con Discapacidad y en extrema pobreza)	4. Beneficios complementarios de Protección Social.

Los correspondientes subproductos y productos específicos o entregables para cada producto estratégico reformulado se muestran en la tabla siguiente:

Detalle de los Productos Estratégicos Reformulados del INP

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos
<i>1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas</i>	Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones ex Cajas de Previsión en régimen normal
		Recaudación previsional de pagos por subrogación y autorización de imposiciones retrospectivas. Condonaciones.
	Pensiones Régimen General	Pensiones de Leyes orgánicas, Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras
	Pensiones de leyes especiales y de reparación	Pensiones Ley N° 19.123 Reparación
		Pensiones Leyes 19.234 y 19.582 Exonerados
		Pensiones Ley N° 19.992 Valech
	Bono de Reconocimiento	Bono de Reconocimiento Liquidado
		Bono de Reconocimiento Reliquidado
		Complemento de Bono de Reconocimiento
		Bono de Reconocimiento Exonerados
	Otras Prestaciones Previsionales	Desahucio (D.F.L. N° 2 de 1970)
		Indemnizaciones
		Seguro de Vida
		Bonificaciones
	Beneficios en Imposiciones	Reembolso de fondos por fallecimiento
		Liberación de Imposiciones
		Exención de Imposiciones
		Rebaja de Imposiciones
	Historial Previsional	Certificado de Imposiciones
Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos	Asignación Familiar (D.F.L. N° 150 de 1981)	

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos
	los regimenes	Asignación por muerte ⁸⁸ (DFL N° 90)
		Subsidio de Cesantía (DL 603, de 1974)
	Beneficios no de Previsionales cargo Fiscal	Indemnización Compensatoria Ley N°19.129
		Bono Ley N°19.992 Valech
		Bono Ley N°19.980 Reparación
2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Prevención de Riesgos	Programas de prevención
	Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones Ley N°16.744
	Prestaciones Médicas	Servicios de rehabilitación de trabajadores accidentados
	Prestaciones económicas	Subsidio por incapacidad laboral
		Indemnización Global
		Cuota Mortuoria Seguro Escolar
	Transferencias	Concurrencias
		Transferencias a Subsecretaría de Salud Pública
	Pensiones Ley 16.744	Pensiones de Invalidez
		Pensiones de Supervivencia
Pensiones Artículo N° 1 Transitorio		
Pensiones del Seguro Escolar		
3. Servicios a Terceros	Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones para salud
	Pagos asociados a la Red de Protección Social	Pensiones Asistenciales (DL 869 de 1975)
		Subsidio Familiar (DL 18.020)
		Subsidios del Programa Chile Solidario
Servicios	Intermediación de Ayudas Técnicas y Servicios	

⁸⁸ Es un beneficio común a todos los regimenes previsionales, pero no se financia con fondos previsionales.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos
	Logísticos	Apoyo a Campañas o Programas orientados a la población Adulto Mayor
4. <i>Beneficios complementarios de Protección Social</i>	Servicios Sociales	Programas de Integración Social
		Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios
		Transferencias de ahorros
		Facilitación de derechos y deberes
	Análisis para el diseño de Políticas Públicas	Bases de Datos Información, estudios, documentos de trabajo y notas técnicas

La asociación entre los productos y subproductos estratégicos reformulados con los objetivos estratégicos reformulados es la que se presenta en el cuadro siguiente:

Coherencia entre Productos Estratégicos y Objetivos Estratégicos del INP

Producto Estratégico	Sub productos	Objetivo Estratégico al que se relacionan
1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	1. Hacer efectivo en forma eficiente y oportuna los beneficios previsionales derivados del Régimen General y aquellos otorgados por leyes especiales.
	Pensiones Régimen General	
	Pensiones de leyes especiales y de reparación	
	Bono de Reconocimiento	
	Otras Prestaciones Previsionales	
	Beneficios en Imposiciones	
	Historial Previsional	
	Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regímenes	
2. Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	Beneficios no Previsionales de cargo Fiscal	3. Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos.
	Prevención de Riesgos	
	Recaudación, Cobranza y Distribución	
	Prestaciones Médicas	
	Prestaciones económicas	
3. Servicios a Terceros	Transferencias	2. Colaborar a la eficiencia y oportunidad en la entrega de beneficios asistenciales otorgados por el Gobierno a grupos vulnerables, en especial a los adultos mayores y discapacitados.
	Pensiones Ley 16.744	
	Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	
4.	Pagos asociados a la Red de Protección Social	4. Fomentar la integración
	Servicios Logísticos	

complementarios Protección Social	de	Análisis para el diseño de Políticas Públicas	social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza, a través de la entrega de beneficios sociales de manera focalizada
--------------------------------------	----	---	--

Desde el punto de vista de la definición de la DIPRES,⁸⁹ los productos estratégicos 1 y 2 sí corresponden a bienes o servicios que materializan la razón de ser de la misión institucional y se generan con el objeto de responder a los objetivos estratégicos de la institución (“Hacer efectivo en forma eficiente y oportuna los beneficios previsionales derivados del Régimen General y aquellos otorgados por leyes especiales” y “Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos”).

Por su parte, no es claro que los productos 3 y 4 correspondan propiamente a productos estratégicos, según la misma definición, no obstante el INP les atribuye esta categoría y realiza las funciones respectivas para su producción y entrega. Por un lado, ni la prestación de servicios a terceros ni la provisión de los programas de beneficios complementarios de protección social definidos por el INP tienen que ver con la administración de los regímenes de prestaciones que la Ley les encomendaba a cada una de las ex cajas (conceder y pagar beneficios previsionales y de seguridad social). Sin embargo, ambos productos estratégicos sí materializarían la misión del INP en el sentido de que atienden necesidades de adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza y por tanto, contribuirían a mejorar la calidad de vida de estas personas. A continuación, se analiza la pertinencia de cada uno de los productos estratégicos asociados a estos objetivos, análisis que coincide, en el caso del PE 3, subproducto “Pagos asociados a la Red de Protección Social” (PISIS, SUF y Chilesolidario), con lo ratificado en la nueva institucionalidad planteada en el marco de la Reforma Previsional, la cual encarga al futuro IPS la provisión de la Pensión Básica Solidaria como sustituta de las PASIS.

En relación a la provisión de beneficios complementarios de protección social (PE 4), contiene un subproducto, “Análisis para el diseño de Políticas Públicas”, que está completamente dissociado de la lógica de los beneficios complementarios de protección social. No se trata de un proceso sistemático de producción de conocimiento para la elaboración de políticas, o algo similar, son sólo datos o información parcial respecto de los beneficiarios que atiende INP o de caracterizaciones de problemáticas específicas de éstos a las que tendrían acceso distintas entidades públicas.⁹⁰

⁸⁹ “Los productos estratégicos son los bienes y/o servicios que materializan la razón de ser de la misión institucional. Los productos estratégicos (bienes y/o servicios) se generan con el objeto de responder a los objetivos estratégicos de la institución. Se deben generar bajo la responsabilidad de ésta, ya sea por producción directa o por subcontratación. Y corresponden a los medios que se definen para cumplirlos o alcanzarlos”, ver “Instrucciones para la Formulación Presupuestaria 2008 - Formulario A1”, DIPRES.

⁹⁰ Los estudios elaborados son del siguiente tipo: “Dinámica de los gastos generados por los descuentos en la categoría Convenios de los pensionados del INP, “Factores Incidentes que

Respecto al subproducto "Servicios Sociales" del producto estratégico 4 no son evidentes las ventajas que poseería el INP para dedicarse a ejecutar este tipo de intervenciones, considerando que en el país existen organizaciones especializadas en esta materia. Entre otras, SENAMA, que debe "proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que lo afectan",⁹¹ y MIDEPLAN, que debe "armonizar y coordinar las diferentes iniciativas del sector público encaminadas a erradicar la pobreza", mediante el análisis, diseño, coordinación, ejecución y evaluación de políticas sociales, planes y programas.⁹² Si bien estas instituciones no tienen una estructura operativa para la ejecución de la política, como sí la posee el INP, hasta la fecha han sido los Municipios las instituciones que han desarrollado este rol, y en este sentido la duplicación de funciones a nivel operativo ocurre con estas entidades locales, y a nivel de diseño con el SENAMA, pues los programas que ejecuta INP no son discutidos y acordados con dicha entidad.

Sobre esto último, la provisión de programas y beneficios complementarios, el INP argumenta lo siguiente:

- Si bien en Chile, no existe en la legislación positiva interna, norma específica que regule los beneficios complementarios de protección social, el fundamento de su ejecución radica, en primer término, en la Constitución, cuyo artículo 19 consagra, entre los derechos y deberes constitucionales, el derecho a la seguridad social, cuyo adecuado ejercicio le corresponde supervigilar al Estado. En síntesis, el accionar del INP, en materia de beneficios complementarios de protección social, tiene su fundamento en la Constitución Política del Estado y en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión fusionadas en él, que contemplaban normas sobre prestaciones complementarias, establecidas en las siguientes normas legales y reglamentarias, que le corresponde aplicar al INP en su carácter de continuador legal de las ex Cajas de Previsión. Agregando el siguiente detalle:
 - ✓ El DFL N° 2252 de Hacienda de 1957.- Régimen ex Caja de Previsión del Banco del Estado de Chile. c) Establecer o subvencionar bibliotecas, gimnasios, campos deportivos y otras obras destinadas a procurar mejores condiciones de vida para los imponentes y sus familias (art. 49).
 - ✓ Ley N° 8.569.- Régimen ex Caja Bancaria de Pensiones. 2. Fondo de Ayudas: Regulado en el artículo 58 de la Ley N° 8.569; Beneficios: 2) Cooperar económicamente al fomento y desarrollo de las actividades culturales, deportivas y sociales entre los imponentes, jubilados y beneficiarios de montepíos de la ex Caja.
 - ✓ Ley N° 17.387 Ex Caja de Retiro y Previsión Social de los Ferrocarriles del Estado; Beneficios: préstamo para las montepiadas de la Ex Caja, por causal de enfermedad, estudio de hijos y compra de instrumentos de trabajo.
 - ✓ Ley N° 6037.- Ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional. El artículo 1º, letra e) estableció como beneficio complementario la "Ayuda por estudios para los hijos de los oficiales y empleados".

impiden el pago de cotizaciones previsionales vía electrónica (Empresas Privadas)", "Diagnóstico del grado de cobertura de atención de las sucursales INP a través del país", entre otros.

⁹¹ Artículo 1, Ley 19.828, que crea al SENAMA (2002).

⁹² Artículo 1, Ley 18.989, que crea a MIDEPLAN (1990).

- ✓ Ley 10.662.- ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional, Sección TRIOMAR, Artículo 39, inciso final: Dispone el otorgamiento de una pensión de gracia a favor de los familiares de los imponentes fallecidos.
- ✓ Ex Caja de los Empleados Municipales de Santiago. El artículo 34, letra b) del DS. 770, de 1948, establece una asignación por funerales.

En relación al detalle entregado en apoyo a su argumento, el INP da cuenta sólo de 6 ex cajas, de un total de 20, no estando entre éstas la principal ex caja que administra el INP, el Servicio de Seguro Social. En el caso de la mencionada ex Caja de Previsión del Banco del Estado de Chile los beneficios no previsionales se atribuyen a los imponentes y sus familias. Debe entenderse que en su calidad de activos, no de pasivos del sistema.

En el caso de la Ex Caja de Retiro y Previsión Social de los Ferrocarriles del Estado el beneficio es bien explícito: préstamos para montepiadas, que corresponde a la función de crédito social o familiar que hoy día realizan las CCAF. En todo caso, no se menciona a los pensionados o jubilados en general, sino sólo a las montepiadas. Por último, la causal del crédito es específica: por enfermedad, estudio de hijos y compra de instrumentos de trabajo. No se trata entonces de una política social amplia.

Caso similar resulta el beneficio complementario otorgado por la Ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional, en relación a la Ayuda por estudios para los hijos de los oficiales y empleados. Se trata de un beneficio no previsional específico para beneficiarios de personas activas, no pensionadas. Nuevamente, este beneficio corresponde a lo que las actuales CCAF entregan por concepto de Beneficios adicionales o bonificaciones y estímulos, tales como asignación por matrícula estudios superiores o Becas de estudio.⁹³

En el caso de la ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional Sección TRIOMAR, el beneficio mencionado, pensión de gracia, corresponde más bien a los descritos dentro del producto estratégico 1, Pago de beneficios previsionales, asimilándose a las pensiones de sobrevivencia, pero en ningún caso asimilable a un beneficio complementario.

Por su parte, el beneficio de asignación por funerales de la Ex Caja de los Empleados Municipales de Santiago hoy día se puede encontrar como beneficio en las CCAF.⁹⁴

Sólo en el caso de la ex Caja Bancaria de Pensiones se observa un antecedente respecto de beneficios complementarios para jubilados y beneficiarios de montepíos, al tratarse de una cooperación para el desarrollo de actividades culturales, deportivas y sociales.

En definitiva, de los casos mencionados no se puede argumentar y extender estas particularidades a una labor permanente y estratégica del INP para su población objetivo. Como se advertirá, varias de estas acciones en la actualidad las ejecutan las CCAF, y los pensionados INP no están excluidos de inscribirse en estas entidades como beneficiarios.

⁹³ Por ejemplo, las CCAF entregan por concepto de matrícula por estudios superiores en universidades e institutos profesionales una asignación entre \$10.000 y \$22.000, y por becas de estudio o estímulos una asignación entre \$17.000 y \$250.000 (Fuente: CCAF Los Andes y CCAF 18 de Septiembre).

⁹⁴ Entre \$53.000 y \$116.000 dependiendo de la persona fallecida, causante o beneficiario.

Adicionalmente, en el producto estratégico 4 se identifican deficiencias puntuales en algunos subproductos, las que se presentan en el cuadro siguiente:

Observaciones sobre la Definición de Subproductos

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Observación
4. Beneficios complementarios de Protección Social.	Servicios Sociales	Programas de Integración Social	En nuestra opinión lo que realiza el INP son actividades de integración social que no responde a un diseño de programa propiamente tal con objetivos medibles.
		Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	En nuestra opinión lo que realiza el INP son actividades de asistencia técnica que no responde a un diseño de programa propiamente tal con objetivos medibles.
		Transferencias de ahorros	Nuestra opinión es que este nombre no corresponde a lo que realiza el INP. Lo que entendemos que realiza es una gestión para realizar convenios con instituciones o empresas para que éstas ofrezcan bienes o servicios con descuentos a los adultos mayores. En ningún caso se trata de transferencia de ahorros, y en el mejor caso se trataría de un menor gasto.
		Facilitación de derechos y deberes	Según nuestra opinión este producto específico está inserto en las actividades de integración social y asistencia técnica.
	Análisis para el diseño de Políticas Públicas	Bases de Datos	Esta información y bases de datos provienen de la operación del Instituto, y los estudios a que se alude son evaluaciones de satisfacción o alguna caracterización de los beneficiarios o de problemáticas específicas, que realiza la División de Estudios del Depto. Planificación a partir de datos disponibles o de la aplicación de encuestas o entrevistas a pensionados que cobran sus beneficios a través del INP. ⁹⁵
		Información, estudios, documentos de trabajo y notas técnicas	

La relación entre los productos estratégicos y sus correspondientes beneficiarios es la que se muestra en el Cuadro siguiente:

⁹⁵ Ver nota al pie N° 90.

Relación Subproductos y Beneficiarios en Productos Estratégicos 1 y 2

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios	
1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones ex Cajas de Previsión en régimen normal	Imponentes de ex Cajas de Previsión	
		Recaudación de pagos previsionales por subrogación, autorización de imposiciones retrospectivas y condonaciones.	Subrogación: imponentes de todos los regímenes de las ex Cajas Previsión.	
			Autorización de imposiciones retrospectivas: Imponentes del ex SSS y ex EMPART.	
	Pensiones Régimen General	Pensiones de Leyes orgánicas, Convenios Internacionales, ley N° 15.386 y otras	Imponentes afiliados a algunas de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, que cumplan con los requisitos establecidos.	
		Pensiones de leyes especiales y de reparación	Pensiones Ley N° 19.123 Reparación	Familiares de personas declaradas víctimas de violaciones a los derechos humanos o de violencia política.
			Pensiones Leyes 19.234 y 19.582 Exonerados	Exonerados Políticos que hayan sido calificados como tales por el Ministerio del Interior. ⁹⁶
	Bono de Reconocimiento	Pensiones Ley N° 19.992 Valech	Víctimas directamente afectadas por violaciones a los derechos humanos. ⁹⁷	
		Bono de Reconocimiento Liquidado	Personas cotizantes del antiguo sistema previsional que solicitan concesión de pensión, por Vejez; Invalidez; Fallecimiento; y Cobro Anticipado.	
		Bono de Reconocimiento Reliquidado	Personas solicitantes de recálculo de bono liquidado, en razón de un reclamo presentado por un afiliado en su AFP.	
		Complemento de Bono de Reconocimiento	Afiliados que se pensionan por vejez o invalidez, no cubiertos por el seguro obligatorio hasta el 30-04-1991.	
		Bono de Reconocimiento Exonerados	Exonerados cotizantes de AFP que no alcanzan a cumplir los 15 años necesarios para obtener la pensión no contributiva.	

⁹⁶ Son beneficiarios los ex funcionarios de la Administración Centralizada y Descentralizada, Legislativa y Judicial, así como empresas autónomas del Estado y entidades superiores de Educación.

⁹⁷ Individualizadas en el "Listado de prisioneros políticos y torturados", elaborado por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura, y las personas individualizadas en el Anexo "Menores de edad nacidos en prisión o detenidos con sus padres".

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Otras Prestaciones Previsionales	Desahucio (D.F.L. N° 2 de 1970)	Exclusivo para los afiliados a algunas ex - instituciones previsionales. ⁹⁸
		Indemnizaciones	Trabajadores afiliados a alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP.
		Seguro de Vida	Beneficiarios de imponentes fallecidos en actividad o siendo pensionados.
		Indemnización Compensatoria Ley N° 19.129	Trabajadores de la industria del carbón que cumplan los requisitos que la ley establece.
		Bonificaciones	Imponentes de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP que teniendo derecho a jubilar con sueldo base completo continúan en actividad.
	Beneficios en Imposiciones	Reembolso de fondos por fallecimiento	Herederos de los imponentes de ex Caja EMPART, cuyas imposiciones no son suficientes para generar beneficios.
		Liberación de Imposiciones	Imponentes afiliados al régimen previsional de ex Caja EMPART que hayan cumplido 40 años de servicios computables y continúen en actividad.
		Exención de Imposiciones	Imponentes afiliados al régimen de la Caja de Previsión de los Obreros Municipales de la República que cumpliendo con los requisitos para jubilar continúa en servicio, siempre que haya completado 2.080 semanas de imposiciones antes del 1° de marzo de 1981.
		Rebaja de Imposiciones	Imponentes afiliados al régimen de ex CANAEMPU Sector Públicos y Periodistas que, cumpliendo los requisitos para jubilar y teniendo 30 años de servicios computables cubierto con imposiciones, continúan en actividad. Están excluidos de este beneficio, los receptores judiciales y los abogados.
	Historial Previsional	Certificado de Imposiciones	Imponentes actuales INP y los ex imponentes de las ex Cajas de Previsión, donde se reconoce y acreditan los períodos cotizados en el antiguo sistema de previsión.

⁹⁸ Ex Servicio de Seguro Social. - Ex Caja de Previsión de Empleados Particulares. - Ex Caja de Retiro y Previsión de los Empleados Municipales de la República. - Ex Caja de Retiro y Previsión Social de los Ferrocarriles del Estado. - Ex Caja de Previsión Social de los Obreros Municipales de la República. - Ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional. - Ex Departamento de Indemnización a Obreros Molineros y Panificadores. - Los funcionarios de la ex Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas incorporados o reincorporados después de 31 de octubre de 1970.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios
(Cont.) 1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regímenes	Asignación Familiar (D.F.L. N° 150 de 1981)	a. Los trabajadores dependientes de los sectores público y privado. b. Los trabajadores independientes afiliados a un régimen de previsión. ⁹⁹ c. Trabajadores que se encuentren en goce de subsidio de cualquier naturaleza (cesantía, incapacidad laboral, accidente del trabajo). d. Pensionados de cualquier régimen previsional. e. Los beneficiarios de pensión de viudez y la madre de los hijos no matrimoniales del trabajador o pensionado. f. Las instituciones del Estado o reconocidas por éste que tengan a su cargo la crianza y mantención de niños huérfanos, abandonados y de inválidos. g. Los pensionados asistenciales del D.L. N° 869.
		Asignación por muerte (DFL N° 90) ¹⁰⁰	Imponente activo con más de 5 años de imposiciones y el jubilado.
		Subsidio de Cesantía (D.F.L. N° 150, de 1982, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social)	Trabajador dependientes del Sector Privado, incluidos los afiliados a una Administradora de Fondos de Pensiones, que ha perdido su empleo y cumple los demás requisitos establecidos en la respectiva norma legal.
	Beneficios no Previsionales de cargo Fiscal	Indemnización Compensatoria Ley N°19.129	Trabajadores de la industria del carbón que cumplan los requisitos que la ley establece.
		Bono Ley N° 19.992 Valech	Personas que optaron entre la Pensión Valech y Exonerados (por un monto de \$3.000.000) o los Hijos individualizados en el Anexo 2 "Menores de edad nacidos en prisión o detenidos con sus padres", contenido en la Ley Valech (por un monto de \$4.000.000).
		Bono Ley N°19.980 Reparación	Beneficia a los hijos de los causantes a que se refiere el Art. 28 de la Ley 19.123 que, existiendo al 09-11-2004, no estén en goce de la Pensión de Reparación que concede dicha Ley.

⁹⁹ Que al 1 de enero de 1974 contemplara en su favor y entre sus beneficios el de la Asignación Familiar.

¹⁰⁰ Es un beneficio común a todos los regímenes previsionales, pero no se financia con fondos previsionales.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios
2. Seguro Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Ley N° 16.744	Prevención de Riesgos	Programas de prevención	Empresas adheridas, trabajadores independientes y desprotegidos, que cotizan en el INP el seguro ATEP.
	Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones Ley N° 16.744	Cotizantes en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744
	Prestaciones Médicas	Servicios de rehabilitación de trabajadores accidentados	Trabajadores dependientes y los trabajadores independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.
	Prestaciones económicas	Subsidio por incapacidad laboral	Trabajadores dependientes y los trabajadores independientes incorporados a los beneficios de este seguro mediante normas especiales.
		Indemnización Global	Víctima de accidentes del trabajo que sufre una incapacidad de ganancia igual o superior a un 15% de sus capacidades e inferior a un 40%. Asegurado que sufriera un accidente que no lo incapacita para el trabajo, pero que le produce una mutilación importante o una deformación notoria.
		Cuota Mortuoria Seguro Escolar	Se paga a la persona o institución que compruebe haberse hecho cargo de los gastos de los funerales de una víctima de accidente escolar.
	Transferencias	Concurrencias	Trabajadores dependientes e independientes afiliados a este seguro cuando concurre más de un organismo administrador del seguro al financiamiento de su beneficio.
		Transferencias a Subsecretaría de Salud Pública	Imponentes del ex S.S.S y beneficiarios de prevención y rehabilitación alcohólica para la totalidad de imponentes de las Ex Cajas fusionadas en el INP.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios
(Cont.) 2. Seguro Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Ley N° 16.744	Pensiones Ley 16.744	Pensiones de Invalidez	Imponentes dependientes (los que trabajan contratados por un empleador, quien declara y paga sus cotizaciones previsionales), imponentes independientes (quienes trabajan por cuenta propia y en forma individual, y que declaran y pagan sus propias cotizaciones previsionales), imponentes voluntarios (quienes declaran y pagan sus propias cotizaciones previsionales). Para ser beneficiarios de esta pensión, todos ellos deben cumplir el requisito de haber quedado incapacitados física o mentalmente para el desempeño de su empleo, que hayan perdido más del 40% de su capacidad de ganancia, a causa o con ocasión de un accidente del trabajo o enfermedad profesional.
		Pensiones de Supervivencia	Supervivientes de trabajadores fallecidos en un accidente del trabajo, o por enfermedad profesional, y de pensionados por la misma causa. ¹⁰¹
		Pensiones Ley 16.744, Artículo N° 1 Transitorio	Personas que hubieran sufrido un accidente del trabajo o enfermedad profesional anterior a la vigencia de la Ley 16.744 y como consecuencia de ello hubieran sufrido una incapacidad del 40% o más de su capacidad de ganancia y no disfruten de otra pensión. Viudas de ex pensionados de la Ley Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales fallecidos antes de la vigencia de la presente Ley.
		Pensiones del Seguro Escolar	Alumnos regulares de establecimientos fiscales o particulares, de cualquier nivel educacional, que por accidentes que sufran a causa o con ocasión de sus estudios pierdan su capacidad para trabajar, actual o futura, en un porcentaje inferior a un 70% y superior a un 15% tendrán derecho a una pensión por invalidez, siempre que acrediten que no cuentan con recursos iguales o superiores al monto de la pensión. Artículo 3° Ley 16.744 y DS. 313, de 1972.

¹⁰¹ Considera tres tipos de beneficiarios: **Viudez temporal**, viuda menor de 45 años de edad recibirá la pensión de viudez por el período de un año. Si al término del período o de su prórroga la viuda cumpliera los 45 años de edad, dicha pensión se transforma en vitalicia. **Madre de filiación no matrimonial**, la madre de los hijos no matrimoniales del imponente que fallece. Ser soltera o viuda al momento de fallecer el causante y haber vivido a sus expensas. Ser madre del o de los hijos no matrimoniales del causante. Haber efectuado el reconocimiento de sus hijos no matrimoniales con tres años de anterioridad a su muerte o en la inscripción del nacimiento. **Orfandad**, a) Los hijos menores de 18 años. b) Los hijos mayores de 18 años y menores de 25 años que sean estudiantes de enseñanza media, universitaria o de enseñanza especial, al momento del fallecimiento del causante. c) Los hijos inválidos de cualquier edad. d) Los ascendientes que carezcan de rentas y hayan vivido a expensas del causante al momento de su fallecimiento.

La relación entre los beneficiarios y los productos 1 y 2 está muy bien asegurada y focalizada a nivel de subproducto e inclusive a nivel de producto específico, esto porque cada uno de los grupos beneficiarios están definidos por ley y los criterios de elegibilidad, en general, son pertinentes (por ejemplo, ver nota al pie N° 12). Por su parte, el INP aplica la legislación en la materia sobre la base que se trata de derechos de los beneficiarios los cuales solicitan, a través de Sucursales, que el INP reconozca (conceda). Los instrumentos de validación que utiliza el INP para reconocer a un legítimo beneficiario son simples (certificados de nacimiento, de defunción, o el que corresponda) y el INP dentro de sus procesos considera una etapa específica para verificar la elegibilidad de cada caso (Etapa de Concesión), efectuando los cruces de información necesarios, algunos de ellos con entidades como el SRCEI o Servicio de Impuestos Internos.

En los productos estratégicos 3 y 4 se identifican deficiencias en la relación de algunos subproductos con los beneficiarios definidos. Hay que recordar que estos productos estratégicos no responden a un mandato legal explícito del INP y se han reformulado reconociendo que el INP de hecho los ejecuta. Esta situación explicaría las imprecisiones que se observan en su diseño y gestión. Al respecto se pueden identificar las siguientes deficiencias:

- En el producto estratégico 3 "Servicios a Terceros" se define como beneficiario al grupo objetivo final del subsidio que se le encarga pagar al INP, debe especificarse además los beneficiarios intermedios que son en estos casos las instituciones que solicitan dicho servicio.
- No existe una definición específica de la población objetivo, y en este sentido decimos que no hay criterios de focalización y efectos deseados medibles en los beneficiarios del producto estratégico 4, subproducto "servicios sociales". Esto se reflejará en la evaluación de resultados del capítulo II letra E. En la medida que el INP trabaje con programas, destinados a poblaciones específicas, su diseño debiera contemplar tanto la definición de la respectiva población o grupo objetivo y los criterios de focalización (por ejemplo, qué se entenderá por personas en situación de pobreza).

En el cuadro siguiente se indican comentarios específicos para los productos específicos 3 y 4:

Relación Subproductos y Beneficiarios en Productos Estratégicos 3 y 4

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios	Observación
3. Servicios a Terceros	Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	Recaudación, Cobranza y Distribución de cotizaciones para salud	FONASA.	No hay comentarios
	Pagos asociados a la Red de Protección Social	Pensiones Asistenciales (DL 869 de 1975)	Personas mayores de 65 años de edad que carezcan de recursos. Inválidos mayores de 18 años de edad que carezcan de recursos. ¹⁰² Deficientes mentales, de cualquier edad, carentes de recursos, que no sean causantes de asignación familiar. ¹⁰³	Para este tipo de pensiones el INP es prestador de servicio de pago. Los beneficiarios intermedios serían los Gobiernos Regionales y los finales los declarados por el INP
		Subsidios Familiar (DL 18.020)	Personas de escasos recursos, que no pueden acceder al beneficio de Asignación Familiar del DFL N° 150, de 1982, por no ser trabajadores dependientes afiliados a un sistema previsional. Personas o instituciones que tengan a cargo un menor. ¹⁰⁴	Para este tipo de subsidio el INP es prestador de servicio de pago. Los beneficiarios intermedios serían los Municipios y los finales los declarados por el INP.
		Subsidios del Programa Chile Solidario	Familias seleccionadas por los municipios a través de la aplicación y evaluación de su situación socioeconómica mediante Ficha CAS II.	Para este tipo de subsidio el INP es prestador de servicio de pago. El beneficiario intermedio sería MIDEPLAN y los beneficiarios finales los declarados por el INP.

¹⁰² La invalidez debe ser evaluada y declarada por el Servicio de Salud correspondiente.

¹⁰³ Su condición debe ser evaluada y declarada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) correspondiente.

¹⁰⁴ Son beneficiarios del Subsidio Familiar causado por el menor que viva a sus expensas, en el siguiente orden: La madre, en su defecto el padre, los guardadores o personas que hayan tomando a su cargo el menor; y las personas naturales que tengan a su cargo deficientes mentales de cualquier edad y que vivan a sus expensas.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios	Observación
(Cont.) 3. Servicios a Terceros	Logística	Intermediación de Ayudas Técnicas y Servicios	Personas con discapacidad pensionadas del INP; y Adultos mayores.	Para este tipo de subsidio el INP es prestador de servicio de logística (entrega). Los beneficiarios intermedios serían los servicios que solicitan el apoyo (por ejemplo, FONADIS) y los beneficiarios finales los declarados por el INP.
		Apoyo a Campañas o Programas orientados a la población Adulto Mayor	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza,	Para este tipo de subsidio el INP es prestador de servicio de logística (entrega). Los beneficiarios intermedios serían los servicios que solicitan el apoyo (por ejemplo, MINSAL) y los beneficiarios finales los declarados por el INP.

Producto Estratégico	Sub productos	Productos específicos	Descripción Beneficiarios	Observación
4. Beneficios complementarios de Protección Social	Servicios Sociales	Programas de Integración Social	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza.	Falta diseño de los programas, en particular, una definición específica de la población objetivo. Los beneficiarios de extrema pobreza son grupo objetivo de las instituciones que tienen intervenciones específicas en el área social.
		Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios	Organizaciones de Adultos Mayores	Falta diseño de los programas, en particular, una definición específica de la población objetivo. Los beneficiarios de extrema pobreza son grupo objetivo de las instituciones que tiene intervenciones específicas en el área social.
		Transferencias de ahorros	Adultos mayores pensionados del INP y personas con discapacidad.	No es clara el tipo de intervención.
		Facilitación de derechos y deberes	Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza.	No es clara el tipo de intervención.
	Análisis para el diseño de Políticas Públicas	Bases de Datos	Autoridades o entidades sectoriales orientadas a la formulación de Políticas Públicas. ¹⁰⁵	Este es un subproducto que no tiene el alcance que al cual alude su denominación, de análisis para el diseño de políticas públicas. En caso que lo fuera, sus beneficios son institucionales y no corresponden a beneficios complementarios de protección social.
		Información, estudios, documentos de trabajo y notas técnicas	Autoridades o entidades relacionadas con el sector social. ¹⁰⁶	

¹⁰⁵ Ejemplo, MIDEPLAN, SUSESO, SAFF, MINTRAB, Ministerio del Interior, FONASA, DIPRECA, CAPREDENA y Ministerio de Relaciones Exteriores.

¹⁰⁶ MINTRAB, Ministerio de Salud, CONADI, DIBAM, SERNAM, FLACSO, OISS, FONADIS, SENAMA, entre otros organismos.

2. Complementariedades y Duplicidades

2.1. Complementariedades

El análisis de los productos estratégicos a nivel de subproductos indica que actualmente existen varias complementariedades con otras instituciones. Estas complementariedades son de dos tipos:

- Complementariedad institucional debido a que se entrega el mismo tipo de beneficio pero a un grupo objetivo diferente.
- Complementariedad de procesos debido que el INP realiza una parte del proceso para llegar con un beneficio al grupo objetivo. Este caso, en general, es de servicios de recaudación o pago.

En el Cuadro siguiente se muestra el análisis por producto estratégico y subproducto.

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
1. Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	Subproducto 1: Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	Imponentes de ex Cajas de Previsión	AFPs (PREVIREDA) CCAF y Bancos (de Chile, Santander Santiago, Crédito e Inversiones, Estado y Citibank)	Imponentes de ex Cajas de Previsión que declaran cotizaciones a través de instituciones distintas del INP, con las cuales el Instituto ha suscrito convenios para tal efecto.	Existe complementariedad de proceso para la recaudación.

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	Subproducto 2: Régimen General de Pensiones Según la ley INP concede y paga las pensiones del Régimen General de Pensiones y cotizaciones de los imponentes de las ex cajas previsionales, de las que es continuador legal.	Pensionados y cotizantes activos a lo largo de todo el país de las ex cajas de previsión	AFP El actual sistema de pensiones se basa en la capitalización individual obligatoria del ahorro previsional de los afiliados. Esto significa que cada trabajador afiliado efectúa mensualmente un aporte previsional del 13% (considerando la administración) de su remuneración, el cual es acumulado en una Cuenta de Capitalización Individual, que aumenta de acuerdo a los aportes que realiza el trabajador y la rentabilidad obtenida con la inversión de sus fondos.	Todos los trabajadores dependientes, cualquiera sea su actividad laboral, que hayan iniciado labores a contar del 12 de Enero de 1983. Además pueden afiliarse los trabajadores que registren imposiciones en el Antiguo Sistema con anterioridad a esa fecha; y pueden afiliarse, los trabajadores independientes que ejerzan una actividad mediante la cual obtengan una renta no inferior a un Ingreso Mínimo.	Es complementariedad porque ambas instituciones (INP y AFP) entregan un mismo (tipo de) beneficio pero a distintas poblaciones objetivos. No obstante, no se trata de complementariedad "pura", puesto que INP conserva las normativas específicas de cada régimen previsional definido por cada ex caja, y en este sentido los beneficiarios del antiguo sistema de reparto optan a beneficios previsionales diferenciados acordes las reglas de cada ex caja. En el nuevo sistema previsional las reglas son parejas, tanto para definir la base de cálculo como los años mínimos de cotizaciones para optar a pensiones.

			<p>El dinero acumulado en la cuenta es de propiedad de cada trabajador afiliado y opera como patrimonio independiente de la AFP. Claramente este no es el caso de las personas que están afiliadas al INP.</p>	<p>Fuente: Asociación de AFP.</p>	
--	--	--	--	-----------------------------------	--

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	Subproducto 3: Pensiones de leyes especiales y de reparación	Familiares de personas declaradas víctimas de violaciones a los derechos humanos o de violencia política. Exonerados Políticos que hayan sido calificados como tales por el Ministerio del Interior. Víctimas directamente afectadas por violaciones a los derechos humanos.	No aplica	No aplica	No existe

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	Subproducto 4 Bono de Reconocimiento El bono de reconocimiento consiste en "reconocer" todas aquellas imposiciones que haya tenido un trabajador con anterioridad al año 1981 en el sistema previsional antiguo, que correspondía a las distintas cajas previsionales y se transfieren como fondos previsionales al momento de la jubilación.	Trabajadores afiliados al nuevo sistema de previsión en alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) y que cotizaron en el sistema antiguo de reparto antes del año 1981.	AFP Para los afiliados al sistema de AFP, el D.L. N° 3.500, artículo N° 3 transitorio, establece lo siguiente: "Las instituciones de previsión del régimen antiguo, emitirán un instrumento expresado en dinero que se denominará Bono de Reconocimiento y será representativo de los períodos de cotizaciones que registren en ella los imponentes que se incorporen al Sistema que establece esta Ley"	Trabajadores afiliados al nuevo sistema de previsión en alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) y que cotizaron en el sistema antiguo de reparto antes del año 1981.	Existe complementariedad en el proceso. Es el mismo beneficio y el mismo grupo objetivo, pero cada institución realiza un proceso específico con el propósito final que es la entrega de una pensión. La AFP indica los datos de identificación, fecha de afiliación, Cajas de previsión, empleadores y períodos trabajados por los afiliados. El INP realiza los procesos de emisión, visación y liquidación de Bonos de Reconocimiento para los actuales imponentes de AFPs que también cotizaron en el antiguo sistema previsional. Esta modalidad de operación se justifica en la medida que el INP cautela el uso de recursos públicos, pues las AFP son parte interesada y no corresponde que calculen el monto de los fondos que el Estado les debe transferir por este concepto.

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	Subproducto 5: Otras Prestaciones Previsionales	Trabajadores afiliados a alguna de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP.	No aplica	No aplica (sólo para trabajadores que no se cambiaron de sistema previsional)	No aplica

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	Subproducto 6: Beneficios en Imposiciones	Herederos de imponentes o imponentes afiliados al régimen previsional de la ex Caja EMPART, ex Caja de Previsión de los Obreros Municipales de la República, y ex CANAEMPU Sector Públicos y Periodistas	No aplica	No aplica (sólo para trabajadores que no se cambiaron de sistema previsional)	No aplica

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	Subproducto 7: Historial Previsional	Imponentes actuales INP y los ex imponentes de las ex Cajas de Previsión, donde se reconoce y acreditan los períodos cotizados en el antiguo sistema de previsión	AFPs	Ex imponentes de las ex Cajas de Previsión, afiliados a alguna AFP	De proceso, pues INP mantiene registro físico de las imposiciones declaradas y pagadas, para así reconocer y acreditar los períodos cotizados en el antiguo sistema de previsión.

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	<p>Subproducto 8: Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regímenes.</p> <p>Asignación Familiar. (D.F.L. N° 150, de 1982, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social) La Asignación Familiar es un subsidio estatal para las cargas legales de los trabajadores dependientes, pensionados y algunos trabajadores independientes.</p> <p>Nota: el DFL 150 incluye dos beneficios: Asignación Familiar</p>	<p>Trabajadores con las siguientes aperturas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajadores dependientes del sector público o privado. 2. Trabajadores independientes afiliados a un régimen de previsión que al 1º de enero de 1974 contemplara la Asignación Familiar (pocos casos: asignatarios de la reforma agraria, taxistas propietarios y suplementeros). 3. Trabajadores con subsidios de cualquier naturaleza. 4. Trabajadores dependientes e independientes pensionados por 	<p>Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), definidas y concebidas como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro, su objetivo es administrar por cuenta del Estado, las Asignaciones Familiares (y además los Subsidios de Cesantía y Subsidios por Incapacidad Laboral de los cotizantes FONASA)</p> <p>Las CCAF son: -La Araucana -Los Héroes -Los Andes -18 de Septiembre -Gabriela Mistral</p>	<p>Los trabajadores dependientes de cada entidad empleadora o establecimiento, previo acuerdo adoptado por la mayoría absoluta del total de los trabajadores de cada entidad empleadora o establecimiento, de incorporarse a determinada Caja de Compensación. Son entidades empleadoras las empresas del sector privado, las empresas autómatas del Estado y aquellas en que éste o las entidades del sector público tengan participación mayoritaria.</p>	<p>Es complementariedad de proceso porque el INP entrega un beneficio de cargo fiscal a través de las CCAF. El mecanismo opera, en la práctica mediante el rebaje de la recaudación de cotizaciones que capta la CCAF, evitando un posterior proceso de reembolso desde el INP hacia las CCAF por el monto de las asignaciones familiares.</p>

	<p>y Subsidio de Cesantía.</p>	<p>cualquier régimen previsional, aún cuando en el respectivo régimen no hayan tenido derecho al beneficio.</p> <p>5. Los beneficiarios de pensión de viudez y la madre de los hijos naturales del trabajador o pensionado en goce de la pensión especial considerada en el artículo 24 de la Ley N° 15.386; artículo 5° del D.L. N° 3.500, de 1980 y artículo 45 de la Ley N° 16.744.</p> <p>6. Las instituciones del Estado o reconocidas por el Gobierno que mantengan niños huérfanos o abandonados y discapacitados. La ley define a los causantes (niños) y</p>			
--	--------------------------------	---	--	--	--

		<p>luego a los beneficiarios. Dentro de éstos últimos quienes están al cuidado o tienen la tutela de los causantes. Por ello caben como beneficiarios las madres, pero también instituciones a las que legalmente se les ha encomendado dicha tutela.</p> <p>7. Las personas naturales que tengan a su cuidado a menores por resolución judicial.</p>			
--	--	---	--	--	--

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 1)	<p>Subproducto 8: Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regímenes</p> <p>Subsidio de Cesantía (D.F.L. N° 150, de 1982, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social)</p> <p>El Subsidio de Cesantía es una ayuda de carácter económico, no contributivo, que se otorga al trabajador que ha perdido su empleo y cumple los demás requisitos establecidos en la norma legal indicada, por un lapso máximo de 360 días. La</p>	Trabajadores, con las mismas aperturas que la asignación familiar, que han perdido su empleo.	<p>Municipalidades</p> <p>Las que deben procurar una actividad al beneficiario en carácter de ayuda a la comunidad, y para ello deben disponer de un registro de cesantes inscritos para el Subsidio de Cesantía.</p>	<p>-Trabajadores dependientes del Sector Privado, incluidos los afiliados a una Administradora de Fondos de Pensiones.</p> <p>- Trabajadores del Sector Público, incluidos los afiliados a una AFP.</p> <p>-Trabajadores independientes que al 1º de agosto de 1974 tenían derecho a Subsidio de Cesantía (ex Servicio de Seguro Social: cargadores de ferias, asentados ex CORA; ex Caja de Previsión de Empleados Particulares: artistas, taxistas propietarios y no propietarios, etc.)</p>	Complementariedad en el proceso. El beneficio (subsidio de cesantía) se materializa bajo ciertas condiciones, y una de ellas es que durante su vigencia el beneficiario debe prestar servicios a la comunidad, los cuales, precisamente por la localización geográfica de la prestación de dichos servicios, debe establecerlos el Municipio.

	<p>escala del monto del subsidio para los 360 días máximo de cobertura e la siguiente: Los primeros 90 días, \$17.338; Entre 91 y 180 días, \$11.560; Entre 181 y 360 días, \$8.669.</p>		<p>Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) Esta entidad privada, responsable de recibir las cotizaciones del seguro de cesantía de los empleadores, acreditar los dineros en los fondos de cesantía, invertir los recursos de esos fondos de acuerdo a lo establecido en la Ley, atender las dudas y consultas del público, solucionar los reclamos de trabajadores y empleadores, y otorgar las prestaciones por cesantía complementándose su labor con la desarrollada por el INP.</p>	<p>El grupo objetivo son los aportantes a la AFC. De manera directa los trabajadores cubiertos por este seguro. La cobertura del seguro de cesantía no está relacionada con el monto de la remuneración percibida por el trabajador. Es un derecho para todo trabajador aportante del seguro definido arriba.</p>	<p>Existe complementariedad de producto, pues son de origen distinto: el Subsidio de cesantía es no contributivo, mientras que el Seguro de cesantía es contributivo. El Subsidio es universal, mientras que el Seguro aplica sólo a los aportantes del mismo.</p>
--	--	--	---	---	--

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
2. Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (ATEP)	<p>Subproductos Prevención de Riesgos, Prestaciones Médicas, Prestaciones económicas y Pensiones.</p> <p>En este plano, el INP actúa como el organismo estatal encargado de administrar el Seguro obligatorio contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, establecido en la ley 16.744, de cargo del empleador y que protege a los trabajadores frente a accidentes que pudieran sufrir dentro de su lugar de trabajo o contra y de las enfermedades calificadas como "enfermedades profesionales".</p>	<p>Trabajadores dependientes, es decir, aquellos que poseen contratos de trabajo, preferentemente pequeñas, medianas y micro (por ejemplo, trabajadores de faenas del agro, pirquineros), entidades públicas afiliadas al INP, y personas independientes (por ejemplo, trabajadoras de casa particular).</p>	<p>Además del INP administran este seguro las tres mutuales existentes: la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) y la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción. Dichas entidades coordinan la relación de los servicios médicos o prestaciones médico-asistenciales otorgadas por estas entidades y además otorgan prestaciones económicas y desarrollan labores preventivas.</p>	<p>En este ámbito las mutuales tienen la misión de asistir en rescate y proporcionar atención de salud integral y gratuita a los trabajadores siniestrados que pertenecen a las empresas adherentes a la Mutual. Además entregan prestaciones económicas a los trabajadores accidentados y/o a su grupo familiar durante el período de incapacidad, sea ésta temporal o permanente, o incluso muerte.</p>	<p>Existe complementariedad porque ambas instituciones entregan un mismo beneficio pero a distintas poblaciones objetivos, pues en la práctica el mecanismo de afiliación establece una segmentación de grupos objetivo: los que están afiliados a las mutuales no lo están al INP, y viceversa. No obstante esta separación que se da en la práctica, la pregunta de fondo es si se justifica que existan instituciones privadas (las mutuales) y una pública (el INP) que entreguen un mismo servicio. Al respecto la ley tiene un vacío al no delimitar claramente la separación de dichas poblaciones objetivo.</p>

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
3. Servicios a terceros	Subproducto Pagos asociados a la Red de Protección Social Pago de Pensiones Asistenciales para personas de escasos recursos (D.L. N° 869, de 1975) que concede el Intendente Regional y el INP presta servicios de pagador.	GORE Desde el punto de vista del INP, corresponde al Gobierno Regional, pues éste concede el beneficio. INP sólo paga lo concedido, acorde lo establecido en el Artículo 12 del DL 869, que establece el régimen de PASIS., Sin embargo los beneficiarios finales son personas de escasos recursos.	Intendencias/ Municipalidades Las PASIS son solicitadas en la municipalidad correspondiente y son otorgadas mediante decreto emitido por el Intendente Regional, de acuerdo a la información elaborada por la municipalidad. Se financia con aportes enteramente fiscales.	Beneficiarios Personas mayores de 65 años de edad que carezcan de recursos. Inválidos mayores de 18 años de edad que carezcan de recursos. Deficientes mentales, de cualquier edad, carentes de recursos, que no sean causantes de asignación familiar.	Complementariedad en el proceso. Pues se trata de un beneficio que para ser entregado requiere de la participación de dos instituciones: GORE/ Municipios e INP. La intendencia concede el beneficio y el INP actúa como pagador del mismo. El pago del beneficio importa labores de validación de información para el cobro del mismo, y no solo la emisión del pago. Canalizar el pago de todos los beneficios sociales (PASIS, SUF, etc.) a través de una única institución puede reportar economías de escala.

	<p>Pago de Subsidio Único Familiar (SUF) para personas de escasos recursos (Ley N° 18.020) que establece un régimen de Subsidio Familiar, para personas de escasos recursos, que no pueden acceder al beneficio de Asignación Familiar del DFL N° 150, de 1982, por no ser trabajadores afiliados a algún sistema previsional.</p>	<p>MUNICIPIO Desde el punto de vista del INP, corresponde al Municipio, pues éste concede el beneficio. Sin embargo los beneficiarios finales son personas de escasos recursos. En este sentido el INP asume la función de pagador de este subsidio, acorde lo establecido en el Artículo 5° de la Ley 18.020</p>	<p>Municipalidades Subsidio Único Familiar (SUF) concedido por las Municipalidades a los menores de 18 años de edad, a la mujer embarazada y a los causantes discapacitados mentales de cualquier edad, que no perciban una PASIS.</p>	<p>- Menores, hasta los 18 años de edad y los inválidos de cualquier edad, que vivan a expensas del beneficiario, que participen de los programas de salud establecidos por el Ministerio de Salud para la atención infantil (hasta los 8 años) y que no perciban renta igual o superior al valor del Subsidio Familiar. No se considera renta para estos efectos, la pensión de orfandad. Por los niños mayores de 6 años se debe acreditar además, que son alumnos regulares de la enseñanza básica, media, superior u otras equivalentes, en establecimientos del Estado o reconocidos por éste, a menos que fueren inválidos.</p>	<p>Complementariedad en el proceso. Es el mismo beneficio y el mismo grupo objetivo. El municipio (decreto alcaldicio) concede el beneficio y el INP actúa como pagador del mismo. La Ley 18.020 encarga la tarea del pago al Servicio de Seguro Social, hoy día fusionado en el INP, además de otras labores como la validación del beneficiario para la emisión del pago (identificación) y la verificación de incompatibilidad con otros beneficios del Sistema Único de Prestaciones Familiares (DFL 150, de 1981). Canalizar el pago de todos los beneficios sociales (PASIS, SUF, etc.) a través de una única institución puede reportar economías de escala.</p>
--	--	---	--	---	---

PRODUCTO ESTRATEGICO INP			PRODUCTOS DE OTRAS INSTITUCIONES		Complementariedad
Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Población Objetivo	Otra Institución	Población Objetivo	
(Cont. PE 3)	Subproducto Logística: Intermediación de Ayudas Técnicas y Servicios	Las personas con discapacidad que cobran beneficios en el INP forman también un grupo importante de sus usuarios.	FONADIS La misión institucional del FONADIS es contribuir a la integración social y a la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, mediante la administración eficiente de los recursos financieros que se ponen a su disposición. Dentro de la Ley 19.284, se establece como unas de las tareas fundamentales para el FONADIS: Financiar, total o parcialmente, la adquisición por parte de terceros de ayudas técnicas, destinadas a personas con discapacidad de escasos recursos o a personas jurídicas sin fines de lucro que las atiendan.	Personas con discapacidad de escasos recursos o personas jurídicas sin fines de lucro que las atiendan (Ley 19.284, Art.55).	Existe complementariedad en el proceso, pues las ayudas técnicas son canalizadas a través de la red de sucursales y centros de atención del INP, red que no posee el FONADIS. No es claro que existan economías de escala en esta materia, sin embargo, no hay otra institución que posea la red del INP y que se especialice en la entrega de beneficios sociales, para apoyar a FONADIS.

	<p>Apoyo a Campañas o Programas orientados a la población Adulto Mayor</p>	<p>Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza.</p>	<p>MINSAL, SERNATUR</p>	<p>Personas de tercera edad, o de escasos recursos.</p>	<p>Existe complementariedad en el proceso, pues estas actividades se ejecutan en las Sucursales del INP, Casas de Encuentros, Plazas de Pago y Centros de Servicios. Si bien MINSAL tiene su red a lo largo del país (a diferencia de SERNATUR, que sólo cuenta con Direcciones Regionales), a propósito de la oportunidad cierta que los pensionados o beneficiarios INP acuden a cobrar sus pensiones.</p>
--	--	---	-------------------------	---	--

2.2. Duplicidades

Con respecto al análisis de duplicidades, se encontró que para el producto estratégico 4 "Beneficios Complementarios de Protección Social", referido a sus subproductos "Servicios Sociales" y "Análisis para el diseño de Políticas Públicas" se dan duplicidades, para el primer caso, en la medida en que el INP, SENAMA, FONADIS y los Municipios no se coordinan adecuadamente en el diseño y la ejecución de este tipo de actividades y en el segundo caso, dado que existen otras instituciones (MIDEPLAN, FOSIS, FONADIS, SENAMA, INE) encargadas de realizar estos estudios para los que el INP es un proveedor de sus bases de datos e información.

El análisis correspondiente se presenta en el Cuadro siguiente:

Producto Estratégico	Descripción	Otras Instituciones	Duplicidades
4. Beneficios complementarios de protección Social	Subproducto Servicios Sociales En esta área el objetivo de INP es mejorar la calidad de vida de los adultos mayores a través de servicios complementarios al pago de pensiones. Así, el INP desarrolla iniciativas como talleres de autocuidado de la salud, talleres de alfabetización o lectoescritura, cursos de Internet, programas de recreación y Casas de Encuentro, y otros.	SENAMA La Ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor Considera como sus principales funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Velar por la plena integración del adulto mayor a la sociedad. • Proteger al Adulto Mayor ante el abandono e indigencia. • Hacer valer los derechos que la Constitución y las leyes le reconocen a los adultos mayores. • Velar por la no discriminación y marginación de los adultos mayores. 	En este caso hay duplicidad, ya que se trata de los mismos beneficios y del mismo grupo objetivo. La duplicidad se verifica porque los programas financiados por el INP son diseñados y ejecutados por la institución. La coordinación con otras instituciones se realiza más bien por necesidad de las otras instituciones, para acceder a los beneficiarios que el INP tiene identificado a través de la base de datos de que dispone para hacerles entrega de otros beneficios, principalmente previsionales.
	Subproducto Análisis para el diseño de Políticas Públicas Tanto el producto específico Bases de Datos como Información,	Otras instituciones que producen información y estudios que incluye la población adulto mayor, personas en situación de pobreza o discapacitados, y que poseen unidades	Los beneficios de este producto son institucionales y no corresponden a beneficios complementarios de protección social. En la medida que este producto específico no alcance una

estudios, documentos de trabajo y notas técnicas.	especializadas de estudio son MIDEPLAN, FOSIS, FONADIS, SENAMA e inclusive Instituto Nacional de Estadísticas.	mejor definición tiene el riesgo de duplicidad con otras iniciativas que estudian la misma población objetivo.
---	--	--

La tabla siguiente sintetiza el análisis de complementariedades y duplicidades, elaborado en la sección anterior:

Producto Estratégico	Descripción Subproductos	Otra Institución	Complementariedad / Duplicidad
1. Aportes y Beneficios Previsionales	Subproducto 1: Recaudación, Cobranza y Distribución de Cotizaciones Previsionales	AFPs (PREVIRED) CCAF y Bancos	De proceso para la recaudación.
	Subproducto 2: Régimen General de Pensiones	AFP	Mismo tipo de beneficio pero a distintas poblaciones objetivo.
	Subproducto 4: Bono de Reconocimiento	AFP	De proceso.
	Subproducto 7: Historial Previsional		De proceso.
	Subproducto 8: Prestaciones no contributivas de cargo fiscal (Asign. familiar y Subsidio de cesantía)	CCAF Municipalidades	De proceso, Asignación Familiar. De proceso, Subsidio de Cesantía.
2. Seguro ATEP	Subproductos Prevención de Riesgos, Prestaciones Médicas, Prestaciones económicas y Pensiones.	Mutuales	Mismo beneficio pero a distintas poblaciones objetivo
3. Servicios a terceros	Subproducto Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución	FONASA	De proceso.
	Subproducto Pagos asociados a la Red de Protección Social: • PASIS • SUF • Chilesolidario	Intendencias/ Municipalidades MIDEPLAN	De proceso, beneficio que para ser entregado requiere la participación de Intendencia o Municipios e INP.
	Subproducto Logística: • Ayudas técnicas • Apoyo a Campañas o Programas	FONADIS MINSAL, SERNATUR	De proceso, canalizadas a través de la red INP
4. Beneficios complementarios de protección Social	Subproducto Servicios Sociales	SENAMA Municipalidades	Duplicidad en diseño Duplicidad en proceso
	Subproducto Análisis para el diseño de Políticas Públicas	MIDEPLAN, FOSIS, FONADIS, SENAMA, INE	Duplicidad

Como se aprecia en la tabla anterior la mayoría de las complementariedades identificadas ocurren en el proceso de provisión a nivel de subproducto, y sólo en dos casos se trata de complementariedad en el producto (Subproducto 2, Régimen General de Pensiones y Subproductos del PE 2) y de duplicidades en los subproductos del PE 4.

3. Productos Prescindibles, Ausentes o Externalizables

3.1. Productos Prescindibles

Bienes Prescindibles son aquellos que no justifican su provisión o intervención del Estado para asegurar su acceso a ellos, pues no existe alguna falla de mercado o no constituyen bienes meritorios.¹⁰⁷

De los cuatro productos estratégicos del INP son bienes meritorios los PE 1 y PE 2, ya que tanto los beneficios previsionales como el seguro ATEP pueden considerarse como bienes a los cuales toda la sociedad tiene derecho sin importar su valoración económica o su capacidad de pago. Por lo tanto, desde ese punto de vista el Estado debe garantizar el acceso o la provisión de estos servicios a todos los ciudadanos. En este sentido, los PE 1 y PE 2 no serían prescindibles.

La definición de bien público¹⁰⁸ permite indagar sobre la posibilidad de prescindir del PE 3 "Servicios a Terceros", y su subproducto Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución.

Respecto del PE 3 "Servicios a Terceros", y su subproducto "Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución", no es posible concluir su prescindencia. Si bien el INP posee facultades legales para suscribir convenios con otras instituciones, se debe revisar la conveniencia de la provisión y producción por parte del Estado de este subproducto a partir de la definición de bien público¹⁰⁹. Esto pues la característica de no exclusión que debe tener un bien público podría desaparecer si se realizase un cobro por este servicio a cada uno de los beneficiarios finales (clientes de FONASA), y la característica de no rivalidad del bien público dependería de la existencia de un sistema operativo y tecnológico capaz de proveer de este servicio a toda la población a un costo marginal cercano a cero por cliente adicional.

Lo anterior debería analizarse con más detalle debido a que la presencia de economías de escala¹¹⁰ y de ámbito¹¹¹ podría,¹¹² por otro lado, justificar la existencia de un único

¹⁰⁷ Aquellos bienes a los cuales todos los individuos de una sociedad tienen derecho, sin importar su capacidad de pago o su condición.

¹⁰⁸ Un bien público es un bien cuya naturaleza conlleva dos características básicas: la no rivalidad en el consumo y la imposibilidad de aplicar el principio de exclusión a terceros por medios físicos o legales.

¹⁰⁹ Un bien público es un bien cuya naturaleza conlleva dos características básicas: la no rivalidad en el consumo y la imposibilidad de aplicar el principio de exclusión a terceros por medios físicos o legales.

¹¹⁰ Dadas por los requerimientos tecnológicos y los sistemas de información y bases de datos.

proveedor y productor de este servicio, caso en el cual debería indagarse la pertinencia de que este "único proveedor y productor" sea público o privado.

En éste último caso, no es menor el hecho que el INP haya alcanzado cierta especialización, tecnificación y descentralización necesaria para la provisión del servicio, por lo cual, además, debería estudiarse la factibilidad de que este subproducto pueda reubicarse en otro arreglo institucional, público o privado.

Los párrafos previos no permiten concluir fehacientemente que el PE 3 Subproducto Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución que el INP presta a FONASA sea indiscutiblemente prescindible.

En relación a la provisión del PE 4 "Beneficios Complementarios de Protección Social", y sus subproductos "Servicios Sociales" y "Análisis para el diseño de Políticas Públicas" se puede señalar que:

- El subproducto "Servicios Sociales" tienen carácter de bien meritorio; sin embargo, como se indicó previamente, existen duplicidades importantes con otras Instituciones tanto en el diseño como en el proceso de provisión de estos servicios, por lo que podría decirse que éste es un subproducto prescindible en el campo de acción del INP más no en el campo de acción de las políticas públicas.
- El subproducto Análisis para el diseño de Políticas Públicas aunque presenta características de bien público, también existen duplicidades con otras instituciones, como MIDEPLAN, que por mandato deben realizarlos, y en efecto realizan estudios en materia previsional. Por lo anterior, no se justificaría la provisión de este subproducto por parte del INP, siendo así prescindible en el campo de acción del INP más no en el campo de acción de las políticas públicas.

Todo lo anterior corrobora el juicio de que el Producto Estratégico 4, "Beneficios complementarios de protección social" es un producto prescindible para el caso del INP.

3.2. Productos Ausentes

No se aprecian productos ausentes que debieran ser provistos por el INP, pues los productos estratégicos definidos son suficientes para dar cuenta de las responsabilidades del Instituto (objetivos estratégicos).

¹¹¹ En el proceso de recaudación las cotizaciones de salud son declaradas y pagadas conjuntamente con las cotizaciones previsionales.

¹¹² Economías que no pudieron medirse en este estudio por falta de información. Recuérdese que los datos presupuestarios del PE 3 están mezclados con los datos de "Apoyo administrativo", en una categoría que INP identifica como "Gestión Interna".

3.3. Productos Externalizables

En general, las externalizaciones tienen como propósito ayudar a que las organizaciones se enfoquen en sus competencias claves, que son aquellas que desarrollan de mejor forma que el resto. Una externalización exitosa, por consiguiente, debe tener como resultado una reducción de la relación costo/calidad.

En el caso de Bienes Externalizables, son aquellos que aun en el caso que el Estado sea responsable de garantizar el acceso a determinado bien, es conveniente que una parte del proceso productivo o de gestión sea administrada a través de un tercero.

Para el INP la situación de bienes Externalizables tiene una doble lectura. Por un lado, los subproductos ligados al PE 3, Servicios a Terceros, son externalizaciones que terceros encargan al Instituto, habida cuenta de la relativa eficiencia que éste tendría en relación a las otras entidades (Intendencias, Municipalidades, FONADIS, MINSAL, SERNATUR, FONASA) para alcanzar a la población objetivo, ya sea para hacerles llegar bienes o servicios o, como es en el caso de FONASA, para recaudar cotizaciones del seguro de salud. La falta de un modelo de negocios claro para proveer estos servicios no permite establecer si el INP lo hace o no de manera eficiente. Particularmente en el caso de los Pagos asociados a la Red de Protección Social no son visibles los costos efectivos en que incurre el INP y que debiesen ser de cargo de las entidades públicas a cargo de la concesión de dichos beneficios, y como no han sido configurados en un escenario competitivo no se puede asegurar que este sea el medio más eficiente para hacerlo. Al menos cabe la pregunta respecto de la capacidad y costo de provisión de estos servicios a través de entidades especializadas como son las CCAF, y de las efectivas economías de escala que podría tener el INP en un escenario de costos transparentados.

Mención especial merecen otros pagos que el INP recauda y canaliza a otras entidades, como son los descuentos de los créditos sociales y prestaciones adicionales o complementarias de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, que el INP debe realizar en virtud del Artículo 16 de la Ley N° 19.539, que permitió a los pensionados de cualquier régimen previsional, excluidos los de las Cajas de la Defensa Nacional y Dirección de Previsión de Carabineros, afiliarse individualmente a una CCAF, para acceder a los regímenes de prestaciones adicionales, de crédito social y complementarias, contempladas en los estatutos de las respectivas CCAF. La misma norma dispuso que las entidades pagadoras de pensiones (INP y AFP) deberán descontar de las pensiones de los afiliados, el aporte, que no puede exceder del 2% de la pensión (en general es 1%), y lo adeudado por estos conceptos de crédito social y prestaciones adicionales o complementarias. Por la prestación de este servicio las CCAF no realizan pago alguno al INP.

Por último, en la actualidad el INP posee varios procesos y actividades que encarga a terceros, entre las que destacan:

- a. En el plano tecnológico, un contrato por outsourcing con la empresa Synapsis para la renovación y explotación por cinco años de la plataforma de datos, sistemas y equipos, en lo que es considerado uno de los cuatro mayores contratos celebrados en el país en los últimos años. Posteriormente se analiza este tema.

- b. Convenio con el grupo BBVA, para que esta entidad bancaria administre las plazas de pago y centros de servicios que permiten hacer llegar los dineros por prestación de beneficios previsionales a los beneficiarios INP, y, además, ofrecer servicios adicionales a los pensionados, como el pago de cuentas de luz y agua, entre otras. Este tema se analiza en secciones siguientes.
- c. En cuanto a las prestaciones de salud del Seguro Contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, el INP inició el año 2003 un plan de diversificación de prestadores médicos, traducido en convenios con distintas clínicas privadas, además de las Mutuales de Seguridad. Independiente del efecto que produce el vacío legal en relación al seguro ATEP y la participación del INP como competidor de las mutuales, parece adecuada la tercerización de prestaciones médicas toda vez que la propia industria privada del seguro (mutuales) ha ido configurando el negocio separando las funciones de administración del seguro (recaudación, distribución y pagos) de las de provisión de prestaciones médicas, encargada a entidades especializadas.

4. Reformulaciones

En esencia el INP no ha sido reformulado durante el periodo de análisis (2002 - 2006), los productos específicos son los mismos prácticamente desde su creación.

5. Elementos críticos del Diseño del INP en el marco de la implementación de la Reforma Previsional

El resultado principal de la reforma es que el actual INP deja de existir, y se transforma en el ISL, enfocado en el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Lo referido a beneficios previsionales da forma a una nueva institución, el IPS, incluyendo los programas y beneficios sociales.

En nuestra opinión, estas dos nuevas entidades, precisamente son eso: NUEVAS. La correlación de sus futuras actividades con el INP no es mecánica. Esto es, el IPS estará enfocado en un conjunto de clientes distinto de los actuales beneficiarios del INP. En la actualidad el INP atiende a una población definida por su no integración al sistema de pensiones de capitalización individual, iniciado en 1980. Esta población se extinguirá, de acuerdo a las estimaciones de la División Bono de Reconocimiento, el 2039. La población que atienda el IPS será, en su inmensa mayoría, una que observa dos escenarios: uno, el de previsión, caracterizado por las reglas y estándares de operación de las AFP, y, otro, el de la pensión solidaria, también con reglas y estándares nuevos de funcionamiento, que no pretende ser una extensión de los PASIS o SUF. Sobre los futuros beneficiarios de la Pensión Básica Solidaria, se pueden extender sobre los actuales 400 mil que perciben las PASIS, en la medida que se pretende alcanzar al 60% más pobre de la población, que supera el millón de personas.

¿Qué puede quedar del diseño del INP para el futuro sistema? Es una pregunta no fácil de responder, pero entendemos que la génesis del INP fue hacerse cargo del la extinción del antiguo sistema, fusionando las antiguas ex cajas de previsión. Como hemos visto, esto ha significado que tanto las reglas de negocio de cada régimen previsional como las prácticas en el ámbito de la protección social (PBS alude a ello) han persistido a través del tiempo, y

estimamos que precisamente esta diversidad de criterios definidos en los distintos regímenes previsionales no ha contribuido a delimitar bien el campo de acción del INP, por ejemplo, en su relación con beneficios complementarios (PBS). Como se advirtió previamente, el diseño organizacional del INP no obedece en su origen a criterios optimizantes, ni menos está pensado a partir de la satisfacción de sus clientes, pues ha sido una estructura surgida de las definiciones de la norma legal (DFL 17), que no considera criterios de diseño organizacional. Probablemente este sea el elemento más distintivo de la reforma: que las nuevas instituciones tengan foco en la satisfacción de sus clientes, lo cual requiere diseños con esa lógica. El diseño del ISL y del IPS debe hacerse conceptualmente, a partir de las promesas que deben cumplir con sus respectivos clientes, identificando enseguida productos estratégicos y entregables y diseñando procesos y estructuras organizacionales que los soporten. Mucho más difícil, y perturbador, resultaría intentar hacer calzar un diseño planteado para otras promesas y definiciones estratégicas.

B. Análisis de la Capacidad Institucional y Mecanismos de Gestión

6. Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación

En esta sección se evalúa la vinculación de los productos o subproductos estratégicos con las funciones y unidades estructurales del INP, considerando la pertinencia de los mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades definidos.

Organización

La estructura del INP, establecida a partir del DFL N° 17, refleja bien su rol de entidad "normalizadora"¹¹³ de un sistema previsional donde conviven dos modalidades, de capitalización individual y otro de reparto (en extinción). Los antecedentes disponibles indican que las sucesivas modificaciones de la estructura, si bien apegadas a la legalidad (cada una con resolución exenta), no obedecen a un diseño conceptual del negocio donde se definen clientes, productos y los procesos óptimos para su atención, y en este sentido, las modificaciones de la estructura ocurre en función de la perspectiva que tenga la autoridad de turno respecto de cómo cumplir el rol institucional en la práctica.

Más aun, la génesis de las distintas áreas de la estructura es atribuible a distintos estatus legales. El Departamento de Operaciones, a cargo del producto estratégico 1, surge de la propia ley que funda el Instituto, y de modo análogo ocurre con el Departamento INP Sector Activo, a cargo del producto estratégico 2, que surge al amparo de la ley N° 16.744. Sin embargo, la División de Programas y Beneficios Sociales no corresponde a un mandato de tal categoría, sino que los antecedentes muestran que surge de un rediseño del Instituto a principio de los años 90, basado en la concepción española de la seguridad social.

La asignación de responsabilidades actual está establecida y especificada en resoluciones exentas de la Dirección Nacional, y sus definiciones son consistentes con las áreas a cargo

¹¹³ En el sentido que se estructura a partir de productos comunes a todas las ex cajas.

de la generación de los productos estratégicos.¹¹⁴ Algunas funciones inicialmente consignadas en el DFL N° 17 han sido traspasadas a otras entidades como es el caso de la función referida a la formulación de proposiciones en relación a políticas y medidas destinadas a garantizar el oportuno cumplimiento de los compromisos previsionales que el Estado haya asumido, originalmente a cargo del Departamento Legal y el Departamento de Planificación, y actualmente de responsabilidad del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.¹¹⁵

El fenómeno de un diseño organizacional poco claro en el INP en nuestra opinión se expresa claramente en la confusión de las jerarquías originalmente establecidas en el DFL N° 17. Los organigramas son representaciones de la distribución del poder para la toma de decisiones. En este sentido parte importante de su valor se refleja en la claridad que tienen para expresar dichas relaciones. En el caso del INP, y por razones asociadas a la administración de los recursos humanos, la existencia de Divisiones al mismo nivel que los Departamentos (División Programas Sociales, Auditoría y Control, Secretaría General y Comunicaciones) y al mismo tiempo dependiente de éstos en otros casos (División Cuentas Individuales, Empleadores, Concesión de Beneficios, Pago de Beneficios y Bono de Reconocimiento), si bien están apegadas a la legalidad,¹¹⁶ introducen confusión en la organización respecto del valor estratégico de los productos y servicios que en cada una de ellas se generan.

Una debilidad importante del INP se refiere a la no disposición de un manual organizacional, o de descripción de funciones, completo y conocido por toda la institución. Estos instrumentos, particularmente en entidades que cuentan con un personal numeroso, son guías orientadoras en relación a los roles y responsabilidades que cada uno desempeña y, al mismo tiempo, muestran de manera ordenada la relación productos-organización. Probablemente la manera en que el INP modifica su estructura, mediante resoluciones exentas caso a caso, no colabora con este ordenamiento básico para toda organización. Actualmente para entender al INP desde el punto de vista organizacional se puede seguir dos caminos: obtener la información desde cada unidad (Departamento o División, y así fue en la práctica para este estudio) o remitirse a la Secretaría General, como repositorio formal de todas las decisiones que adopta la institución. No obstante lo anterior, debe señalarse que la actual Dirección Nacional ha encargado diversas iniciativas que apuntan a mejorar esta situación, entre otras, el mapeo de procesos (por ejemplo, para el Departamento ATEP) y la elaboración de perfiles de cargo basados en competencias.¹¹⁷

¹¹⁴ Sí merece una observación lo indicado por la Gerencia de Prestaciones Médicas, la cual establece que "otorga prestaciones médicas oportunas y de calidad", debiendo decir que "garantiza prestaciones médicas oportunas y de calidad".

¹¹⁵ Ver notas al pie N° 20 y N° 22.

¹¹⁶ Ver notas al pie N° 13 y N° 14.

¹¹⁷ Según información del INP, se dispondrían ya de 134 perfiles de cargos definidos por competencias, los que serían parte integrante de un Manual de Cargos para la institución.

La encuesta aplicada al personal del INP¹¹⁸ muestra lo siguiente respecto del funcionamiento declarado por las DR:

- 62,5% de las DR no cuenta con resolución que sancione su organización.
- Las funciones típicamente desempeñadas se refieren a la atención de público (87% de las tareas), funciones vinculadas a las áreas legales, finanzas, PBS, recursos humanos y sector activo. Caso particular es la Dirección Regional de Valparaíso que tiene por función específica la Concesión y pago de beneficios de las ex cajas marítimas (establecida en el DFL N° 17). Como se indicó anteriormente, estas mayores atribuciones de dicha DR radican en la distinción que se hizo en el DFL 17 respecto de las demás DR, lo cual desde el punto de vista del diseño y funcionamiento no parece necesariamente adecuado.
- La atención de público se concentra en consultas, solicitudes y reclamos. Según su frecuencia, los reclamos se refieren, por orden de importancia, a trámites de exonerados políticos, demora en la obtención de un beneficio, disconformidad con la atención recibida por prestaciones médicas y con la calificación no laboral de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, mala atención y cobros indebidos por convenios con empresas que hacen uso de los descuentos por planilla (Farmacia Cruz Verde, El Mercurio, cooperativas, entre otras), que son articulados por la División PBS.

Según lo anterior, las DR (excepto Valparaíso)¹¹⁹ cumplen un rol diferenciado en la provisión de productos estratégicos. En relación a los beneficios previsionales su rol está marcado, en la actualidad, por la atención de casos de pensiones de leyes especiales y de reparación (exonerados). De acuerdo a las entrevistas y encuesta aplicada, esto se refiere a reclamos o insatisfacciones de los beneficiarios a causa de la atención en sucursales. Aparte de lo anterior, la relación con el producto estratégico 1 es menor. Más importante es la relación con el producto 2, donde la coordinación operativa para el trabajo en terreno de los "Prevencionistas" se hace desde las DR.

En síntesis, considerando que La Ley de Bases establece que los servicios con cobertura nacional deben tener representación regional, lo cual se recoge en la figura de Direcciones Regionales, nuestra opinión es que la labor de mayor valor agregado de las DR se puede encontrar en tanto ejerzan un rol coordinador con las autoridades regionales "en relación a políticas, planes y programas de desarrollo regional relacionados con el funcionamiento del Instituto".¹²⁰ La atención y resolución de conflictos, que se expresa en la atención de

¹¹⁸ La encuesta se aplicó en todas las regiones de país, totalizando 857 respuestas (554 de operadores de sistemas en Sucursales, 236 de los distintos Departamentos y Divisiones del nivel central y 51 de las Direcciones Regionales). Ver detalles en Anexo N° 11.

¹¹⁹ El artículo 19 del DFL 17 establece explícitamente que "Habrà una Dirección Regional con sede en la ciudad de Valparaíso" y, a diferencia de las demás DR, le encarga funciones que son desarrolladas en el nivel central del INP, indicando en el artículo 20 letra b) que el Director Regional le corresponde "Administrar los regímenes previsionales que correspondían a la ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional...", y en la letra c) señala: "Otogar a los beneficiarios las prestaciones de seguridad social y subsidios...".

¹²⁰ Según lo establecido en los artículos 4 y 18 letra b) del DFL 17. Adicionalmente, la letra a) establece "Ejercer la atribución establecida en la letra a) del artículo 5° (Dirigir, organizar, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del Instituto), en lo que se refiere

reclamos, con los beneficiarios del Instituto o la calendarización para el uso de vehículos a nivel sucursales no corresponden a encargos relevantes que debiesen cumplir las DR. Sin embargo, ello es fruto de la falta de mecanismos en el INP que la población beneficiaria tenga internalizados como el modo efectivo de canalizar y resolver sus problemas de atención y que causan los reclamos. Sin duda que la atención de público compite por el tiempo que se debe destinar a la coordinación de políticas, planes y programas de desarrollo regional.

La encuesta aplicada muestra lo siguiente respecto del funcionamiento de las Sucursales:

- Se configuran, en general, sobre la base de una Plataforma de Atención y una Coordinación de Centros de Atención (producto estratégico 1), un área de Sector Activo y otra de Programas y Beneficios Sociales (a veces integrada al área "social", a cargo de una asistente social), y un área de Finanzas y Administración.
- Las funciones claves desempeñadas son las relativas a la atención de público (consulta, solicitudes, pagos y reclamos). El foco principal de los reclamos es la demora en la resolución de trámites, y en términos del pago de pensiones se observa una menor calidad de atención a los pensionados INP en la modalidad de centros de servicios.¹²¹

Tanto para las DR como las Sucursales, en la encuesta a funcionarios, se manifiesta mayoritariamente la "insuficiencia de personal", y según ellos se atribuye a que han aumentado sus funciones. En nuestra opinión esta percepción, de agobio, sin duda que es cierta, pero es una manifestación de una falta de organización del trabajo en relación al foco de lo que se debe hacer y cómo hacerlo. Las personas entrevistadas y los resultados de la encuesta aplicada indican que hay "pedidos" o "encargos" crecientes en el tiempo, pero no se especifica qué y cuánto. El ejemplo más citado es la atención de exonerados, que a la fecha del estudio (septiembre 2006) se encontraba en un proceso de última reclamación, generándose gran afluencia de este público a las sucursales. El escenario que plantea la reforma, por las promesas contenidas en ella, no es compatible con formas de funcionamiento que no permiten asegurar determinados estándares de calidad de servicio. En este sentido, la implementación de la reforma requiere revisar el modelo Nivel central - DR - Sucursal.

Mecanismos de coordinación

Desde un punto de vista práctico, se aprecia que los mecanismos de coordinación entre el nivel central y el nivel regional-sucursales son escasos, pues las decisiones tanto de concesión y pago de beneficios se toman fundamentalmente en el nivel central, y para ello no requiere la concurrencia de las DR ni de las Sucursales, excepto en el caso que la información respecto del beneficiario no esté completa o correcta, en cuyo caso se gestiona su actualización a través de la respectiva Sucursal. Por su parte, los pagos se programan, canalizan y controlan directamente desde el nivel central hacia las entidades que los realizan. Sólo en el caso que un beneficio haya sido concedido por primera vez, el respectivo primer pago se entrega en la sucursal donde se inició el trámite de concesión

a la Dirección Regional y a las Sucursales a su cargo; y la letra c) dispone "Ejercer aquellas atribuciones específicas que les sean delegadas por el Director Nacional".

¹²¹ Ver resultados de la encuesta en Anexo 11.1.

del beneficio. La programación y canalización de los pagos sucesivos queda en manos del nivel central (División Pago de Beneficios).

La relación nivel central - DR y Sucursales es monitoreada a través del cumplimiento de las metas de desempeño colectivo que se registran en el Sistema de Información de Gestión (SIG). En las visitas efectuadas a regiones¹²² se advirtió la carga de trabajo que significa para las Sucursales el registro y procesamiento de los datos que se ingresan al SIG. No se trata de una carga automática de datos, y requiere en ciertos momentos de cada mes algún procesamiento estadístico previo a su ingreso al SIG. El Balanced Scorecard (así denominan internamente al SIG) que entrega información de gestión a la Dirección Nacional, no apoya la toma de decisiones oportunamente, pues los informes que se elaboran mensualmente por cada Departamento están disponibles 23 días del mes siguiente, y son muy poco ejecutivos, pues poseen una larga descripción de todas las actividades y reuniones efectuadas y se informa una cantidad enorme de indicadores.

Específicamente, en el ámbito del producto estratégico 1, resulta notorio que el mecanismo de coordinación del Departamento de Operaciones no incorpore en su funcionamiento cotidiano a la División de Empleadores, encargada precisamente de la recaudación, que es el mecanismo que alimenta a Cuentas Individuales y provee de fondos de cotizaciones provenientes de los productos estratégicos 1 y 2.

Las entrevistas al personal realizadas indican que en sucursales existe un gran volumen de requerimiento de información por parte del nivel central, en ocasiones solicitudes repetidas desde distintas áreas, lo cual produce una recarga de trabajo en desmedro de la necesidad de contar con el máximo de tiempo posible para atender, informar y educar a los usuarios del INP.

7. Recursos Humanos, Tecnológicos e Instrumentos de Monitoreo

7.1. Recursos Humanos

Para calificar si son los necesarios o no se requiere de un examen que excede a la metodología planteada por este estudio, pues este tipo de juicios se elabora y mide sobre la base de enfoques de competencias laborales. Al respecto, se puede decir que el Instituto aun no ha desarrollado plenamente un enfoque de gestión por competencias, y por ende no cuenta con perfiles definidos desde esa óptica, a partir de los cuales medir cuán apropiados son los recursos humanos de que dispone.¹²³ Más aun, la definición de perfiles por competencias resulta más apropiada cuando el ejercicio se hace en el contexto de un rediseño de procesos, pues la pregunta relevante a responder en relación a los recursos humanos es si son adecuados para el trabajo que se debe desarrollar (vale decir, en la situación con rediseño). Lo cual en situaciones de cambio (como la reforma), en general no coincide con el trabajo que actualmente se desarrolla.

¹²² Metropolitana, VI y V.

¹²³ Según información del INP, el Instituto ha incorporado dicho enfoque desde 2005, elaborando a la fecha 134 perfiles de cargo por competencias, que los han utilizado como insumo básico para la realización de concursos (Planta) y procesos de selección (Contrata) de personas.

La dotación efectiva no ha experimentado modificaciones significativas entre el 2002 (3.286 funcionarios) y el 2007 (3.254 funcionarios). No obstante la composición por calidad jurídica sí lo ha hecho: la planta se ha reducido de 592 (2002) a 508 (2007), la contrata pasó de 2.693 (2002) a 2.600 (2007) y los honorarios comenzaron a crecer de manera importante, aunque no resultan significativos para el tamaño de la dotación efectiva del INP, pues pasan de 1 (2002) a 137 (2007).

Actualmente la contrata da cuenta del 80% del personal del INP, proporción evidentemente exagerada. Esta cifra, sin embargo, no debiera parecerse dramática por cuanto la mitad de la contrata es personal administrativo, y más de la mitad de la contrata lleva 11 años o más en la institución, de modo que la aparente vulnerabilidad contractual no es efectiva. Si nos abstraemos de la necesidad de contar con el nombramiento de planta para ejercer responsabilidades administrativas, bien podría pensarse que la gestión de personal en el INP en relación a contratos es similar a las prácticas del mundo privado, donde aun el carácter "indefinido" tiene límite.

Una característica significativa del INP es que actualmente dispone de un contingente importante de personal administrativo (1.525 funcionarios), al cual le sigue en cuantía el profesional y técnico (1.524 en conjunto, incluidos los Directivos). La asignación de la dotación por nivel muestra una marcada concentración en el nivel central (50% dotación efectiva), seguida del nivel territorial (39%). La presencia de las DR es menor (11%), muy influida por el tamaño de la DR Valparaíso (85 funcionarios, de un total de 372 en todas las DR).

Responder sin ambigüedad si el recurso humano actual del INP es capaz de responder a los desafíos de la reforma requiere conocer cuáles son los requerimientos de diseño y operativos que plantea este desafío. Estas definiciones aun no están disponibles, no obstante, a partir del texto del proyecto de reforma se concluye que ella busca garantizar la prestación de servicios esenciales para el sistema previsional en materias de información para todos los usuarios, en cuanto a su situación previsional, atender y transmitir la información relevante para las decisiones que debe tomar el afiliado, recibir solicitudes de pensiones y de selección de modalidad de pensión, entre otras.

En la organización actual del INP en el Departamento de Concesión de Beneficios, del nivel central, se procesa el otorgamiento de beneficios, y no en las sucursales. Tanto es así que, si bien el Director Nacional ha indicado que existe una creciente descentralización de asignación de beneficios, éstos alcanzan sólo a la ex caja del Servicio de Seguro Social y sólo para pensiones de sobrevivencia (en total 2.417 el 2006, equivalentes a un promedio de 15 concesiones mensuales por región) y pensiones de vejez (en total 144 el 2006, que significa menos de 1 concesión mensual por región). Estos datos indican una capacidad muy incipiente en regiones para otorgar beneficios previsionales.

Más sustantivo resulta, en nuestra opinión, el hecho que la reforma plantea un nivel y volumen de prestación de servicios muy distintos a los que provee el INP en materia de beneficios previsionales, entre otras funciones el personal del IPS deberá ser capaz de:¹²⁴

- Informar a todos los usuarios, en cuanto a su situación previsional, lo cual incluye a los actuales cotizantes en AFP.
- Atender y transmitir la información relevante para la toma de decisiones de los afiliados.
- Asesorar en la selección de la modalidad de pensión.

Estas funciones no son consistentes con un personal que, en esencia, se caracteriza por estar conformado en un 55% por personas con educación media o menos y 47% es personal administrativo.¹²⁵ Por el contrario, estos desafíos de la reforma en cuanto a los servicios a entregar indican la necesidad de un personal con perfil más técnico.

Al distribuir el personal existente por producto estratégico y nivel dentro del INP se observa que hay un peso burocrático razonable en el modo de producción del Instituto: 75% del personal está asignado a tareas de producción y 25% a labores de apoyo. Si se hace el análisis por producto estratégico, se aprecia que el PE 1 ocupa sólo el 60% del personal, aunque da cuenta del 87% del presupuesto del INP.¹²⁶ Lo contrario ocurre con los productos estratégicos 2 y 4: Sector Activo, con 10% del personal y 9% del presupuesto INP, y PBS, con 5% del personal y 0,01% del presupuesto. Es evidente que al asignar los recursos de apoyo que están más directamente relacionados a la entrega de los productos estratégicos mencionados, por ejemplo, personal de finanzas, la proporción del recurso humano de cada una de las áreas mencionadas incrementa su presencia en desmedro del personal clasificado como "de apoyo", y este reduzca su participación a menos del 48% indicado.

Nuestra hipótesis acerca de que ciertas anomalías de la estructura¹²⁷ se debían a la administración de los recursos humanos parece tener sentido, pues se observa que la distribución de los salarios no es regular,¹²⁸ en particular para los salarios más altos de cada rango EUR. Un buen comportamiento esperado en la distribución de las remuneraciones se representaría como curvas de remuneraciones máximas y mínimas suaves que descienden a lo largo de la escala EUR, y las distancias entre ambas curvas serían de altura regular, situación que no ocurre en el INP. Veámoslo así: ¿qué incentivo tiene una persona para asumir mayores responsabilidades, compatibles con una mayor remuneración, si en el rango salarial superior podría eventualmente ganar lo mismo o menos, pero con más responsabilidades?

¹²⁴ Ver Sección 4.3.2 de este Informe y el Capítulo II "Contenidos del Proyecto de Ley", sección "2. Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social", página 12 del Mensaje Nº 558-354 de la Presidenta Bachelet, con el que inicia el Proyecto de Ley que perfecciona el sistema previsional (15 diciembre 2006).

¹²⁵ Ambos porcentajes sobre la dotación total (3.254 personas).

¹²⁶ Ver detalles del análisis presupuestario en sección D siguiente.

¹²⁷ Mezcla de niveles jerárquicos: departamentos con divisiones.

¹²⁸ Ver gráfico en página 64.

Otro aspecto notorio en relación a los recursos humanos es la gran cantidad de vacantes en planta, respecto de la dotación que en esa calidad hay en la actualidad. La relación vacantes / no vacantes es 1,2, que significa que hay más vacantes disponibles que cargos asignados en la planta. Al observar cuáles son las remuneraciones asociadas a los cargos vacantes se aprecia, como se podía esperar, que se concentran en el rango inferior de remuneraciones para cada estamento. Esto es, en la parte de salarios bajos para directivos (grados 9 al 13), profesionales (grados 10 al 14) y administrativos (grados 17 al 25).¹²⁹ La conclusión es evidente: es mejor estar a contrata que en la planta.

El INP no cuenta con una política ni un sistema de gestión de la capacitación, proponiéndose dentro del PMG respectivo su desarrollo durante el año 2007. Esto es, definir la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación de impacto del Plan Anual de Capacitación del Instituto. Según el Instituto existe un Comité de Capacitación y Planes de Capacitación Anuales sancionados acorde las directrices de la entidad validadora del Sistema PMG.

En términos prácticos, la encuesta aplicada a Sucursales señaló que el 100% de aquellos que la respondieron indicaron haber recibido capacitación. De éstos, el 67% la considera suficiente para sus necesidades y el 75% la estimó como adecuada.

Los funcionarios capacitados en INP, por año, fueron:

Capacitación	2002	2003	2004	2005	2006
Nº funcionarios	3.318	3.214	3.127	3.064	2.975
% capacitado	48%	52%	69%	60%	57%

El 2004 se alcanza un máximo de personas capacitadas (2.158), y luego a partir del 2004 desciende el número absoluto de personas capacitadas a niveles similares del 2003 (alrededor de 1.700 personas).

Esta información difiere de la presentada por el Instituto en sus últimos BGI, ya que la unidad de cuenta es distinta: en los BGI el dato se refiere más bien al total de capacitaciones efectuadas, las cuales pueden tener como destinatario a una misma persona, que al número de personas capacitadas, independientemente si participó en uno o más eventos de capacitación. Por esto se observa en los BGI que la capacitación evolucionó del siguiente modo: 104% (2003), 112% (2004), 58% (2005) y 54% (2006). Por otro lado, el número de horas promedio de capacitación que recibieron los funcionarios del INP refleja la baja incidencia de esta actividad en el personal del Instituto: 29 (2003), 30 (2004), 6,4 (2005) y 3,8 (2006).

7.2. Recursos Tecnológicos

A fin de poder analizar la actual situación tecnológica del INP es necesario conocer el estado del proyecto que representaba la modernización tecnológica del Instituto, el

¹²⁹ En el INP un grado 13 ganaría en promedio \$660 mil mensuales, y un grado 25, menos de \$300 mil. De hecho, en el INP el grado menor efectivo es 22.

proyecto Heracles. En su inicio fue visualizado como una gran propuesta de integración de sistemas, para disponer de tecnología de punta y tener menores costos a la anterior licitación de 1998. A la fecha este proyecto no se ha concretado, y sólo podrá hacerse parcialmente durante el 2007. Los sistemas del proyecto debieron entrar en funcionamiento en abril del 2004, para haberse completado el 2007. Sin embargo, debido al incumplimiento en la entrega de productos de parte de Synapsis en el último año se modificó su alcance y se genera una estrategia alternativa para el desarrollo tecnológico, la cual contempló el aviso a Synapsis de la imposibilidad de renovación del contrato (condición contemplada en la licitación del 2003). Este hecho pone término a su contrato en la fecha preestablecida, abril 2009, y genera una ruta crítica para el INP tremendamente exigente en materia de TIC.

Los aspectos anteriores son necesarios de tenerlos presente, a objeto de analizar los costos involucrados, proyectar a la institución en el escenario de la reforma y ver de qué manera esta institución podrá contar con soluciones tecnológicas en forma operativa para julio 2008.

Las dificultades que se adviertan son de gran relevancia pues su superación involucra plazos de respuesta que no son pequeños. Al respecto debe tenerse presente que la anterior licitación (2003) le significó al INP un periodo de preparación de 2 años y de desarrollo de casi 12 meses. En estos momentos se está a un año del término del servicio de la empresa proveedora, de modo que en los siguientes meses se debe preparar y adjudicar el nuevo proceso de licitación, y la empresa que se adjudique deberá desarrollar los nuevos productos, probarlos y ponerlos en operación, a más tardar en abril del 2009.

Si bien las modificaciones al contrato con Synapsis han establecido un protocolo de colaboración con dicha empresa, para permitir al Instituto seguir su operación en forma independiente de este proveedor de servicios tecnológicos, no es posible establecer con antelación el éxito de estas tareas, a menos que se disponga de un cronograma y un control riguroso de las actividades programadas. Más aun, considerando que varias de las aplicaciones actuales no fueron desarrolladas por el actual proveedor (los sistemas denominados Legados), sino que fueron desarrolladas en la licitación de 1998, y por otras empresas que hoy son subcontratadas por la empresa Synapsis.¹³⁰

- En términos de Hardware INP cuenta con suficiente infraestructura, propia o externa, para hacer correr las aplicaciones que requiere. No obstante, sus principales aplicaciones corren en equipos externos, los cuales, además, tienen mayor capacidad operativa (memoria y velocidad) que los internos del INP.
- Software: En general se usan bases de datos open source, las que son mantenidas internamente. No obstante, hay aspectos relevantes a considerar. Por un lado, los sistemas de apoyo corren en aplicaciones desarrolladas internamente, a excepción de algunas aplicaciones del negocio de Departamento ATEP, sobre plataformas abiertas LINUX (no requieren licenciamiento). Por su parte, las principales aplicaciones del negocio corren en plataformas MS Windows y J2EE (ambas requieren licencia), como

¹³⁰ Para un mayor detalle, en Anexo N° 10 se muestra la evolución del proyecto Heracles.

son las requeridas por el Departamento de Operaciones. A esta diferencia, se agrega la dificultad que las aplicaciones denominadas Legados, que apoyan las tareas de concesión de beneficios, pago de beneficios, accidentes del trabajo, control de documentos de pago y expedientes previsionales, presentan la importante debilidad que no cuentan con manuales del levantamiento de las reglas del negocio y no existen manuales técnicos de la aplicación para su instalación en otro equipamiento, excepto en Synapsis. Sin duda, esta situación es muy delicada pensando en modificaciones que el INP desee efectuar en relación a sus TIC a futuro. Caso similar ocurre con el Centro de Servicios y Soporte de Aplicaciones (CSESA) y Componentes de Aplicaciones, pues no existen manuales técnicos de la aplicación para su instalación en otro equipamiento, excepto en Synapsis.

- Servicio Data Center: Si bien no se cuenta con un documento formal que describa su estructura, se estima que SYNAPSIS cuenta con condiciones estándar de todo Data Center, tanto referidas a instalaciones eléctricas, de cableado de datos, de rack, de aire acondicionado, piso falso y control de acceso, entre otros. Actualmente se encuentra en estudio su ampliación y/o construcción de uno nuevo.
- Nivel operación de sistemas: No existe una estructura de perfiles de usuarios y sus privilegios de acceso, claramente establecidos y controlados a nivel de administración general del sistema, sino que a nivel particular de cada aplicativo. La encuesta aplicada permitió establecer datos interesantes para dimensionar el grado de utilidad que prestan los sistemas a los usuarios del INP en sucursales:
 - ✓ 55% de las veces entrega la información que se requiere para el trabajo.
 - ✓ 41% de las veces siempre permite responder en forma oportuna sus consultas, y 58% a veces.
 - ✓ 70% usuarios considera que son fáciles de usar.
 - ✓ 38% indica que el sistema se cae, en promedio, 2 veces por día, y 42% señala que dicha caída dura menos de 20 minutos. Esto significa dejar de atender a las personas: ante la caída del sistema 38% de los funcionarios espera a que vuelva a estar operativo o le indica al usuario que vuelva cuando el sistema esté operativo, mientras que el 43% restante o hace un registro manualmente o busca en los expedientes físicos para atender al usuario.
 - ✓ Menos del 30% de los usuarios considera que el sistema AVB Menú es bueno, más bien la percepción es que es "malo" (32%). Algo similar ocurre con Core Ágil (sólo 9% piensa que es bueno).
 - ✓ AVB Menú permite siempre responder las consultas que hace el cliente el 51% de las veces, y siempre de manera oportuna el 35% de las veces.
 - ✓ Core Ágil permite siempre responder las consultas que hace el cliente sólo el 27% de las veces, y siempre de manera oportuna el 17% de las veces. Nótese que los usuarios consideran que es un sistema medianamente fácil de usar. Esto es, algo más "difícil" que AVB Menú, un sistema muy familiar para los funcionarios del INP.

En suma, la situación en el INP respecto de TIC es de gran debilidad, sobretodo pensando en la reforma, y en la plataforma de atención de público para los CAPRI. Los sistemas actuales presentan falencias que introducen riesgos en la implementación de la reforma, que en síntesis son los siguientes:

- Red interna. El nivel de caídas (interrupciones) que se visualizó en las encuestas es un aspecto que afecta directamente a la calidad de servicio frente al usuario y recarga las tareas a las personas de sucursales, al tener que recibir las solicitudes en forma manual y luego deben digitarlas en los sistemas. Es difícil pensar que la promesa contenida en la reforma tenga un nivel de respuesta poco impecable.
- Hardware de propiedad del INP no cumple estándares para ser usados como servidores. En este punto el INP primero debe definir la política TIC que tendrá, y en particular definir si el equipamiento se administrará en forma interna o externalizada.
- Aplicaciones. El diseño de estas aplicaciones no contempló alojar información respecto de otros actores, distintos de los cotizantes INP y afiliados o pensionados de las ex cajas. Tampoco contempla la integración con una base de datos de beneficiarios (por construirse) y su vinculación operativa para el pago de los nuevos beneficios. Adicionalmente, la principal aplicación del negocio del INP opera en oficinas del proveedor y su mantención (actualización) se efectúa con personal del proveedor, por lo que este “know how” resulta importante para que el INP pueda operarlos, el cual no estará disponible a partir de abril del 2009.
- Indicadores de calidad del servicio. En todo proceso, y sobretodo en los externalizados, es muy importante contar con indicadores de calidad del servicio que puedan ser administrados, pues es la manera objetiva de relacionarse con la empresa externa para enfrentar dificultades y mejoras. En el caso del Instituto, debido a que las prioridades han sido colocar en funcionamiento sistemas que cuentan con retrasos, la administración de indicadores de calidad del servicio no ha sido prioritaria (up-time garantizado, tiempo de respuesta ante caídas del sistema, etc.).
- Perfiles de profesionales TIC. El Subdepartamento de TIC no cuenta con capacidades y expertise necesaria que permita ser buena contraparte de los eventuales proveedores. Además, deben tener un rol más participativo durante el desarrollo y mantención de los sistemas.

7.3. Instrumentos de Monitoreo

El INP tiene bien definido un mecanismo de monitoreo de sus compromisos institucionales. El Departamento de Planificación efectúa el seguimiento y control de los indicadores, que obtiene del Sistema de Información de Gestión (SIG) y los consolida cada mes en el “Informe de Gestión Institucional”, que publica en Intranet del INP. En él informa respecto del avance en las siguientes materias:

- Convenio de Desempeño Colectivo (Ley 19.882). Se monitorea el cumplimiento de las metas de gestión.
- Convenio de Desempeño Altos Directivos Públicos. Se monitorea el grado de cumplimiento de las metas estratégicas y los objetivos de resultados de la gestión directiva.
- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Se monitorea el avance promedio en la implementación de los sistemas que conforman las áreas de mejoramiento.
- Indicadores de Desempeño contenidos la Ley de Presupuesto. Se monitorea su nivel de cumplimiento.
- Indicadores de Gestión Interna: Se monitorea el conjunto de indicadores que complementan los compromisos establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo o los PMG.
- Programación Gubernamental. Se monitorea el cumplimiento de los compromisos institucionales definidos en la Programación Gubernamental.

- Desafíos BGI. Se monitorea el cumplimiento de los desafíos planteados en el BGI del año anterior.

El SIG institucional está construido por centro de responsabilidad y define un conjunto muy amplio de indicadores (199 en total), distribuidos como sigue:

- Departamento de Operaciones: 29 de productos estratégicos y 5 de gestión interna.
- Departamento ATEP: 13 de productos estratégicos y 6 de gestión interna.
- División PBS: 17 de productos estratégicos y 5 de gestión interna.
- Departamento de Sucursales: 7 de productos estratégicos y 19 de gestión interna.
- Resto de las áreas: 98 indicadores

Aunque los indicadores son descriptivos de la gestión de cada centro de responsabilidad y son calculados en base a estadísticas internas del INP, la mayoría de los indicadores dan cuenta de procesos más que de productos finales. Como se verá más adelante, en el Capítulo de Recomendaciones, faltan indicadores de eficiencia para todos los productos estratégicos.

8. Mecanismos de Asignación y Transferencias de Recursos

En el INP no existe una asignación de recursos por productos y subproductos estratégicos. La asignación es por centro de responsabilidad (Departamentos y Divisiones a nivel central, Direcciones regionales y Sucursales a nivel territorial), basándose en la gran estabilidad que tiene el presupuesto INP, en particular el ítem de beneficios previsionales, y considera a los recursos necesarios (humanos, entre otros) como componentes inerciales del cálculo presupuestario. El manejo presupuestario es esencialmente centralizado. El gran ítem ligado al producto estratégico 1 no se transfiere a las unidades regionales o locales del Instituto, sino que es canalizado directamente a las entidades pagadoras (bancos contratados), ubicadas en las respectivas plazas a lo largo del país, en función de lo estimado mes a mes por la División Pago de Beneficios.

Como se pudo apreciar en el detalle del presupuesto del INP en el capítulo anterior, el considerable monto de los gastos en beneficios previsionales (cerca de US\$ 7.000 millones anuales) hace que ítems tradicionalmente relevantes en entidades públicas, como es recursos humanos, pese menos del 1% del gasto total del Instituto. Luego, y sin ánimo de trivializar el trabajo de formulación presupuestaria anual que hace el INP, el foco de atención desde el punto de vista de los recursos está en efectuar una buena estimación de los compromisos previsionales durante el año. En este sentido se considera que el mecanismo de asignación de recursos para el producto 1 es pertinente.

No obstante lo anterior, consideramos que en el caso de los productos 2 y 4 la situación es distinta. Tanto para el Departamento ATEP como la División PBS, la demanda que enfrentan es variable, y depende en cierta medida del esfuerzo para colocar sus respectivos programas (prevención y PBS) y del volumen de accidentabilidad que ocurra en el caso de prestaciones médicas y económicas.

En el caso del Departamento ATEP, varios programas de prevención presentan bajo movimiento, como es el caso de las evaluaciones de puestos de trabajo (un total de 63 el 2006) y de enfermedades profesionales (71, el 2006). Por el contrario, los programas más

desarrollados en cuanto a volumen, como son las capacitaciones, focalizan de manera preferente en trabajadores del sector salud pública. El fuerte está en las prestaciones económicas (\$31.800 millones) y médicas (\$6.650 millones el 2006, con 17.000 DIAT y 10.000 ODA generadas). En consecuencia, aunque la ley 16.744 establece el mandato de la prevención, el esfuerzo desplegado para realizar los programas de prevención no tiene comparación con los resultados en términos de producción. Como no se dispone de evaluaciones del impacto de los programas de prevención, no es posible establecer la rentabilidad de los recursos asignados a esta línea de trabajo. En este sentido, consideramos que el mecanismo de asignación de recursos, particularmente para prevención, debe revisarse a objeto de que efectivamente cumpla su propósito, cual es evitar que ocurran prestaciones médicas y económicas.

En el caso de PBS resulta notable que, con escaso personal y exiguo presupuesto, puedan dar cuenta de montos de facturación de empresas o entidades atribuibles a convenios firmados con el Instituto, que permiten el descuento de haberes por planilla a los pensionados INP. Sólo algunos datos para ilustrar el punto: farmacias Cruz Verde aumenta un 357% el monto facturado entre el 2003 y el 2006, alcanzando este año a \$3.665 millones. Detacoop Créditos aumenta su facturación un 156% entre 2004 y 2006, llegando a \$6.144 millones. El Mercurio incrementa su facturación un 328% entre 2004 y 2006, llegando a \$224 millones.¹³¹ Sin duda que la relevancia de esta línea de trabajo opaca a las otras líneas programáticas de PBS, y levanta la pregunta acerca de la pertinencia de asignar recursos públicos para el desarrollo de actividades de este tipo.¹³² Más aun, puesto que si estas actividades se expandieron con tal velocidad en corto plazo, cabe preguntarse acerca de si la focalización de PBS efectivamente ocurre en personas de extrema pobreza o discapacitados.

En cuanto a las modalidades de pago empleadas por el INP, por lo central que resultan dentro del conjunto de sus productos estratégicos, es preciso analizar los contratos suscritos con las entidades pagadoras de beneficios previsionales. Lo más notorio de los contratos BBVA, Banco Estado y BCI es la diferencia en el precio de los servicios entre bancos para una misma modalidad, siendo el Banco Estado permanentemente más caro que el BBVA. Sólo en la forma de pago rural presentan precios iguales (0,085 UF + IVA por transacción). La mayor diferencia se observa en la modalidad Centro de servicios, donde Banco Estado es 160% más caro que BBVA.¹³³ También hay diferencias importantes en las modalidades orden de pago a domicilio (84%) y Depósito bancario (31%). La explicación de estas diferencias es que Banco Estado paga los beneficios, fundamentalmente, en sus sucursales bancarias de zonas o lugares donde su presencia tiene carácter exclusivo. Por otra parte, a los Centros de Servicio BBVA, que son lugares de pago habilitados para pagar beneficios del INP, con el objeto de rebajar las tarifas se les autorizó para que en estos mismos lugares otros clientes efectuasen operaciones propias de esta entidad bancaria. Más allá del carácter exclusivo de Banco Estado, las condiciones impuestas por INP a los bancos aluden un concepto de servicio que escapa

¹³¹ En octubre del 2006 se terminan los convenios con Detacoop y El Mercurio, aunque aun subsisten descuentos por planilla según los términos del acuerdo entre INP y estas empresas.

¹³² Al mismo tiempo advierte acerca del valor que tiene la información de beneficiarios depositada en el INP.

¹³³ Ver condiciones específicas del contrato con BBVA en Anexo N° 7.

usualmente a lo comúnmente observado en la banca, privada o pública, y es la disposición de instalaciones o condiciones que sugieren un modelo de negocios tipo "mall comercial" más que una sucursal bancaria. Entre las condiciones que llaman la atención se encuentra la obligación para los Centros de Servicios de proveer o disponer de:

- Servicios Higiénicos, dotados de ventilación, separados para damas y varones, con lavamanos y abastecimiento de material permanente (papel toalla, papel higiénico y dispensador de jabón) que permita su plena utilización.
- Un servicio higiénico con lavamanos para personas discapacitadas, dotado de ventilación, con espacio suficiente para permitir el desplazamiento de sillas de rueda y asideros de apoyo para maniobrar al interior y abastecimiento permanente de material (papel toalla, papel higiénico y dispensador de jabón) que permita su plena utilización.
- Habilitaciones que permitan la publicación de diarios murales y facilidades para la instalación de módulos de atención personalizada que permitan la difusión y distribución de material de apoyo vinculados a iniciativas y programas patrocinados por el Instituto. Estas habilitaciones estarán al interior de una sala y no en el hall de atención del Centro de Servicios.
- Espacio para asociaciones gremiales en la sala citada precedentemente.
- Espacio de atención para representantes de empresas que participan de la red de beneficios y descuentos del Instituto en la sala precitada precedentemente.
- Sector de mesón, independiente a los recintos de cajas, para atención de consultas varias, atención de modificaciones y presentaciones al Jefe de la unidad, en especial para la entrega de credenciales y, a Petición del Instituto, para permitir a sus funcionarios realizar labores de difusión sobre las facilidades y utilidades de estas tarjetas.
- Espacio habilitado para permitir el desempeño de un auxiliar de enfermería o paramédico orientado a otorgar los servicios de toma de presión y de primeros auxilios a los beneficiarios.

Probablemente el espíritu de la reforma hará que muchas de estas actividades queden en el espacio de las CAPRI o los espacios que el ISL habilite para sus operaciones.

Pero, lo que resulta más notorio es las condiciones de "Otros Servicios Adicionales":

- Soporte a Actividades de Beneficiarios
- Salas Multipropósito
- Cursos dirigidos a la Tercera Edad
- Ayuda por Fallecimiento

Estas actividades están ligadas al PE 4, cuya relevancia es cuestionada en esta evaluación, de modo que si son ajustadas muchas de las condiciones anteriores podrían ser levantadas, y de este modo, reducirse las barreras a que otros participantes operen el servicio de pago de beneficios.

Sin duda que el servicio más caro para el INP es el Pago en el extranjero, encargado sólo al Banco Estado. Esta modalidad, expresada en dólares significa cerca de US\$60 por transacción, valor bastante más alto que el precio que cobran otros bancos de la plaza por similar servicio.

9. Mecanismos de Auditoría, Control y Rendición de Cuentas

La función de auditoría y control está asignada a la División de Auditoría y Control, y su trabajo está enmarcado en el desarrollo requerido por el CAIGG. Esto es la aplicación de la Matriz de Riesgos, llevada a la práctica en el Plan Anual de Auditoría.

Dicho plan contempla la auditoría por tres niveles de objetivos:

- Gubernamental, sobre materias de interés del CAIGG y la validación de los sistemas del PMG.
- Ministerial, sobre materias relativas a probidad, como es la auditoría a declaraciones de patrimonio e interés y preventivas en relación a las contrataciones a honorarios.
- Institucional, sobre distintos procesos del INP. Para este año se incluyeron procesos legales, de administración financiera, de operaciones y beneficios sociales.

En este sentido el plan de auditoría está orientado a validar las fuentes de información utilizadas para respaldar los distintos actos ejecutados en el INP. Para el año 2007, la ejecución del plan de auditoría implicó destinar 18.050 horas de auditoría, proporcionadas por el personal de la División. En atención a los procesos auditados, 75% de estas horas fueron destinadas a auditar los procesos institucionales, 21% a los objetivos gubernamentales y 4% a los objetivos ministeriales, asignación de tiempos que refleja el programa propuesto de auditorías por objetivo (gubernamental, ministerial e institucional).

La ejecución del plan de auditoría usualmente presenta rezagos en su inicio, pues la División tarda en obtener la información detallada de las propias unidades a controlar para hacer el diseño muestral de la auditoría. Para el Plan de auditoría 2007, al 30 de septiembre, el avance es el siguiente:¹³⁴

¹³⁴ Información entregada por División de Auditoría y Control.

Auditorías Nivel Central

Objetivo	Propuesta	Asignadas	% Asig.	Terminadas				En ejecución	
				a Ago.	a Sep.	Total	%	N	%
Gubernamental	12	10	83%	0	0	0	0%	10	83%
Ministerial	2	2	100%	1	0	1	50%	1	50%
Institucional	40	39	98%	3	6	9	23%	30	75%
Seguimiento	4	5	125%	2	0	2	50%	3	75%
Totales	58	56	96%	6	6	12	21%	44	75%

Auditorías Nivel Territorial

Proceso Atención usuarios	Propuesta	Asignadas	% Asig.	Terminadas				En ejecución	
				a Ago.	a Sept	Total	%	N	%
Dir. Regionales	6	2	33%	0	0	0	0%	2	33%
Sucursales	18	14	78%	10	0	10	56%	4	22%
Centros de At.	3	3	100%	1	0	1	33%	2	67%
Plazas de Pago	23	17	74%	9	0	9	39%	8	35%
Totales	50	36	72%	20	0	20	40%	16	32%

Total Auditorías Programadas	108	92	85%	26	6	32	29%	60	55%
-------------------------------------	------------	-----------	------------	-----------	----------	-----------	------------	-----------	------------

Los cuadros anteriores muestran que transcurrido $\frac{3}{4}$ del año una alta proporción de las auditorías tienen efectivamente asignados los recursos humanos para su realización. Sin embargo, a esa fecha sólo el 21% estaban terminadas. El grueso de las auditorías de mayor interés para el INP (objetivo institucional) se refieren a procesos, por ejemplo, proceso legal-defensas judiciales, proceso administración-licitaciones, proceso administración ATEP-prestaciones médicas.

La decisión respecto de cuáles auditorías realizar se compone en la práctica de dos criterios: uno, el valor de criticidad que determinado proceso haya alcanzado en la matriz de riesgos; y, dos, los recursos disponibles en términos de horas de auditoría. Ambos parámetros inciden en la decisión de qué auditar y en qué momento del año, aspectos que quedan establecidos en el Plan Anual de Auditoría.

Dentro del trabajo de auditoría hay tres puntos débiles a nuestro juicio:

- Baja atención en auditorías informáticas. Básicamente se ejecuta una al año, y se enfoca en el pareo de bases de datos. Considerando la orientación del Instituto respecto de ampliar el uso de TIC estimamos que este tipo de auditorías merece mayor atención, pues de ampliar el control en este sentido no tenemos elementos de juicio para asegurar que existan las capacidades internas para llevar a cabo este tipo de auditoría especializada.
- Ausencia de auditorías a los estados financieros. INP moviliza una cantidad enorme de recursos, tanto estatales como generados por su propia gestión (por ejemplo, inmobiliario, inversiones financieras), y ello requiere de un control externo que asegure el control de riesgos de pérdida o mal uso de recursos financieros. Por ejemplo, un

debido manejo tanto en la custodia como en el rescate de títulos de inversiones financieras. Cabe notar que este año, y por primera vez, se está licitando una auditoría de este tipo.

- Creciente presencia de los criterios del CAIGG en el funcionamiento de la División. Para el trabajo de Auditoría y Control no sólo es central la aplicación de la metodología del CAIGG, sino que crecientemente dicho Consejo ha ido introduciendo sugerencias al funcionamiento de la unidad. Una muestra de ello es la sugerencia que habrían efectuado en relación a que esta División no participe como contraparte de la empresa que se adjudique la auditoría a los estados financieros, y que inclusive su participación en el Comité de Riesgos sea sólo con derecho a voz. Esta orientación del CAIGG no parece razonable, pues sino quien más que esta División dentro del INP tiene distinciones en temas de auditoría y control. El riesgo de esta orientación yace en que la División deje de constituir un apoyo clave en el control de riesgos para la propia Dirección Nacional.

Respecto de la rendición de cuentas corresponde al Departamento de Finanzas el control presupuestario, contable y financiero de los recursos utilizados en el INP. La base del control ocurre a través del sistema FINGUB, donde las distintas unidades del Instituto registran las imputaciones de sus gastos, acorde la clasificación estándar presupuestaria en Chile. Los datos validados en el FINGUB alimentan, posteriormente, al SIGFE.

10. De la Gestión

A diferencia del juicio respecto del diseño, estimamos que de la gestión actual del INP sí es posible rescatar muchos aspectos positivos.

En primer lugar, una fuerte iniciativa del actual Director Nacional en relación a identificar cadenas de valor y procesos, que permitan visualizar y ordenar el quehacer de la institución, con una preocupación importante respecto de los estándares de funcionamiento. Pero es una tarea pendiente, que probablemente no alcance a dar frutos para cuando se de inicio a la reforma (probablemente en 9 meses más).

Segundo, el funcionamiento del área de operaciones. El modelo actual de atención del INP hace posible identificar mejoras de proceso que son básicas para producir los nuevos estándares de atención. Parte del aprendizaje, en nuestra opinión, es revisar el modelo operativo mismo, basado en tres niveles (central – regional - territorial).

De lo revelado por el INP es posible aprender de los procesos de concesión de beneficios. Este aprendizaje, por ejemplo en relación al procesamiento de solicitudes de beneficios que tardan más de 40 días en resolverse, es muy útil para calibrar los nuevos procesos de atención que se diseñen tanto par el ISL como IPS. En el nuevo sistema, donde no habrá múltiples reglas de negocio para la concesión de beneficios, sino que, se supone, habrá un sistema más simple e integrado, la “automaticidad” de la concesión puede ser más importante, y en consecuencia los procesos de control deberán adquirir mayor relevancia.

Asimismo, el proceso de pago de beneficios ha demostrado que es posible una externalización relevante de la operatoria, pero que la relación con los eventuales

Asimismo, el proceso de pago de beneficios¹³⁵ ha mostrado que es posible una externalización relevante de la operatoria, pero que en la relación con los eventuales proveedores bancos) se debe cuidar que se mantengan las condiciones de competencia. Que el Banco Estado cobre tarifas sustancialmente más altas que otro banco por el mismo servicio, en una época de alta penetración de las TIC, parece difícil de aceptar. Se debe cuidar, que la lógica de negocios basada en la "exclusividad" o presencia monopólica en determinada localidad, no termine minando la competencia a futuro.

La recaudación mensual de las cotizaciones previsionales, que incluye la recaudación de las prestaciones previsionales, del seguro de accidentes laborales y de salud, no es una tarea menor, puesto que desde el punto de vista del proceso, la recaudación alimenta no sólo a las cuentas financieras sino que también a las cuentas individuales, proceso clave en el negocio del INP. Pero una vez extinguido el antiguo sistema (es decir, pagado el último BR) no tendrá sentido mantener esta capacidad, pues las "cuentas individuales" sólo tendrán existencia en el sistema de AFP. El problema práctico de la recaudación durante el inicio de la implementación de la reforma se produce, precisamente, al separar en dos instituciones distintas las prestaciones previsionales y las del seguro ATEP. Visto en perspectiva, se deberá buscar una forma eficiente de cómo continuar con la recaudación a costo y seguridad razonables, ya sea en forma conjunta o separada de ambas instituciones (ISL e IPS), y decidir cómo se continuará con la recaudación de FONASA.

En ambos procesos, recaudación y pago de beneficios, la dimensión TIC y financiera son dos caras de una misma moneda. Tanto el flujo financiero como el de información ocurren simultáneamente, y sus interrelaciones al interior del actual INP son evidentes, pues afectan prácticamente a toda la institución. Sin el ánimo de sugerir una solución poco fundamentada, sospechamos que en el nuevo modelo de negocios del ISL e IPS, y producto de la reciente experiencia de modernización tecnológica del INP, habrá que estudiar finamente si se justifica que estas funciones se externalicen, por separado o de manera conjunta, y de qué manera los nuevos Institutos aseguran la propiedad de la información y los sistemas informáticos que la soportan, incluida la capacidad de procesamiento de los datos.

En el diseño institucional propuesto en la reforma previsional, no se define si el IPS seguiría prestando los servicios de pago de prestaciones sociales a otras entidades, como los Municipios o Gobiernos Regionales. Si bien este tipo de requerimiento disminuirá, ya que una vez implementada la reforma dejarán de existir las PASIS, pero sin embargo continuarán existiendo otras prestaciones sociales, como el SUF y los subsidios del Chile Solidario. En opinión de los consultores, esta capacidad de prestar servicios de recaudación, pago y logísticos a terceros no debiera ser parte de los nuevos Institutos.

Los datos de INP Sector Activo ponen una gran interrogante en relación a la efectividad y cobertura en el ámbito de la prevención, que sin duda debiese ser la actividad más importante de la entidad que se hará cargo de este tema (ISL). Una institución de esta índole tiene sentido si efectivamente previene accidentes y enfermedades profesionales y

¹³⁵ Que debemos consignar, es uno de los pocos que cuenta con un mapeo exhaustivo de sus procesos.

minimiza las necesidades de prestaciones médicas y económicas, al prevenir accidentes y enfermedades profesionales. Por lo anterior, consideramos que el diseño operativo del nuevo ISL no debiese incorporar a este Departamento del INP tal como está orientado en la actualidad. De hacerlo así, el ISL parecerá otra mutual, sólo que del Estado. Probablemente el negocio más complejo es la administración de la prevención, y el más fácil el de la prestación de servicios. Entendemos que la gran promesa del futuro ISL es hacer visible la mayor rentabilidad de la prevención en relación a lo curativo. Y esto no se evidencia a partir de los resultados del INP Sector Activo.¹³⁶

La propuesta de reforma previsional no indica claramente si las acciones que hoy día lleva a cabo la División PBS se seguirán desarrollando en el IPS. Más bien hay ambigüedad en el planteamiento. Lo cierto es que si se desea crear una organización fuerte y líder en materias previsionales es aconsejable no mezclar este tipo de funciones, que por ley le corresponden mucho más a otras instituciones, además, especializadas en la materia.

Un aspecto de gestión no contemplado explícitamente en el DFL N° 17, pero que se deriva del rol del INP como continuador legal de las ex cajas, se refiere a la gestión inmobiliaria que el Instituto realiza de todas aquellas propiedades de las ex cajas que son transferidas al INP al momento de su constitución. El foco que debe tener esta institución no debe contemplar la creación de una estructura para administrar la carrea inmobiliaria (como es el Subdepartamento Inmobiliario). Por el contrario, en el escenario de la reforma la transformación del INP en el ISL y la creación del IPS debe ser la oportunidad para resolver este tema, estudiando la pertinencia de mantener esta actividad en el INP o reasignarla en otra institución. Se entiende que este asunto no es de solución sencilla, pues los bienes que administra el INP, en rigor, no son públicos, sino que muchos de ellos, y que forman parte de la cartera inmobiliaria, son de propiedad de los cotizantes de algunas de las ex cajas, las cuales no se extinguen con el DFL 3.500, sino que se “fusionan” en el INP. Probablemente, la solución a este tema requiera de una ley especial que lo sancione finalmente.

D. Análisis del Presupuesto y Disciplina Financiera

11. Estructura de Presupuesto

El presupuesto del INP, tanto de ingresos como de gastos está estructurado en términos de administrar un sistema de previsión y protección social; negocios que están funcionalmente separados, que mantienen un esquema común respecto a la operación pero con diferencias respecto a su estructura presupuestaria.

El Instituto ha separado funcionalmente ambos negocios, asociándolos a departamentos independientes (Operaciones e INP Activo) lo que permite identificar las diferencias en la organización de ambos negocios desde el análisis presupuestario. En esta línea se realizó la separación del presupuesto del Producto Estratégico 2 (ATEP) del presupuesto institucional a partir de 2006 para constituir el Programa 02.

¹³⁶ Ver sección de resultados.

La estructura de ingresos y gastos del Programa 01 (Programa institucional) tienen el perfil esperado de un sistema de reparto, en el cual no existe correspondencia directa entre las cotizaciones (ingresos operacionales) y el pago de las pensiones (egresos operacionales). En el caso de INP los ingresos están compuestos mayoritariamente por financiamiento directo estatal y la estructura de gastos está orientada al pago de beneficios previsionales para los clientes definidos por la institución. Las cotizaciones previsionales de trabajadores del sector activo constituyen una parte mínima de los ingresos del programa.

Con respecto al negocio de protección y prevención (INP Activo), el Instituto ha asumido el control de la administración del seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (ATEP), sistema de seguro solidario donde las prestaciones no se realizan contra pago directo del beneficiario sino que son pagadas por compañías aseguradoras con quienes INP mantiene contrato. En este caso, el financiamiento del programa se realiza prácticamente por completo con el pago de imposiciones de trabajadores.

Presupuestariamente, el Programa 01 compone el 98,5% del presupuesto total de la institución, en tanto que el Programa 02 compone el restante 1,5% para 2006, lo que indica la dimensión y escala de cada uno de los negocios abordados por la institución.

Por último, en relación al carácter temporal de los flujos de ingresos y gastos, se constata que el presupuesto de INP por la naturaleza de las funciones del Instituto, está determinado por partidas de ingresos y gastos permanentes vinculadas directamente al cumplimiento sus objetivos estratégicos. En contrapartida, todas aquellas cuentas de ingresos y gastos que pudiesen ser transitorias, tienen una escasa participación porcentual dentro del presupuesto de la institución. Tales características dan cuenta de la regularidad y estabilidad de los sistemas administrados por INP y facilitan el diseño de una estructura organizacional eficiente para el cumplimiento de estas funciones.

11.1. Ingresos

Con respecto al programa 01 de INP (presupuesto institucional) la principal fuente de financiamiento durante el año 2006 correspondió a recursos fiscales, los cuales ascendieron aproximadamente a 93 % del total si se considera el aporte fiscal (82.2%) y las transferencias del gobierno central (10.6%). La estructura es completamente consistente con la naturaleza de la administración del sistema previsional que desempeña el instituto, siguiendo la lógica de un esquema de reparto, en cuanto a la distribución de ingresos y gastos. El cuadro siguiente muestra la evolución del presupuesto INP durante el período de evaluación.

Composición de los ingresos del INP en el período¹³⁷

CLASIFICACION PRESUPUESTARIA (Según Ley de Presupuesto)	Composición				
	2002	2003	2004	2005	2006
Total Ingresos					
Imposiciones Previsionales	20,9%	21,2%	5,0%	4,8%	3,2%
Transferencias del Gobierno Central	8,8%	8,7%	9,9%	10,2%	10,6%
Rentas de la Propiedad	0,02%	0,02%	0,01%	0,02%	0,04%
Ingresos de Operación	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
Otros Ingresos Corrientes	0,7%	0,6%	3,2%	1,7%	1,8%
Aporte Fiscal	65,3%	67,8%	79,9%	81,2%	82,2%
Venta de Activos no Financieros	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
Ventas de Activos Financieros	3,9%	1,1%	1,3%	1,7%	1,6%
Recuperación de Préstamos	0,04%	0,04%	0,04%	0,03%	0,03%
Saldo Inicial de caja	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%	0,4%

Fuente: Departamento de Finanzas

El análisis de la evolución de presupuesto institucional, muestra un abrupto quiebre en el modelo de financiamiento institucional a partir de 2004. Este año, las imposiciones previsionales percibidas disminuyen desde 21,2% a 5%, en tanto el aporte fiscal sube desde 67,8% a 79,9%. El cambio se debe a la salida de las imposiciones a FONASA del presupuesto de INP hacia cuenta complementaria. El impacto financiero de esta reducción de ingresos es de cerca de MM\$510.000 (en pesos ajustados a 2006).

En 2006, el total de recursos aportados por cotizantes activos sólo alcanzó a cubrir el 3.2% de los ingresos del INP en 2006, manteniendo una tendencia permanentemente decreciente en el horizonte de evaluación 2002-2006.

El resto de los subtítulos de ingresos sólo aporta de manera marginal y corresponden a partidas complementarias dentro de la operación institucional. Dentro de éstas, el subtítulo 11 "Ventas de activos financieros" que considera la gestión financiera realizada por la institución y que genera ingresos sobre el capital líquido de la institución a través de operaciones en el sistema financiero. El cuadro siguiente muestra la descomposición de ingresos en el período:

¹³⁷ Composición de los ingresos sobre ingresos presupuestados. La definición de estas partidas está en el capítulo 1 sección 5, de descripción.

Variación del Presupuesto de Ingresos

SUBT.	CLASIFICACION PRESUPUESTARIA	Variación real 2002-2006
	(Según Ley de Presupuesto)	
	Total Ingresos	
04	Imposiciones Previsionales	-84,87%
05	Transferencias	18,57%
06	Rentas de la Propiedad	71,42%
07	Ingresos de Operación	-35,21%
08	Otros Ingresos Corrientes	173,76%
09	Aporte Fiscal	23,7%
10	Venta de Activos No Financieros	81,15%
11	Ventas de Activos Financieros	-58,57%
12	Recuperación de Préstamos	-25,51%
15	Saldo Inicial de Caja	-20,69%

Fuente: Departamento de Finanzas

A nivel del análisis temporal existen cambios estructurales de importancia en la composición y ejecución de las partidas de ingreso del INP. En cuanto a la composición de ingresos, la partida que experimenta un incremento más significativo a nivel estratégico es el aporte fiscal, el cual crece desde un 65,3% en 2002 hasta un 82,2% en 2006, obteniendo una tasa de crecimiento de 23,7% en el ingreso real en pesos.

En contrapartida, el subtítulo que muestra una caída más significativa son las imposiciones previsionales, que registran una tasas de crecimiento negativa de 84,9% en valor real, reduciendo su aporte a los ingresos del instituto desde una proporción de 20,9% en 2002 hasta 3,2% en 2006.

Con respecto a los ingresos por cotizaciones percibidos, los siguientes cuadros dan cuenta de la evolución de los flujos recaudados por concepto de cotizaciones: Previsionales, del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (ATEP) y de FONASA.

Evolución de los ingresos por cotizaciones 1

AÑOS	Imposiciones Totales Reales (\$MM)			Nº de cotizantes		
	FONASA	ATEP	Previsión	FONASA	ATEP	Previsión
2002	477.749	33.973	99.031	2.494.527	942.176	171.400
2003	502.964	36.216	99.047	2.673.782	1.024.794	167.827
2004	456.187	38.604	92.451	2.834.673	1.061.800	156.804
2005	521.214	39.181	87.120	3.106.354	1.093.234	150.827
2006	587.057	44.704	90.060	3.154.979	1.209.002	157.149

Fuente: Estimaciones propias a partir de información del Departamento de Operaciones

Evolución de los ingresos por cotizaciones 2

AÑOS	FONASA		ATEP		Previsión	
	Imposición promedio mensuales (\$)	Variación	Imposición promedio mensuales (\$)	Variación	Imposición promedio mensuales (\$)	Variación
2002	15.960	-	3.005	-	48.148	-
2003	15.676	-2%	2.945	-2%	49.181	2%
2004	13.411	-14%	3.030	3%	49.133	0%
2005	13.982	4%	2.987	-1%	48.134	-2%
2006	15.506	11%	3.081	3%	47.757	-1%
2002-2006		-3%		3%		-1%

Fuente: Estimaciones propias a partir de información del Departamento de Operaciones

La evolución de las cotizaciones percibidas por INP permite identificar las siguientes tendencias:

- En primer lugar, respecto al volumen de las cotizaciones ajustando la evolución real de las cotizaciones tanto las cotizaciones por FONASA como ATEP presentan un incremento sostenido en tanto el volumen de cotizaciones previsionales ratifica la tendencia a la baja.
- En segundo lugar para todos los casos la tendencia precedente (volumen agregado) está explicada en gran parte por cambios en el número de cotizantes, más que en el monto promedio cotizado. En los casos de FONASA y ATEP el número de cotizantes se ha incrementado significativamente mientras que en las cotizaciones previsionales el número ha disminuido progresivamente excepto en 2006.
- El ajuste entre número de cotizantes y montos totales permite analizar la evolución de la cotización promedio para cada caso. Este indicador llevado a meses, permite identificar la trayectoria real de las cotizaciones recaudadas. El indicador de variación que se presenta corrobora las proyecciones del Instituto respecto de las tendencias poblacionales en los ciclos de ingreso por cotizaciones previsionales y ATEP, que siguen direcciones opuestas (disminución de la población cotizante por previsión y aumento de la población activa cotizante para el seguro ATEP). Con respecto a FONASA, el incremento en el número de cotizaciones indica la creciente sustitución del sistema de salud privado por el público que se está dando a nivel nacional.
- Desde el punto de vista agregado del ejercicio financiero, el Estado está percibiendo montos similares por recaudaciones por cotizaciones de sus productos estratégicos al inicio y final del período, si bien existe una disminución de flujos por cotizaciones previsionales y un incremento en la recaudación de cotizaciones por ATEP.

En vista de la sostenibilidad del modelo de seguridad social, y por tanto, en concordancia con sus objetivos estratégicos, INP debiera realizar monitoreo sobre la evolución de los ingresos distinguiendo las imposiciones propias (Previsión y ATEP), de las de terceros (FONASA).

En esta línea, la estructura de ingresos por tanto, se mantiene dentro de los parámetros estimados de tendencias poblacionales. Para efectos presupuestarios de INP, la evolución de las cotizaciones por FONASA no es relevante pues se traspasan directamente FONASA.

Otra de las reducciones importantes tiene que ver con los ingresos por concepto de gestión financiera que registran una caída en la participación de 58% en promedio para el período. Esta reducción en los ingresos financieros responde a un ajuste en el volumen de las operaciones impuesto por DIPRES con el objetivo de evitar el sobredimensionamiento de la actividad dentro de la institución.

Finalmente, con respecto al Programa 02, vigente desde 2006 la estructura de ingresos está integrada en un 99% por los ingresos de las cotizaciones por el seguro ATEP, lo que entrega en la práctica, la capacidad de autosustentarse mediante el modelo propuesto. El programa no tiene considerado aporte fiscal dentro de su presupuesto. (Ver sección 5, Capítulo descripción).

11.2. Gastos

La estructura de gastos de INP está determinada por el cumplimiento de sus obligaciones operacionales de forma mayoritaria. Las funciones de apoyo representan porcentajes menores de costos, así como las partidas de gastos transitorios o excepcionales.

Composición de los gastos del INP en el período

CLASIFICACION PRESUPUESTARIA (Según Ley de Presupuesto)	Composición				
	2002	2003	2004	2005	2006
Gastos					
Gastos en Personal	0,8%	0,8%	0,9%	0,9%	0,9%
Bienes y Servicios De Consumo	0,9%	1,1%	1,3%	1,3%	1,3%
Prestaciones De Seguridad Social	77,7%	78,5%	91,3%	93,5%	95,0%
Transferencias Corrientes	18,1%	18,5%	2,4%	2,1%	0,6%
Otros Gastos Corrientes	0,02%	0,01%	0,02%	0,03%	0,02%
Adquisición De Activos No Financieros	0,02%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
Adquisición De Activos Financieros	2,1%	1,1%	1,8%	1,7%	1,7%
Prestamos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Servicio De La Deuda	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Saldo Final De Caja	0,4%	0,0%	2,3%	0,4%	0,5%

Fuente: Departamento de Finanzas

A pesar del gran tamaño de su dotación de recursos humanos y el volumen de sus adquisiciones de bienes y servicios para gasto (subtítulos 21 y 22 del presupuesto), la institución está fuertemente concentrada en torno a la generación de los productos estratégicos de la institución, en particular con respecto a la prestación de beneficios previsionales.

Así, el subtítulo 23 de presupuesto "Prestaciones de la seguridad social" abarca un 95% del gasto de la institución en 2006 y mantiene una tendencia creciente dentro del presupuesto de la institución durante el período en evaluación. Desde un punto de vista financiero, este incremento (Subtítulo 23) responde a los siguientes factores:

- Crecimiento de la carga previsional que enfrenta el INP
- Reducción de otros subtítulos presupuestarios

- Mejoramientos en jubilaciones, pensiones y montepíos previsionales y asistenciales (Ley N° 19.953 y N° 20.102)
- Nuevos Beneficios (Ley de Exonerados y Ley Valech)

El crecimiento de la carga previsional está fuertemente determinado por el incremento en el gasto por bono de reconocimiento, el que registró un crecimiento de 48,2% en el período 2002-2006. Este crecimiento está relacionado con la dinámica poblacional y según las estimaciones del Subdepartamento de bono de reconocimiento se espera que este gasto mantenga una trayectoria creciente hasta 2011.

Con respecto al resto de gastos dentro del subtítulo 23, se observa un incremento en la mayoría de las partidas, siendo incrementos sostenidos los que presentan las asignaciones "Pensiones asistenciales" (ítem 02, asignación 002) con tasa de crecimiento de 26,8%. Por otro lado los "Desahucios e indemnizaciones" (ítem 01, asignación 004) presentan un incremento de 41,81% como consecuencia del otorgamiento de un bono de reparación a exonerados y beneficiarios de la Ley Valech, lo que se refleja en el año 2005 y 2006.

La reducción de otros subtítulos, tienen que ver principalmente con la reducción de la participación presupuestaria del subtítulo 24, producto de la salida de las transferencias hacia FONASA en el presupuesto 2004, con un impacto financiero equivalente en los gastos a los de ingreso de cerca de MM\$510.000, y de la salida de las transferencias para la Ley de accidentes del trabajo en el presupuesto 2006, que dejan al subtítulo con una participación en el gasto institucional de menos de 1% para 2006.

En contrapartida, la asignación "subsidio de cesantía" (ítem 02, asignación 006) presenta una tendencia decreciente a lo largo de todo el período, con una tasa de decrecimiento de 73,2%:

Variación de gastos

Subt.	Clasificación Presupuestaria	Variación 2002-2006
	(Según Ley de Presupuesto)	Sobre Valor real (\$)
	GASTOS	
21	Gastos En Personal	8,98%
22	Bienes Y Servicios De Consumo	34%
23	Prestaciones De Seguridad Social	20,06%
24	Transferencias Corrientes	-96,5%
26	Otros Gastos Corrientes	26,47%
29	Adquisición De Activos No Financieros	-35,96%
30	Adquisición De Activos Financieros	-19,29%
32	Prestamos	5,93%
34	Servicio De La Deuda	-100%
35	Saldo Final De Caja	27,1%

Fuente: Departamento de Finanzas

En cuanto a la reducción del gasto en transferencias éste nuevamente está relacionado con la salida de los recursos recaudados de FONASA, que dejaron de formar parte del

presupuesto INP desde 2004. La caída significativa en estos gastos reforzó el incremento porcentual del gasto en prestaciones de seguridad social (subtítulo 23).

Con una menor participación en los gastos presupuestados, aparecen los gastos de administración (subtítulos 21 y 22). Entre ambas categorías (gastos corrientes en recursos humanos y materiales) en 2006 la institución no gastó el 2.2% del total del presupuesto. A priori estos indicadores dan cuenta de un buen resultado en materia de la estructura financiera institucional puesto que los recursos se destinan preponderantemente al cumplimiento de la misión institucional y no a gastos de apoyo.

En términos generales, el presupuesto está estructurado en torno a garantizar el cumplimiento de las definiciones estratégicas. Dentro del espacio de análisis presupuestario se verifica que el gasto se asigna mayormente al cumplimiento del objetivo estratégico nº1, mientras que los demás corresponden a mejoramiento de procesos.

12. Análisis de Ejecución Presupuestaria

A continuación se presenta la ejecución presupuestaria del INP para el periodo estudiado.

Cuadro: Ejecución Presupuestaria Global (MM\$)

Concepto	Categoría	2002	2003	2004	2005	2006
Ingresos	Presupuestados	2.651.313	2.794.843	2.522.568	2.701.252	2.881.172
	Ejecutados	2.634.070	2.777.534	2.492.919	2.675.727	2.860.552
Gastos	Presupuestados	2.651.313	2.794.843	2.522.568	2.701.252	2.881.172
	Ejecutados	2.612.374	2.792.906	2.455.285	2.673.559	2.860.090
Saldo	Presupuestados	0	0	0	0	0
	Ejecutados	21.696	-15.372	37.634	2.167	462

Fuente: Departamento de Finanzas

El cuadro siguiente por su parte, muestra los porcentajes históricos de ejecución presupuestaria para el período.

Cuadro: % de Ejecución Presupuestaria

Concepto	2002	2003	2004	2005	2006
Ingresos	99,35	99,38	98,82	99,06	99,28
Gastos	98,53	99,93	97,33	98,97	99,27

Fuente: Departamento de Finanzas

A nivel de ingresos la ejecución presupuestaria es cercana al 100%, situación que se origina en la composición de estos ingresos, mayoritariamente constituida por presupuesto del gobierno central, ingresos que presentan un elevado nivel de seguridad de ser percibidos. Por tanto, las variaciones en torno al % de ejecución están determinadas por diferencias en la ejecución de los subtítulos restantes en particular de aquellos con carácter transitorio o estacional.

La situación de los gastos es similar, dado que cumple con las características comunes ya descritas. La gran participación de las prestaciones previsionales en el presupuesto

determina un alto cumplimiento en el pago de estas obligaciones que se refleja en su porcentaje de ejecución presupuestaria.

En lo que sigue se realizará un análisis detallado a nivel de Subtítulos presupuestarios, buscando identificar las principales causas de este nivel de ejecución presupuestaria.

12.1. Ejecución presupuestaria por concepto de Ingresos

A continuación se presentan la ejecución presupuestaria histórica de los ingresos desglosados según los diferentes conceptos presupuestarios de ingresos.

Ejecución presupuestaria por ingresos (%): Presupuesto efectivamente ejecutado

Subt.	Clasificación Presupuestaria	Ejecución (% al 2002)	Ejecución (% al 2003)	Ejecución (% al 2004)	Ejecución (% al 2005)	Ejecución (% al 2006)	Promedio período
	TOTAL INGRESOS	99,35%	99,38%	98,82%	99,06%	99,28%	99,18%
04	Imposiciones Previsionales	99,81%	99,87%	98,50%	94,38%	97,24%	97,96%
05	Transferencias	99,39%	99,11%	97,83%	98,21%	98,49%	98,61%
06	Rentas De La Propiedad	98,99%	116,34%	97,96%	106,15%	93,28%	102,54%
07	Ingresos De Operación	71,90%	65,47%	76,86%	59,79%	96,72%	74,15%
08	Otros Ingresos Corrientes	97,39%	90,05%	87,72%	94,20%	96,35%	93,14%
09	Aporte Fiscal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
10	Venta De Activos No Financieros	39,69%	62,90%	87,61%	21,72%	33,31%	49,05%
11	Ventas De Activos Financieros	97,60%	96,76%	99,62%	99,35%	98,11%	98,29%
12	Recuperación De Préstamos	83,72%	93,86%	68,36%	102,46%	61,97%	82,07%
15	Saldo Inicial De Caja						

Fuente: Departamento de Finanzas.

Los registros de INP reflejan un muy buen nivel de ejecución presupuestaria. De los subtítulos que componen el presupuesto del instituto junto con el aporte fiscal se observa un muy buen nivel de cumplimiento en los subtítulos 04, 05 y 11 ("Imposiciones previsionales", "Transferencias" y "Venta de activos financieros", respectivamente). Estas categorías han conformado entre el 96% y 99% de los ingresos en el INP para el período y explican en gran parte el elevado grado de ejecución entre 2002-2006.

El subtítulo 06 "Rentas de la propiedad" registra un nivel de ejecución alto pero más variable que los subtítulos anteriores. Es la única entre las partidas presupuestarias que supera el 100% de ejecución promedio para el período (102.54%), y durante los años 2003 y 2005 sobrepasó los ingresos presupuestados en buena medida por la generación de ingresos financieros por sobre el monto estimado en el presupuesto final.

En contrapartida, el subtítulo con menor nivel de ejecución presupuestaria a lo largo del período lo conforman las ventas de activos no financieros, que en su esencia lo constituyen ingresos por ventas de activos fijos inmobiliarios. Las razones que explican este bajo nivel de cumplimiento vienen por dos vías:

- La transitoriedad de esta fuente de ingresos.

- En la práctica, INP año a año en su presupuesto realiza una estimación para registrar las ventas por estos activos, y de acuerdo a las cifras de ejecución, sistemáticamente existe un bajo nivel de cumplimiento.

El otro subtítulo de bajo nivel de cumplimiento lo representan los ingresos operacionales, los que entre 2002 y 2005 no superaron el 77% de ejecución presupuestaria y sólo el año 2006 se observa un buen nivel de cumplimiento. Este resultado se debe a la sobreestimación de parte del instituto de la demanda por servicios secundarios considerados en este subtítulo, como los ingresos por arriendo, entrada o pago por el uso de propiedades de INP como aquellas que componen el fondo de obras sociales.

No obstante estos déficits, la ejecución de ingresos de INP está bastante ajustada, lo que responde básicamente, y como se ha mencionado, a la naturaleza permanente y altamente segura de sus fuentes de ingresos.

12.2. Ejecución presupuestaria por concepto de Gastos

La tabla siguiente muestra el resultado de la ejecución presupuestaria para los gastos del INP:

Ejecución Presupuestaria por Gastos (%)

SUBT.	CLASIFICACION PRESUPUESTARIA (Según Ley de Presupuesto)	Ejecución (% al 2002)	Ejecución (% al 2003)	Ejecución (% al 2004)	Ejecución (% al 2005)	Ejecución (% al 2006)	Promedio período
	GASTOS	98,53%	99,93%	97,33%	98,97%	99,27%	98,81%
21	Gastos En Personal	99,78%	99,31%	99,40%	99,54%	98,66%	99,34%
22	Bienes Y Servicios De Consumo	99,73%	99,94%	99,84%	99,98%	99,96%	99,89%
23	Prestaciones De Seguridad Social	99,82%	99,93%	99,60%	99,47%	99,73%	99,71%
26	Otros Gastos Corrientes	27,66%	70,51%	51,21%	53,12%	79,11%	56,32%
29	Adquisición De Activos No Financieros	99,94%	99,98%	99,96%	99,64%	99,33%	99,77%
30	Adquisición De Activos Financieros	55,88%	99,46%	99,84%	99,08%	102,45%	91,34%
32	Prestamos	80,01%	101,23%	99,68%	88,50%	83,47%	90,58%
34	Servicio De La Deuda	26,47%		42,50%	0,00%		22,99%
35	Saldo Final De Caja	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d

Fuente: Departamento de Finanzas

Al igual que los ingresos de la institución, los gastos presentan un alto grado de ejecución presupuestaria. Así, el principal componente de los gastos de INP, las prestaciones previsionales, mantienen un promedio de ejecución en el período de 99.7%, con muy poca variación anual.

Al interior del subtítulo 23, el ítem 01-“Prestaciones previsionales” para el año 2006 compone alrededor del 89% del total del subtítulo, y dentro de este ítem las asignaciones dominantes son la 001-“Jubilaciones, Pensiones y Montepíos” y la 003-“Bono de Reconocimiento” con porcentajes de ejecución presupuestarias promedio de 99.7% y 100.1% para el período.

El resto de los ítems y asignaciones dentro del subtítulo muestra buenos niveles de ejecución destacando las prestaciones asistenciales y el seguro de vida. Las asignaciones con menores niveles de cumplimiento son las bonificaciones y el subsidio de cesantía con porcentajes de ejecución promedio de 93% y 94.2% respectivamente. Las bonificaciones presentan una alta variabilidad en su ejecución durante el período y los subsidios de cesantía están permanentemente disminuyendo.

Composición de la Ejecución de Gastos en Prestaciones Previsionales

ITEM	ASIG	CLASIFICACION PRESUPUESTARIA	Ejecución (% al 2002)	Ejecución (% al 2003)	Ejecución (% al 2004)	Ejecución (% al 2005)	Ejecución (% al 2006)	Promedio período
		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	99,8%	99,9%	99,6%	99,5%	99,7%	99,7%
01		Prestaciones Previsionales	99,9%	99,9%	99,7%	99,5%	99,9%	99,8%
	001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	99,9%	99,9%	99,7%	99,4%	99,7%	99,7%
	002	Bonificaciones	96,2%	100,9%	97,5%	75,4%	95,2%	93,0%
	003	Bono de Reconocimiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,2%	100,4%	100,1%
	004	Desahucios e Indemnizaciones	98,4%	100,5%	97,7%	90,6%	97,2%	96,9%
	006	Asignación por Muerte	99,4%	98,7%	100,0%	96,4%	97,5%	98,4%
	007	Seguro de Vida	98,0%	101,3%	97,0%	103,0%	99,1%	99,7%
	008	Devolución de Imposiciones	96,3%	103,1%	97,0%	99,1%	96,1%	98,3%
02		Prestaciones de Asistencia Social	99,5%	99,8%	98,3%	99,2%	98,6%	99,1%
	001	Asignación Familiar	97,0%	99,0%	90,4%	96,9%	89,5%	94,6%
	002	Pensiones Asistenciales	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	100,2%	100,0%
	006	Subsidio de Cesantía	111,5%	100,0%	98,0%	66,8%	94,5%	94,2%
03		Prestaciones Sociales del Empleador	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Fuente: Departamento de Finanzas

En general, el hecho de que los pagos de beneficios respondan a la satisfacción de un derecho que debe ser provisto o que sean prestaciones contributivas, genera al interior de la institución una programación de la operación que privilegia el cumplimiento de tales obligaciones financieras de manera eficiente. En otras palabras, el cumplimiento de las definiciones estratégicas ha generado en el INP una estructura funcional que tiene por primera prioridad el garantizar el pago de prestaciones de la seguridad social.

En cuanto a los siguientes subtítulos, destaca el muy buen cumplimiento de los gastos en personal y gasto en bienes y servicios de consumo (subtítulos 21 y 22) con niveles de ejecución de 99.34% y 99.89%, y el desempeño de las partidas de gasto en adquisición de activos registran que pese a tener carácter de gastos menos permanentes muestran buenos niveles de cumplimiento. El subtítulo 29 logra una ejecución de presupuestos de 99.77% mientras que el subtítulo 30 presenta un promedio de ejecución menor al promedio, pero desde 2003 registra niveles de ejecución sobre el 99%.

Los subtítulos que muestran niveles marcadamente deficientes de ejecución son "Otros gastos corrientes" (subtítulo 26) y "Servicio de la deuda" (subtítulo 34). En ambos casos,

las partidas son complementarias a la gestión de INP, y en el caso del subtítulo 34 es utilizado sólo de manera referencial, siendo dejado fuera del registro a partir de 2005.

Gastos Ejecutados en Prestaciones Previsionales (MM\$)

Subt	Item	Asig	CLASIFICACION PRESUPUESTARIA	EJECUCION	EJECUCION	EJECUCION	EJECUCION	EJECUCION
				EFFECTIVA	EFFECTIVA	EFFECTIVA	EFFECTIVA	EFFECTIVA
				2002	2003	2004	2005	2006
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	2.055.540	2.192.799	2.293.120	2.511.152	2.729.541
	01		Prestaciones Previsionales	1.839.856	1.967.977	2.063.996	2.252.179	2.442.850
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	1.302.987	1.348.083	1.367.713	1.468.579	1.571.114
		002	Bonificaciones	384	386	416	313	236
		003	Bono de Reconocimiento	487.363	573.173	649.964	717.614	803.032
		004	Desahucios e Indemnizaciones	28.377	23.991	22.890	41.077	43.995
		006	Asignación por Muerte	10.017	10.534	11.219	11.615	12.100
		007	Seguro de Vida	10.495	11.543	11.523	12.773	12.196
		008	Devolución de Imposiciones	234	266	271	208	177
				0	0	0	0	0
	02		Prestaciones de Asistencia Social	215.683	224.822	229.124	258.973	286.530
		001	Asignación Familiar	38.839	38.649	38.066	37.688	39.323
		002	Pensiones Asistenciales	175.444	184.891	190.072	220.736	246.856
		006	Subsidio de Cesantía	1.401	1.282	987	549	352
				0	0	0	0	0
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	0	0	0	160
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos	0	0	0	0	160

Fuente: Departamento de Finanzas

12.3. Ejecución presupuestaria de Programa 02

Desde el punto de vista presupuestario, la generación del Programa 02 ("INP Activo") se refleja principalmente en la salida del presupuesto institucional del subtítulo 24, ítem 03, asignación 262 de la institución, que hasta 2005 consideró los gastos incurridos por INP activo en los gastos, y la asignación de los ingresos por cotizaciones al Seguro de ATEP desde el subtítulo 04 institucional, para financiar los gastos del programa.

Ejecución Presupuestaria de Programa 02

Subt	Denominación	Presupuesto Final (M\$)	Presupuesto Ejecutado (M\$)	% de Ejecución
	INGRESOS	46.633.886	45.267.998	97%
04	Imposiciones Previsionales	46.070.561	44.704.710	97%
08	Otros Ingresos Corrientes	563.325	563.288	100%
11	Vta. de Activos Financieros	0	0	
15	SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	
	GASTOS	46.633.886	45.267.998	97%
21	Gastos en Personal	1.727.308	1.705.993	99%
22	Bienes y Servicios de Consumo	2.599.962	2.102.924	81%
23	Prestaciones de Seguridad Social	31.494.788	31.801.133	101%
24	Transferencias Corrientes	7.947.396	7.964.043	100%
29	Adquis. De Activos no Financieros	51.500	49.121	95%
30	Adquis- de Activos Financieros	2.605.818	941.872	36%
35	Saldo Final de Caja	207.114	702.912	339%

Fuente: Departamento de Finanzas

A nivel de ejecución presupuestaria se destaca que el Programa 02 cumple las mismas características del programa 01 en el sentido de que las principales fuentes de ingreso y gasto que representan el flujo operativo del programa presentan altos niveles de cumplimiento.

Las partidas más transitorias y menos vinculadas a la operación nuevamente presentan bajos niveles de ejecución, en particular el subtítulo 30 "Adquisición de Activos Financieros". Para este ejercicio, este hecho se debió a que a fines del año 2006 no se produjeron excedentes de caja previstos en el presupuesto.

El elemento de diferenciación presupuestaria (existencia del Programa 02) es, a primera vista, un buen antecedente para considerar la efectividad de la reforma previsional, en el sentido que permite distinguir las fuentes de ingresos y gastos relacionadas a la administración de este seguro de manera independiente al resto de la institución.

13. Análisis por Producto Estratégico

INP no lleva a cabo un análisis sistematizado del comportamiento presupuestario por producto estratégico, ya que los registros y análisis se realizan a nivel de centro de responsabilidad, por lo cual no fue posible construir el detalle de la ejecución presupuestaria del Instituto por producto estratégico.

Sin embargo, para la realización de esta evaluación la Institución construyó un presupuesto por producto estratégico, que permite analizar la composición de los recursos asignados a cada uno de éstos

El análisis por producto estratégico permite visualizar que la composición del presupuesto del Instituto (Programas 01 y 02) sigue una composición acorde a las definiciones estratégicas en términos de las dimensiones de que cada producto tiene. Adicionalmente, mediante este ejercicio, es posible identificar la participación del producto estratégico 3 en el presupuesto INP y analizar su importancia en términos de gasto estratégico.

A continuación se presenta el siguiente análisis de composición y evolución del presupuesto de acuerdo a los productos estratégicos reformulados:

Composición del Presupuesto INP por producto estratégico 2003-2006

Producto Estratégico	2003	2004	2005	2006
PE 1	90,38%	88,06%	87,74%	87,44%
PE 2	1,25%	1,51%	1,43%	1,53%
PE 3	6,89%	8,25%	8,67%	8,91%
PE 4	0,01%	0,02%	0,01%	0,01%
Gestión interna	1,47%	2,27%	2,15%	2,10%

Fuente: Departamento de Finanzas

Nota: PE 2 está incluido en presupuesto INP los años 2003 a 2005.

A partir de la información entregada por INP, se construyó un conjunto de indicadores de gasto por producto estratégico. De acuerdo a la clasificación realizada por INP, las

distintas partidas se agruparon entre aquellas que estaban directamente vinculadas a cada producto estratégico (PE1 a PE4), y posteriormente se incorporaron aparte aquellos gastos que no estuviesen vinculados a un producto en particular, sino que sirviesen de apoyo en la gestión bajo el concepto de "Gestión interna". En esta categoría se incluyeron los gastos de los departamentos de las siguientes unidades:¹³⁸

- Dirección Nacional
- Secretaria General
- Auditoría y control
- Departamento Legal - Jurídica
- Departamento de Administración
- Departamento de Finanzas
- Departamento de Personas
- Departamento de Planificación
- Departamento de Comunicaciones

La diferenciación se llevó a cabo a nivel de subasignaciones presupuestarias, y posteriormente se consolidó hasta el nivel de subtítulo. Como detalle a considerar, se agrupó la categoría PASIS (beneficio pagado por INP, pero concedido por Gobiernos regionales) en el producto estratégico 3 del Instituto.

Además, para el año 2006 se consideraron los presupuestos de los programas 01 y 02 de la institución, de modo de generar una continuidad válida en la clasificación por producto estratégico.

Realizando un análisis comparativo por subtítulos, es posible determinar en términos presupuestarios cuales son las principales diferencias entre productos estratégicos en cuanto al esfuerzo económico que realizan para llevar a cabo las operaciones propias de su ámbito.

Composición del Subtítulo 21, gastos en personal, 2003-2006

Producto Estratégico	2003	2004	2005	2006
PE1	67%	68%	65%	65,8%
PE2	5%	5%	6%	6,4%
PE3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
PE4	1%	1%	1%	1,2%
Gestión interna	27%	26%	28%	27%

Fuente: Estimaciones propias a partir de Departamento de Finanzas

El presupuesto institucional está dominado por el producto estratégico 1 (PE 1) de manera notoria. Sin embargo, existe una proporción importante de gastos de personal que financian las áreas de apoyo, esto es aquellos que prestan apoyo transversal a la institución. Del cuadro anterior, se aprecia que el PE 1 presenta una menor proporción de

¹³⁸ Los gastos considerados se agrupan principalmente bajo los subtítulos 21 y 22. Adicionalmente se agregan gastos no operacionales como adquisiciones de activos financieros y no financieros. Ver Sección 5, Capítulo Descripción, donde se detalla el presupuesto por subtítulos.

gastos en personal que su participación en los costos totales, lo que indica una mayor eficiencia relativa en la gestión para este producto en relación a los otros productos estratégicos. Es necesario considerar, sin embargo, que buena parte de los procesos de apoyo (Gasto en Gestión interna) se asocian a la entrega del producto estratégico 1.

Por último, y de acuerdo a las proporciones de los recursos humanos asignados por producto estratégico se evidencia que aún cuando el PE 1 contiene el 60% de los trabajadores del INP, el costo asociado a este porcentaje es de 66%.¹³⁹ En tanto las mismas proporciones para PE 2 son de 10% y 6,4% y para PE 4 son 5% y 1,2% respectivamente. Considerando las distintas funciones desarrolladas al interior de cada departamento no se estiman diferencias significativas en los costos unitarios asociados a cada producto estratégico en subtítulo 21.

Composición del Subtítulo 22, bienes y servicios de consumo, 2003-2006

Producto Estratégico	2003	2004	2005	2006
PE1	58%	57%	55%	54,5%
PE2	6%	6%	5%	5,4%
PE3	24%	29%	29%	30,7%
PE4	0%	1%	0%	0,2%
GI	12%	7%	11%	9,3%

Fuente: Estimaciones propias a partir de Departamento de Finanzas

En el subtítulo 22 "bienes y servicios de consumo" la participación en los costos del INP del PE 1 sigue componiendo la mayor parte del gasto, pero es proporcionalmente menor que en el caso del gasto en recursos humanos. Para este subtítulo es sólo levemente superior al 50% para todos los años y con una ligera tendencia a decrecer.

Por el contrario, el PE 3 tiene una participación fuerte en estos costos, ligada principalmente a los contratos con proveedores de servicio de su naturaleza (recaudación, pago y distribución). Asimismo este producto también muestra una leve tendencia creciente. La participación en los costos del PE 2 ronda el 5% del total, siendo nuevamente minoritaria, pero mayor que su participación al presupuesto general.

Una implicancia de esta estructura es que el gasto de apoyo en INP se concentra mayoritariamente en bienes y servicios para la producción, lo cual es bastante razonable si se considera que este tipo de categorías le permite al Instituto una asignación más flexible para la imputación de los recursos presupuestarios.

Por otra parte, se vincula en buena medida a la práctica institucional de establecer convenios y contratos con distintos tipos de proveedores de servicios, por ejemplo servicios de recaudación y pago, servicios informáticos, servicios de mantenimiento de infraestructura, entre otros. Si se agregan los gastos relacionados con "Gestión interna" a los gastos del PE 3, se constata que un 40% del gasto en bienes y servicios no está

¹³⁹ Número de personas al 15 de junio 2007 y proporción dentro del costo Subtítulo 21 al 2006.

directamente relacionado con la provisión de los productos estratégicos propios de la seguridad social.

Composición del Subtítulo 23, prestaciones de la seguridad social, 2003-2006

Producto Estratégico	2003	2004	2005	2006
PE1	91%	91%	90%	89,9%
PE2	1%	1%	1%	1,2%
PE3	8%	8%	9%	8,9%
PE4	0%	0%	0%	0,0%
GI	0%	0%	0%	0,0%

Fuente: Estimaciones propias a partir de Departamento de Finanzas

En cuanto a las prestaciones de la seguridad social, el PE 1 reafirma su participación dominante en la distribución de los recursos, pues del total de dichas prestaciones el 90% de participación le corresponde a ese producto. El PE 3, mediante las PASIS bordea el 8% al 9% para cada período, siendo el gestor del proceso de recaudación, distribución y pago. Esta última prestación, las PASIS, mantiene una tendencia creciente en el tiempo, explicado tanto por un aumento en el número de beneficiarios como por un aumento en el valor unitario de las pensiones.

De los resultados presentados en la sección 5 del capítulo anterior, así como del comportamiento tendencial y en la composición del gasto estratégico, resulta evidente la importancia que tiene el producto estratégico 1 en términos del volumen de recursos que gestiona al interior de la institución. De acuerdo a las cifras es claro que la misión institucional está, por sobre todo, enfocada en el cumplimiento del mandato de administrar el antiguo sistema previsional, donde las demás funciones resultan secundarias.

En este mismo sentido, las funciones llevadas a cabo para la prestación de estos servicios aprovechan la economía de escala desarrollada, para minimizar costos unitarios en relación a los demás productos estratégicos presentando participaciones porcentualmente menores en los subtítulos 21 y 22.

Finalmente, se observa que el gasto en gestión interna, siendo una categoría menor dentro del costo total (2% de los costos institucionales), representa una proporción mayor para los productos estratégicos 2 y 4. Esto, en el contexto de la reforma previsional, es importante de notar ya que si la separación de los PE lleva al PE 2 al ISL, ocurrirá que el costo unitario de su producción será mayor en relación al PE 1, producto que será derivado al IPS.

14. Análisis de la disciplina financiera

El INP opera mediante un modelo centralizado en la asignación y gestión presupuestaria. A nivel regional, las sucursales están facultadas para realizar concesiones a nivel de regiones sobre pensiones de viudez. Resto de concesión y pago se asigna. También a nivel regional se realiza la gestión de los gastos de consumo de cada una de las direcciones regionales (subtítulo 22). Más allá del manejo de esos gastos, el resto de las decisiones presupuestarias se realizan a nivel central.

Dado el manejo centralizado del presupuesto institucional y con cerca del 95% del gasto total correspondiente al pago de pensiones, el análisis de disciplina financiera se efectuará a nivel global del INP para el periodo enero – diciembre del año 2006, últimas cifras disponibles para la evaluación, y de acuerdo al período de evaluación en análisis. Para ello se utilizará el Informe contenido en el BGI para 2006 preparado por INP Presupuestario, lo que se presenta en el cuadro siguiente.

Tampoco se realizará análisis de disciplina por producto estratégico, pues la construcción de estos indicadores requeriría un ejercicio de reconstrucción de los flujos desde la lógica presupuestaria actual (por centro de responsabilidad) hacia una estructura por productos estratégicos.

Modificaciones presupuestarias

El INP registró diferencias de alrededor de 3% entre el presupuesto aprobado por la ley de presupuestos 2006 aprobada por el Congreso sobre el presupuesto autorizado al cierre del ejercicio del año 2006. Las diferencias principalmente son explicadas por las partidas de prestaciones de la seguridad social, que permanentemente están siendo ajustadas dadas las distintas eventualidades del año en ejercicio.

Análisis del Comportamiento Financiero, 2006 (MM\$)

Subt .	Denominaciones	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Modificaciones presupuestarias	% de modificación
	INGRESOS	2.786.482	2.881.172	94.690	3%
04	Imposiciones Previsionales	93.932	92.620	-1.312	-1%
05	Transferencias Corrientes	275.305	306.665	31.361	10%
06	Rentas de la Propiedad	712	1.020	308	30%
07	Ingresos de Operación	155	155	0	0%
08	Otros Ingresos Corrientes	29.201	52.677	23.476	45%
09	Aporte Fiscal	2.328.716	2.369.464	40.748	2%
10	Vta. de Activos No Financieros	138	138	0	0%
11	Vta. de Activos Financieros	47.406	47.406	0	0%
12	Recuperación de Préstamos	816	926	110	12%
15	Saldo Inicial de Caja	10.100	10.100	0	0%
	GASTOS	2.786.482	2.881.172	94.690	3%
21	Gastos en Personal	23.515	25.453	1.938	8%
22	Bienes y Servicios de Consumo	35.360	36.931	1.571	4%
23	Prestaciones de Seguridad Social	2.652.936	2.736.998	84.062	3%
24	Transferencias Corrientes	16.606	18.228	1.622	9%
26	Otros Gastos Corrientes	0	700	700	100%
29	Adquis. de Activos No Financieros	307	328	21	6%
30	Adquis. de Activos Financieros	50.625	48.679	-1.946	-4%
32	Préstamos	38	38	0	0%
34	Servicio de Deuda	10	0	-10	0%
35	Saldo Final De Caja	0	13.818	13.818	100%

Fuente: Departamento de Finanzas INP

Para el año en evaluación se registró un reajuste al alza en el subtítulo 23 de \$MM 84.062 originado principalmente por un aumento del gasto de pensiones por concepto de aguinaldos y reajuste de pensiones al alza. Este tipo de modificaciones responden a mandatos superiores de política pública frente al cual el instituto debe comprometer mayores recursos, por lo que no puede ser considerado parte de la gestión de la disciplina financiera interna.

De la misma manera, los ingresos se ajustan al alza principalmente mediante Aporte fiscal y transferencias del gobierno central en el caso de que vayan asociadas a este tipo de gastos (Aporte fiscal contra prestaciones previsionales y transferencias del fondo de pensiones asistenciales para aumento del gasto en las PASIS).

Otro aumento importante de los ingresos lo presenta el subtítulo 08 "Otros ingresos corrientes". El incremento en esta partida se origina por un lado, por mayores entradas por concepto de SWAP, Programa Chilesolidario y pago de deuda FONASA al INP, y por el

aumento en el ingreso por concepto de multas y sanciones originado por un mejor resultado en las recaudaciones por cobranza judicial.

Con respecto a otras partidas, existe un aumento en el presupuesto para el subtítulo 21, ítem en que permanentemente se está haciendo ajustes periódicos de acuerdo a las decisiones macro de la autoridad, como ajustes en remuneraciones, bonos, aguinaldos por parte de INP, como desde el Ministerio de trabajo y previsión social. En 2006 como ejemplo se consideraron ajustes por bonificación institucional del nuevo trato laboral, bonificaciones compensatorias por modernización o bono especial otorgado en diciembre 2006.

Para las unidades que presenten gastos ligados a la operación institucional, es posible flexibilizar el presupuesto, que en muchas oportunidades responderá a mandatos supremos o indicaciones de aumento de gastos no contempladas al momento del diseño del presupuesto anual para el período entrante. Se desprende del análisis de modificaciones presupuestarias, que no existen grandes diferencias, explicándose éstas mayoritariamente por imprevistos que enfrenta INP y no a falta de disciplina en la formulación presupuestaria.

Flujo de caja mensual de gastos (MM\$)

SUBT	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Acum
	231.978	226.320	223.294	226.322	250.263	228.752	230.081	229.807	241.365	226.765	232.622	312.521	2.860.090
21	1.669	1.745	2.620	1.772	1.776	2.649	1.711	1.756	2.687	1.747	1.777	3.202	25.111
22	1.932	2.044	2.686	2.959	2.570	3.027	2.741	2.988	3.039	3.016	2.894	7.019	36.916
23	227.319	221.594	216.368	220.502	244.215	221.758	224.230	223.804	234.280	220.363	224.390	250.717	2.729.541
24	1.038	917	1.610	1.072	1.593	1.251	1.313	1.173	1.177	1.588	3.507	1.503	17.741
26	17	0	6	3	112	62	73	65	39	41	41	95	554
29	0	17	0	12	-4	0	10	17	141	9	10	113	326
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49.870	49.870
32	2	2	5	3	2	4	3	2	1	2	3	3	32
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Finanzas

Con respecto a la programación de gastos mensuales de INP para el año 2006 confirma la gran regularidad en el gasto para las partidas operativas de INP. Entre éstas, destaca el subtítulo 23 con variaciones mensuales pequeñas, y con egresos mayores en los meses de mayo y diciembre. El mayor valor puede explicarse por la entrega de aguinaldos en los meses de septiembre y diciembre, y por el aumento de las menores pensiones en 10% desde mayo.

Para los demás subtítulos la situación es diversa. Con respecto al subtítulo 21, la programación de gastos es regular durante todo el año, donde se acumula de manera bastante pareja con ajustes trimestrales en que se incorporan las asignaciones por desempeño (marzo, junio, septiembre y diciembre). Además de este componente, diciembre marca la tendencia fuerte de gasto, mes en el que se registra un aumento fuerte en el gasto desembolsado, producto de aguinaldos del mes de diciembre, bono especial y reajuste de remuneraciones.

Para el subtítulo 22, durante 2006, se registró un desajuste de gastos en el mes de diciembre, que aparece con un gasto más de 100% superior al de los meses restantes. Este ajuste se explica por tres fuentes principales:

- Aumento en gasto en reparación/mantenimiento de propiedades (sobre \$MM500 respecto a meses restantes, supera todo el gasto de los demás meses)
- Aumento del gasto por servicios de pago y cobranza (\$MM 1.000 sobre el promedio de los meses restantes)
- Aumento drástico del gasto en servicios informáticos (\$MM 2.000 sobre el promedio de los meses restantes, también supera todo el gasto de los demás meses).

Este aumento abrupto en gastos se produce por el desfase normal que existe en el pago de contratos y proveedores, lo que genera provisiones en el mes de diciembre.

Para el subtítulo 30, "Adquisición de activos financieros", el movimiento de diciembre tiene que ver con la liquidación del fondo de inversiones de INP que se contabiliza para ese mes, pero que responde a una operación continua a lo largo del año. Los demás subtítulos, además de representar menos importancia para el Instituto, presentan programaciones bastante estables de gastos, sin gran variabilidad a lo largo del año.

E. Análisis de los Resultados Obtenidos

Los actuales indicadores de resultados de la institución están recogidos en el SIG de INP. De acuerdo a este sistema, se definen indicadores institucionales para cada centro de responsabilidad, dividiéndose entre indicadores de Calidad, Eficacia, Economía y Eficiencia. Para levantar los indicadores de gestión más relevantes de INP, se seleccionaron los indicadores del SIG declarados durante el periodo 2002-2006 que fuesen más representativos de los productos estratégicos de la institución, indicadores que básicamente están presentes en los departamentos y unidades de:

- Departamento de Operaciones (PE 1 y PE 3)
- Departamento INP Activo (PE 2)
- Departamento de programas de beneficio social (PE 4)

El sistema SIG, además provee numerosos indicadores por centro de responsabilidad, muchos de ellos denominados de gestión interna de cada departamento. Para aquellos departamentos (centros de responsabilidad) cuyo funcionamiento no se encuentra directamente vinculado con el cumplimiento de sus definiciones estratégicas, los indicadores están enfocados en medir resultados de gestión interna y de cumplimiento de funciones transversales y no miden resultado de gestión en materia de cumplimiento de las definiciones estratégicas de INP.

Para los centros de responsabilidad mencionados, el sistema dispone de una base de 59 indicadores de gestión estratégica más 22 indicadores de gestión interna. Para fines de esta evaluación se utilizó un subconjunto de esta base de indicadores, que la consultora consideró pertinentes para evaluar la gestión de INP en el cumplimiento de sus declaraciones estratégicas. La selección se realizó sobre la base de la escasez de indicadores por ámbito de control y dimensión que dispone el sistema, reflejada en la disparidad de criterios utilizados en el diseño de este sistema.

Así, de los 59 indicadores de gestión estratégica que deben ser elegibles para evaluar la gestión institucional en el ámbito especificado, la descomposición por ámbitos de control entrega el siguiente ordenamiento de indicadores:

Ámbito de Control: Productos

Producto Estratégico	Dimensión				Total
	Calidad	Eficacia	Economía	Eficiencia	
PE1	7	13	0	3	23
PE2	2	0	0	0	2
PE3	2	4	0	0	6
PE4	0	10	0	0	10
Total	11	27	0	3	41

Ámbito de Control: Procesos

Producto Estratégico	Dimensión				
	Calidad	Eficacia	Economía	Eficiencia	Total
PE1	0	2	0	0	2
PE2	0	8	1	1	10
PE3	0	1	0	0	1
PE4	0	3	0	0	3
Total	0	14	1	1	16

Ámbito de Control: Resultados

Producto Estratégico	Dimensión				
	Calidad	Eficacia	Economía	Eficiencia	Total
PE1	0	0	0	0	0
PE2	0	1	0	0	1
PE3	0	1	0	0	1
PE4	0	0	0	0	0
Total	0	2	0	0	2

A partir de las cifras, se observa que existe una evidente desorganización de los indicadores en términos de reflejar los aspectos claves para el desempeño institucional. Así por ejemplo, sólo se consideran 2 indicadores de resultados en toda la institución y ninguno de éstos se vincula a la entrega de los principales productos específicos de la institución (pensiones de régimen general).

A partir de este análisis inicial se identifica una debilidad en el INP para reflejar adecuadamente su gestión institucional, que queda expuesta en los siguientes aspectos:

- La debilidad de INP de evaluar su gestión en los ámbitos de control de procesos y resultados.
- La debilidad de INP de evaluar su gestión en las dimensiones de Economía y Eficiencia (para los tres ámbitos de control).
- La disparidad del criterio para evaluar la gestión por producto estratégico, tanto entre los distintos productos, como dentro de éstos (dentro de un producto existe un desbalance en la medición de las distintas dimensiones y ámbitos de control).

La escasez de información en indicadores y metas, en algunos casos, es un déficit del Instituto, pero en otras, representa principalmente la naturaleza de las funciones de INP, institución que administra sistemas (el sistema previsional y de protección) donde existe un alto grado de especialización, automatización y expertise en la provisión del servicio (categorías de gestión de procesos) y donde en gran parte de los productos específicos entregados las decisiones sobre la asignación de recursos se encuentran fuera de la institución (dimensión de resultados) y el cumplimiento de metas en estos ámbitos no es estrictamente un dominio de gestión de INP.

En este contexto de información, el análisis de los actuales indicadores de gestión de la institución no permite realizar un juicio crítico de la capacidad de gestión institucional debido a la existencia de considerables déficits de información atinente a este objetivo.

Por otro lado, es importante remarcar que además de la carencia de información para la misma base de indicadores señalada, existe un déficit en la disponibilidad de información para todo el período de evaluación. En efecto, existen muchos indicadores valiosos que se comenzaron a calcular desde el ejercicio de 2007, y que por tanto, no presentan datos para los años anteriores.

El siguiente cuadro resume la condición de información de los indicadores considerados relevantes por la consultora:

Producto Estratégico		Disponibilidad de información requerida			
		Información completa	Información media	Sin información	Total
PE1	n	6	4	3	13
	%	46%	31%	23%	100%
PE2	n	4	0	9	13
	%	31%	0%	69%	100%
PE3	n	2	3	3	8
	%	25%	38%	38%	100%
PE4	n	0	0	15	15
	%	0%	0%	100%	100%
Total	n	12	7	30	49
	%	24%	14%	61%	100%

Información Completa: detallada para todos los años del período 2002-2006

Información Parcial: con algún detalle para todos los años del período 2002-2006

Sin información: información ausente para la mayoría de los años del período 2002-2006

En subsidio de la ausencia de indicadores y metas para evaluar cuán bien lo ha hecho el INP, se presentan resultados a partir de las estadísticas de la operación y financiera del INP respecto de sus productos estratégicos, y subproductos cuando estén disponibles, lo que entrega un cierto nivel de detalle del funcionamiento de los productos específicos que entrega INP (pagos y cotizaciones de pensiones, en sus distintas categorías).

Muchas de las variaciones en las estadísticas obedecen a modificaciones que la ley ha establecido cada año, independientemente de la gestión que lleva a cabo el Instituto¹⁴⁰.

¹⁴⁰ Para ver el detalle del cambio de asignaciones o reajustes en pensiones revisar la sección D: Análisis de ejecución presupuestaria y disciplina financiera”.

En este sentido más que hacer juicios respecto de si está bien que aumenten los montos o números o cómo debería ser, interesa reflejar los volúmenes de operación para establecer relaciones gasto-producción, y que resultan útiles para la implementación de la reforma previsional.

Para cada producto estratégico se presenta la información que fue posible recopilar mediante estas fuentes, en las dimensiones y ámbitos de control que fue posible identificar. De acuerdo a la información disponible, se presentan los resultados del INP. En el caso que no se disponga de indicadores ello será señalado explícitamente.

De acuerdo a los antecedentes mencionados, sólo se presentarán los indicadores institucionales disponibles con información parcial o total para el período¹⁴¹ y se complementará dicha información con estadísticas de producto provistas por INP.

15. Indicadores de Eficacia y Calidad

En los cuatro productos estratégicos, se realiza un análisis por ámbito de control para productos. Para los ámbitos de control de procesos y resultados se presentan indicadores cuando se disponen de ellos. Este análisis válido para cada una de las dimensiones analizadas.

Como indicadores de eficacia de INP se presentan estadísticas de los productos específicos provistos por el Instituto y una serie de indicadores actualmente calculados en el SIG. Las tendencias son similares para cada producto específico, por lo que el análisis general se realiza sobre el producto estratégico al final de la respectiva sección.

15.1. Clientes/usuarios/beneficiarios efectivos según caracterización

15.1.1. Por región

Producto Estratégico 1 Aportes y beneficios previsionales¹⁴²

A nivel general, los resultados del producto estratégico "Beneficios previsionales" están estrechamente relacionados con la evolución del proceso de recambio generacional. La demanda general de recursos que enfrenta INP depende de variables de crecimiento vegetativo de la población, variables que en este momento están generando un incremento en la población inactiva, y por tanto, de la demanda de recursos previsionales y asistenciales al Instituto.

Como indicadores, los datos más relevantes para medir resultados es la relación número/costo por cada prestación previsional o asistencial. Esta relación mide la calidad

¹⁴¹ Es decir 19 indicadores del SIG: 12 indicadores con información completa y 7 con información parcial.

¹⁴² Todas las estadísticas del PE 1 fueron entregadas por el Departamento de Operaciones.

del producto entregado, y su evolución responde tanto a la gestión institucional como a las distintas directrices de política pública que entrega el Gobierno central.

En este sentido, lo que muestra la evolución de la mayoría de las prestaciones es el leve incremento de la clientela del INP (número de prestaciones) y en contraste, el sostenido crecimiento en los montos de pensiones entregados. En ambos casos, la gestión institucional se puede medir en la calidad del servicio prestado, pero no en el logro de mejores pensiones, decisión que se toma fuera de la institución.

Número de Pensiones Previsionales Pagadas por Región y monto bruto anual (millones de pesos de cada año)

Región	2002		2003		2004		2005		2006	
	Nº	Monto Anual (mm\$)								
I	22.434	34.081	22.557	35.194	22.656	35.864	22.672	37.163	22.705	39.809
II	22.708	35.815	22.492	36.511	22.224	36.582	21.882	37.508	21.554	39.841
III	12.629	16.316	12.624	16.890	12.618	17.219	12.603	17.873	12.518	19.200
IV	36.214	46.254	36.425	48.271	36.583	49.543	36.656	51.790	36.808	56.264
V	118.927	175.760	119.054	181.527	119.059	184.728	118.928	192.134	118.681	205.850
VI	45.830	60.444	46.157	62.937	46.499	64.464	46.522	66.990	46.667	72.427
VII	50.769	54.183	50.902	56.222	51.120	57.874	51.072	60.631	51.249	66.670
VIII	111.837	140.579	112.181	145.841	112.217	148.485	111.844	153.951	111.526	165.431
IX	40.980	46.084	41.112	47.880	41.164	49.027	41.010	51.069	41.002	55.386
X	46.974	52.531	47.118	54.600	47.093	55.677	46.911	57.994	46.961	63.310
XI	2.353	2.551	2.369	2.629	2.394	2.744	2.412	2.909	2.426	3.217
XII	8.290	12.560	8.241	12.895	8.178	12.941	8.123	13.375	8.019	14.217
XIII	366.484	519.376	365.405	534.610	363.041	541.999	361.543	562.850	361.099	604.412
Total	886.429	1.196.534	886.638	1.236.005	884.845	1.257.146	882.175	1.306.237	881.214	1.406.032

El cuadro anterior muestra el número de pensiones pagadas para cada año (2002-2006) y al total monto anual pagado por concepto de las pensiones de Leyes Orgánicas, Ley N° 15.386 (Asistencial del SSS y Empart), Ley N° 16.744 y Leyes de Exonerados Políticos. Para 2006 se entregó un total anual de 881.214 pensiones (73.435 mensuales) con un monto promedio mensual por pensión de \$132.963¹⁴³. Este monto promedio oculta las distintas variantes de pensiones que componen esta partida, que está conformada por más de 100 categorías presupuestarias de las distintas pensiones.

La distribución de estas pensiones en regiones sigue una evolución de acuerdo a los parámetros de cambio poblacional donde las nuevas incorporaciones al sector pasivo determinan cambios en los pagos de pensiones promedio año a año. Estos cambios están explicados por las distintas políticas de previsionales de las antiguas cajas de previsión. Un análisis actuarial realizado sobre cada tipo de ex -caja de previsión y cada tipo de pensión permitirían monitorear la tendencia general de gasto de pensiones en Chile.

¹⁴³ Para todos los efectos, los datos utilizados en esta sección provienen de estadísticas de procesos de las unidades de negocios (Depto. Operaciones, Depto. ATEP, Depto. PBS), observándose ciertas diferencias con los montos declarados por el Departamento de Finanzas, que siguen criterios presupuestarios para la asignación de recursos dentro de las partidas presupuestarias.

**Número de pensiones por Ley de Reparación N°19.123 por región y monto
bruto anual (miles de pesos)**

Región	2.002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	N°	Monto Anual (m\$)								
I	56	116.265	52	114.053	52	113.437	53	184.326	53	190.513
II	63	140.438	60	138.725	59	137.485	61	225.373	60	226.558
III	37	70.663	38	75.563	35	73.497	35	120.524	34	121.410
IV	73	141.906	73	147.581	74	151.233	76	248.694	74	252.828
V	244	480.369	250	510.879	241	512.832	500	1.696.521	232	814.522
VI	69	144.516	59	125.642	57	121.465	59	194.292	62	213.522
VII	105	216.319	120	257.373	110	233.598	109	367.480	109	383.289
VIII	250	523.699	248	543.384	255	562.940	255	886.667	258	936.295
IX	161	350.054	144	322.535	135	310.944	128	471.855	129	494.391
X	173	351.299	154	320.979	164	348.869	168	556.723	168	572.934
XI	13	22.144	12	24.917	12	23.616	11	36.141	12	40.261
XII	16	36.929	172	363.100	16	37.062	16	57.051	16	59.028
XIII	1.939	3.911.548	1.716	3.609.557	1.824	3.925.911	1.542	5.268.193	1.779	6.339.339
Total	3.199	6.506.149	3.097	6.554.288	3.031	6.552.889	3.012	10.313.840	2.986	10.644.890

Para el año 2006 se entregaron \$10.644.890.000 en pensiones de reparación asociadas a la ley 19.123 (en el título), lo que equivale a \$887.074.000 mensuales para un promedio de 249 beneficiarios (2.986 beneficiarios al año 2006). En este sentido la pensión promedio es la más alta dentro del rubro pensiones, alcanzando un promedio de \$3.560.000 mensuales por beneficiario. La asignación presupuestaria para este tipo de pensiones no está determinada por una tendencia poblacional sino que está mayormente relacionada con ajustes discrecionales por ley de estos montos de pensiones de modo que no podría emitirse un juicio exhaustivo de tendencias esperadas en este tipo de pensiones.

**Número de pensiones por Ley de Reparación N°19.992 por región y monto
bruto (miles de pesos)**

Región	Año 2005		Año 2006	
	N°	Monto Anual (m\$)	N°	Monto Anual (m\$)
I	550	508.442	632	908.392
II	320	295.690	374	537.919
III	248	229.780	303	436.239
IV	522	484.655	601	868.004
V	1.557	1.440.321	1.833	2.637.130
VI	686	636.564	762	1.098.858
VII	945	874.185	1.072	1.542.184
VIII	2.259	2.082.602	2.545	3.646.429
IX	1.180	1.091.498	1.314	1.887.212
X	1.258	1.160.386	1.400	2.009.174
XI	133	122.697	154	220.845
XII	276	254.190	300	429.923
XIII	7.001	6.441.869	8.417	12.022.056
Total	16.935	15.622.879	19.707	28.244.365

Nota: Beneficios pagados a contar de Abril 2005.

Para el año 2006 se entregaron \$28.244.365.000 en pensiones de reparación asociadas a la ley 19.992 (Ley Valech), lo que equivale a \$2.353.697.000 mensuales para 19.707 beneficiarios (1.642 beneficiarios promedio al mes). La pensión entrega por tanto un promedio de \$1.433.000 mensuales por beneficiario. En este caso nuevamente la tendencia de esta pensión en el tiempo es incierta por razones jurídicas, políticas o legales.

Número y Monto de Pensiones Asistenciales D.L. 869 / 1975 (miles de pesos)

Región	2002		2003		2004		2005		2006	
	Nº	Monto Anual (mm\$)	Nº	Monto Anual (m\$)	Nº	Monto Anual (m\$)	Nº	Monto Anual (m\$)	Nº.	Monto Anual (m\$)
I	5.035	2.193.512	5.115	2.296.199	5.121	2.351.508	5.629	2.707.925	6.249	3.386.644
II	5.791	2.522.932	5.734	2.574.251	5.572	2.554.451	5.672	2.717.646	5.862	3.163.697
III	5.312	2.314.236	5.305	2.381.683	5.269	2.419.522	5.616	2.703.150	5.980	3.246.853
IV	16.596	7.230.846	16.811	7.547.051	16.977	7.805.470	18.596	8.977.662	20.273	11.046.679
V	29.151	12.701.047	28.911	12.979.609	28.677	13.153.668	30.329	14.540.999	32.502	17.542.019
VI	20.119	8.765.811	20.482	9.195.339	20.571	9.437.722	22.367	10.717.495	23.730	12.789.166
VII	26.898	11.719.424	26.467	11.882.353	26.705	12.254.367	28.879	13.857.305	30.825	16.656.777
VIII	66.817	29.111.973	67.063	30.107.419	67.239	30.804.694	71.739	34.237.560	77.195	41.403.704
IX	46.794	20.388.031	47.109	21.149.193	48.218	22.158.759	52.355	25.242.719	54.944	29.886.980
X	49.013	21.354.586	49.140	22.061.203	49.790	22.880.802	53.617	25.857.236	56.699	30.846.831
XI	3.485	1.518.292	3.589	1.611.225	3.596	1.651.743	3.904	1.880.144	4.144	2.250.788
XII	2.093	911.693	2.062	925.912	1.983	912.057	2.035	985.338	2.107	1.154.294
XIII	94.817	41.311.166	94.923	42.614.996	93.038	42.673.827	97.641	46.818.372	103.829	56.069.273
Total	371.919	162.043.549	372.711	167.326.433	372.754	171.058.590	398.378	191.243.551	424.339	229.443.705

Del cuadro anterior se aprecia un incremento en el monto mensual por beneficiario de las PASIS desde \$36.307 en el 2002 a \$45.059 en el 2006, significando un alza del 24% para el periodo analizado, lo que las coloca como uno de los pagos de pensiones con mayor incremento del período. Este incremento que no obedece a un cambio demográfico, refleja no obstante, el mayor énfasis de las políticas públicas en Chile en entregar beneficios monetarios directos a familias de menores ingresos. Puesto que la asignación de PASIS no se determina dentro del instituto, para fines de resultados de gestión es importante recalcar la importancia de la institución servir de plataforma en la entrega de este servicio a todo el país sin pérdidas de eficiencia en la entrega del mismo servicio.

Número de Extinciones de Pensiones Asistenciales D.L. 869 / 75

Región	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006
I	282	80	61	115	93
II	379	98	38	77	74
III	216	68	56	50	57
IV	632	152	147	189	191
V	924	350	191	482	470
VI	1.071	365	308	423	408
VII	925	317	292	410	394
VIII	2.901	1.646	1.483	1.948	1.848
IX	1.828	777	852	1.096	1.006
X	1.613	571	739	488	679
XI	134	66	38	92	86
XII	97	22	22	16	19
XIII	7.647	1.190	975	1.075	1.145
Total	18.649	5.702	5.202	6.461	6.470

Durante 2006 se extinguieron 6.470 obligaciones de pago de pensiones, usualmente debido a que el beneficiario no ha logrado acreditar la elegibilidad para mantener el beneficio.¹⁴⁴ A lo largo del período de evaluación se han extinguido casi 30.000 obligaciones de pensiones asistenciales, no obstante se han generado aún más concesiones, por lo que el número neto de pensiones asistenciales se ha incrementado en el período.

Por concepto de pensiones asistenciales, se desembolsaron MM\$229.444 durante 2006. El total de beneficiarios alcanzó a \$ 424.339, entregando pensiones mensuales promedio de \$45.060.

¹⁴⁴ La causa más común, es el fallecimiento del beneficiario.

Número y Monto de Beneficiarios Chilesolidario por Región (miles de pesos)

Región	2.002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº	Monto Anual (mm\$)	Nº	Monto Anual (m\$)	Nº	Monto Anual(m\$)	Nº	Monto Anual (m\$)	Nº	Monto Anual (m\$)
I	500	10.500	1.825	204.230	3.363	273.352	4.489	303.361	5.362	340.111
II	477	10.007	946	102.505	1.915	163.224	3.158	244.587	4.143	286.836
III	510	10.700	1.730	191.222	3.422	286.500	4.967	356.465	6.528	444.826
IV	429	9.009	1.854	206.988	3.442	280.357	4.783	331.308	6.234	418.549
V	1.392	29.232	4.875	544.087	9.006	732.259	12.395	854.048	16.745	1.165.080
VI	1.057	22.187	2.619	287.467	4.455	351.650	6.288	440.165	8.338	575.048
VII	1.977	41.517	5.046	556.691	8.985	718.907	12.213	832.433	15.388	1.004.541
VIII	1.878	39.438	6.811	760.774	14.680	1.270.423	25.383	2.017.080	37.480	2.776.642
IX	1.036	21.746	3.843	434.373	9.120	812.184	14.870	1.142.642	21.157	1.527.524
X	1.378	28.928	5.066	569.895	10.204	859.381	15.817	1.177.322	22.416	1.617.884
XI	42	882	388	43.868	769	65.356	1.015	68.010	1.154	70.009
XII	207	4.337	528	58.237	834	62.839	1.093	71.943	1.351	87.961
XIII	3.818	80.178	10.399	1.147.586	20.530	1.718.440	31.830	2.390.573	42.331	2.951.028
Total	14.698	308.658	45.930	5.107.919	90.724	7.594.871	138.300	10.229.938	188.626	13.266.039

Por concepto de beneficios asociados al programa Chilesolidario, se desembolsaron M\$13.266.039 durante 2006. El total de beneficiarios alcanzó a 188.626, entregando Bonos de Protección mensuales promedio de \$6000 (\$72.000 anuales).

Número promedio y monto anual de Subsidios Familiares por región (Miles de \$)

Región	2.002			Prom. Año 2003			Prom. Año 2004		
	Benefi.	Causantes	Monto (M\$)	Benefi.	Causant	Monto (M\$)	Benefi.	Causant	Monto (M\$)
I	7.973	16.546	763.871	8.279	17.449	819.199	7.974	18.055	860.363
II	7.257	17.314	773.766	6.594	16.197	739.700	6.298	15.929	741.003
III	7.838	17.866	808.479	7.931	17.950	834.307	7.964	18.135	853.533
IV	24.220	51.767	2.276.407	23.477	50.020	2.276.949	23.090	49.570	2.315.216
V	42.560	86.598	3.962.080	39.724	81.591	3.833.564	37.968	81.229	3.866.861
VI	22.345	51.107	2.275.091	21.976	51.527	2.342.603	21.834	51.670	2.406.796
VII	35.468	86.465	3.783.456	36.015	89.165	4.054.856	37.538	94.206	4.373.933
VIII	78.317	174.161	7.889.015	80.584	180.956	8.285.213	80.388	179.894	8.369.842
IX	48.587	104.596	4.705.803	50.724	108.328	4.997.618	51.376	107.658	5.148.415
X	55.174	110.604	5.092.876	56.624	113.746	5.319.789	55.777	114.309	5.409.037
XI	3.959	7.074	326.477	4.067	7.815	367.041	4.201	8.222	394.839
XII	1.944	3.547	154.504	1.710	3.270	148.916	1.476	3.109	144.620
XIII	101.008	206.476	9.675.373	97.010	198.907	9.593.333	94.058	196.234	9.543.909
Total	436.650	934.121	42.487.198	434.715	936.919	43.613.088	429.942	938.219	44.428.367

Número promedio y monto anual de Subsidios Familiares por región (Miles de \$)

Región	Prom. Año 2005			Prom. Año 2006		
	Benefi.	Causantes	Monto (M\$)	Benefi.	Causantes	Monto (M\$)
I	7.865	19.122	919.237	7.860	20.300	996.865
II	5.951	15.454	734.024	5.547	14.768	723.377
III	7.837	18.328	888.132	7.802	18.727	925.885
IV	22.938	50.402	2.410.049	22.660	50.901	2.500.081
V	36.338	81.648	3.916.988	34.656	80.951	3.978.643
VI	21.758	52.494	2.501.321	21.591	52.953	2.598.881
VII	39.685	100.010	4.754.115	41.275	104.601	5.106.190
VIII	79.867	180.915	8.607.836	81.412	187.801	9.220.373
IX	51.348	109.755	5.375.572	53.675	121.313	6.018.000
X	55.624	117.391	5.657.186	56.780	124.423	6.132.580
XI	4.327	8.732	426.556	4.378	9.234	458.576
XII	1.455	3.296	156.710	1.489	3.539	172.842
XIII	90.625	196.350	9.593.105	87.875	197.618	9.778.923
Total	425.619	956.896	45.940.831	426.999	987.126	48.611.216

Por concepto de subsidios familiares, se desembolsaron M\$4.050.935 que corresponden al promedio mensual pagado durante 2006. El total de beneficiarios alcanzó a 426.999, entregando subsidios anuales promedio de \$113.844 por beneficiario.

Número y Monto de Subsidios de Cesantía por Región (Miles \$)

Región	2002		2003		2004		2005		2006	
	Nº	Monto Anual (mm\$)	Nº	Monto Anual (m\$)						
I	516	67.890	406	60.103	323	45.778	135	18.291	98	13.164
II	176	23.684	145	21.387	85	13.424	47	6.485	21	2.724
III	184	24.319	143	21.845	137	20.363	70	9.566	49	6.574
IV	441	58.565	359	54.369	265	38.736	149	20.587	99	13.317
V	1.339	181.355	1.121	164.956	855	126.135	519	72.638	367	49.473
VI	289	38.471	221	32.217	179	27.120	114	15.559	1.010	136.747
VII	378	50.133	362	55.597	273	40.235	144	19.817	73	9.970
VIII	1.473	198.044	1.211	178.763	938	138.244	544	75.186	93	12.555
IX	511	67.634	373	55.510	257	38.146	190	27.243	429	57.945
X	551	75.207	519	77.185	374	53.244	203	28.298	131	17.795
XI	25	3.383	21	2.926	13	2.099	9	1.302	136	18.179
XII	57	7.436	50	7.898	37	5.707	29	4.098	12	1.646
XIII	4.272	568.359	3.618	537.061	2.658	392.863	1.475	201.218	20	2.818
Total	10.211	1.364.480	8.549	1.269.817	6.392	942.094	3.628	500.288	2.537	342.907

Por concepto de subsidios de cesantía, se desembolsaron \$342.907.000 durante 2006. El número de beneficiarios alcanzó a 2.537, entregando subsidios anuales promedio de \$135.162. Esta asignación de gasto por parte de INP registra una tendencia decreciente, y se espera que se extinga en un período cercano. La disminución de esta asignación en número y monto se debe principalmente a la creación del Seguro de cesantía en Chile,

instrumento que comenzó a funcionar durante el período de evaluación y se espera se constituya en el mecanismo de protección para los empleados en el país.

Número de Extinciones de Beneficio Subsidio Familiar

Región	2002	2003	2004	2005	2006
I	709	376	419	937	714
II	1.089	1.019	1.180	998	962
III	495	760	743	872	1.031
IV	2.027	1.994	1.636	2.397	1.808
V	3.326	3.439	3.020	4.537	3.835
VI	2.397	2.748	2.806	3.092	2.644
VII	4.336	5.351	4.248	3.986	4.137
VIII	9.021	9.648	8.816	9.686	9.152
IX	2.631	3.171	2.951	3.994	4.558
X	4.701	4.617	3.819	5.760	5.803
XI	152	215	200	496	307
XII	219	97	124	145	155
XIII	8.553	10.595	8.689	10.007	8.912
Total	39.656	44.030	38.651	46.907	44.018

Durante 2006 se extinguieron 44.018 obligaciones de pago de pensiones (SUF). A lo largo del período de evaluación se han extinguido más de 200.000 obligaciones por concepto SUF, cifra superior al número de obligaciones que se han generado en el período. El número neto ha registrado un leve descenso.

La revisión de todas estas estadísticas no indica directamente el resultado de la eficacia de la gestión de INP en la provisión de estos productos pues en todos los casos la asignación de los recursos no es realizada directamente por la institución. No obstante, constituyen antecedentes valiosos en el dimensionamiento de las funciones realizadas por éste. El análisis general de esta información se presenta a continuación.

De acuerdo a los registros de cuentas individuales el bajo crecimiento neto de la población pensionada afiliada a INP, se explica por la lenta incorporación de trabajadores jubilados desde el sistema antiguo y se espera que el número de pensionados se mantenga relativamente constante durante los próximos años. A nivel de carga de trabajadores, el sistema sólo podría experimentar un incremento significativo en cobertura en la medida que la institución logre identificar el elevado número de "innominados" que existe en el sistema (de acuerdo a los datos de cuentas individuales este número alcanza 2.642.002 registros en 2006). Para el subproducto estratégico "Pensiones Régimen General", se observa un incremento real de 5,25¹⁴⁵% para el período de evaluación, pasando de una pensión promedio mensual de \$112.486 en 2002 a una de \$132.964 en 2006

¹⁴⁵ Para efectos de análisis, la tasa de inflación acumulada en el período alcanzó el 12.75%, tasa que hay que descontar a la tasa de crecimiento nominal para observar el crecimiento real. En este caso, el crecimiento nominal alcanzó 18% para esta variable.

Los productos específicos en pensiones que entrega INP siguen una tendencia común que es creciente en el período de evaluación con incrementos reales en valor (monto unitario de pensión) y gasto (gasto total) moderados (en torno al 5% promedio para el período, con distintas evoluciones para el número de clientes atendidos. Esta diferencia se explica porque muchas de las asignaciones están en cambio continuo de acuerdo a los cambios demográficos que experimenta la población objetivo. El análisis de estas tendencias forma parte de un análisis actuarial, y por tanto excede el alcance de esta evaluación.

Uno de los productos que destaca en cuanto a cobertura y montos crecientes son las "Prestaciones Asistenciales" (PASIS). Estos pagos se han incrementado tanto en número como en monto en los últimos años. El proceso de concesión, si bien está fuera de INP cuenta con el apoyo del Instituto en cuanto al dimensionamiento de la demanda y a la generación del Fondo de pensiones asistenciales, por tanto la entrega depende de buen modo de la gestión de la institución y para el período de evaluación, las PASIS incrementaron su número a una tasa de 14% (desde 371.919 entregas en 2002 hasta 424.339 en 2006) y el monto entregado en más de 27.5% (40% de crecimiento nominal), producto del mejoramiento de su cobertura y calidad.

Las medidas más justas para medir la eficacia de la gestión del Instituto en este producto estratégico son aquellas que miden cómo este proceso de delivery está siendo llevado a cabo. En este sentido, se propone robustecer la base de indicadores del SIG con los siguientes indicadores:

- % de cumplimiento de las obligaciones previsionales
- % de cumplimiento de compromisos internos para la concesión de pensiones (cuando corresponda)

Indicadores de Eficacia del SIG

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Pensiones Régimen General	Porcentaje de devoluciones Beneficios Previsionales Sector Activos Público, sin toma de razón de la Contraloría General de la República	(Nº de Beneficios Previsionales Sector Activo Público devueltos por Contraloría General de la República sin toma de razón/ Nº total de Beneficios Previsionales Sector Activos Públicos trabajados y devueltos por Contraloría General de la República)*100	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	8,34%	20%
Pensiones Régimen General	Porcentaje de Pensiones emitidas por tipo respecto del total de Pensiones vigentes	(Nº Pensiones emitidos por tipo / Nº total de Pensiones vigentes) *100	n.c.		n.c.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pensiones Régimen General	Porcentaje de cumplimiento de meta anual de cobranza de deudas previsionales	(Recaudación acumulada en el año por cobranza de deudas previsionales en UF/ Meta de cobranza anual en UF)*100	n.c.	143,18%	100%	144,7%	100	122,1%	100%	136,8%	100%

Se observa que los indicadores seleccionados presentan trayectorias distintas el cumplimiento de las metas planteadas a lo largo del período de evaluación. Para el primer indicador sólo se dispone de información del año 2006 y no se puede realizar un análisis concluyente, pese a que la meta fue superada con creces.

El segundo indicador (Porcentaje de Pensiones emitidas por tipo respecto del total de Pensiones vigentes) mantiene durante todo el período un % de cumplimiento de 100%, por lo cual si bien refleja un cumplimiento total de la meta, no permite realizar un juicio respecto de la evolución de la gestión en INP. Se requiere reformular para poder evaluar con más antecedentes.

Finalmente el tercer indicador del SIG (Porcentaje de cumplimiento de meta anual de cobranza de deudas previsionales), presenta un nivel de cumplimiento superior a la meta de 100% y de acuerdo a la información dispuesta por INP se explica por el rezago en el cumplimiento de deudas anteriores al período. En este caso, el cumplimiento y superación de la meta refleja la existencia de una alta deuda previsional anterior al período y una rápida y constante recuperación de esta deuda por parte de INP.

Producto Estratégico 2¹⁴⁶: Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

Cotizantes Ley 16.744 y Recaudación, por Región (Nº y monto bruto, miles de pesos de cada año)

Región	Año 2002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº	Cotiz. anual	Nº	Cotiz. anual	Nº	Cotiz. anual	Nº	Cotiz. anual	Nº	Cotiz. anual
I	29.967	865.608	32.154	1.052.172	33.703	1.076.513	33.139	1.007.944	35.826	1.155.276
II	27.640	1.695.551	31.202	1.575.686	33.682	2.148.675	34.220	3.022.614	37.267	2.506.467
III	15.527	691.266	16.713	695.978	17.810	703.542	17.817	773.567	20.133	981.380
IV	32.689	803.139	36.020	1.011.195	37.220	1.076.200	39.435	1.132.084	48.163	1.361.211
V	97.098	2.902.530	108.691	3.258.934	111.688	3.451.827	121.357	4.092.127	126.927	3.960.730
VI	44.157	2.186.208	50.244	1.557.027	52.660	1.724.393	58.352	2.519.743	65.586	2.681.324
VII	57.725	1.337.236	58.462	1.606.536	58.867	1.579.748	64.411	1.653.782	71.009	2.025.663
VIII	102.715	3.134.240	106.951	3.822.173	113.779	4.027.157	122.330	4.344.021	129.632	4.571.997
IX	40.609	1.088.290	44.061	1.366.333	45.241	1.365.735	47.738	1.289.293	54.675	1.597.942
X	53.690	1.480.635	58.345	1.826.050	61.783	2.012.106	67.299	2.059.083	78.911	2.756.173
XI	5.799	179.909	6.731	220.937	6.695	240.589	5.113	155.103	6.355	232.276
XII	9.295	695.828	10.957	570.273	10.504	361.377	10.084	335.094	10.468	357.000
XIII	425.264	13.015.766	464.264	15.125.598	478.168	16.165.505	471.940	15.415.657	524.052	18.214.762
Total	942.176	30.076.206	1.024.794	33.688.892	1.061.800	35.933.367	1.093.234	37.800.112	1.209.002	42.402.202

Con respecto al producto estratégico 2, el presupuesto asignado a gasto se financia casi completamente por imposiciones de cotizantes por concepto del seguro de accidentes del trabajo. Al respecto, la evolución de estas cotizaciones durante el período de evaluación refleja el incremento sostenido ya mencionado en las secciones anteriores tanto en número como en monto, indicador que podría considerarse como un logro de INP en la medida que podría reflejar el cambio desde un seguro privado a un seguro público de accidentes del trabajo. No obstante, no es posible concluir lo anterior dado que el INP no dispone de estimaciones de cobertura (porcentaje de la población potencial de este seguro que es cotizantes del seguro ATEP del INP). Esta falta de información no permite atribuir al INP el logro de una mejor cobertura del Seguro ATEP, complementaria a la otorgada por entidades como las mutuales privadas.

¹⁴⁶ Todas las estadísticas del PE 2 fueron entregadas por el Departamento INP Sector Activo.

Número de Declaraciones Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT) y de Órdenes de Atención de Urgencia (ODA)

Región	2003		2004		2005		2006	
	DIAT	ODA	DIAT	ODA	DIAT	ODA	DIAT	ODA
1	339	217	501	438	620	531	622	619
2	508	239	671	622	750	677	862	849
3	181	114	343	278	356	279	491	397
4	260	172	432	286	519	435	599	572
5	1.383	1.004	1.636	1.516	2.013	1.504	2.114	2.024
6	451	359	594	498	873	644	1.195	1.123
7	423	151	835	331	1.259	606	1.436	967
8	1.311	801	1.767	1.210	2.252	1.723	2.285	2.018
9	545	392	686	603	777	671	869	847
10	681	541	1.179	939	1.833	1.526	2.528	2.480
11	55	36	88	51	85	55	107	136
12	127	88	179	155	218	205	182	177
13	6.269	4.043	8.297	6.286	10.193	8.153	12.684	10.219
Total	12.533	8.157	17.208	13.213	21.748	17.009	25.974	22.428

Fuente: AVBMENU de Synapsis, durante Octubre de 2007

La información presentada corresponde a aquella que fuera validada por regiones, por lo que no refleja el total registrado en los sistemas. El cuadro muestra el número de Declaraciones Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT) y número de Órdenes de Atención de Urgencia (ODA) por región y año. Como lo reflejan las cifras, existe un incremento sostenido en ambos productos financiados por el seguro y que es el indicador más cercano de desempeño operacional del sistema de seguro financiado por INP. El indicador más cercano de desempeño operacional del sistema de seguro financiado por INP, medido por el número de Declaraciones Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT) y el número de Órdenes de Atención de Urgencia (ODA), muestra un incremento en atenciones desde 8 mil a 22 mil casos. Este incremento, comparado con la población que atiende el Instituto (1,5 millones según INP) es muy bajo, y probablemente no está reflejando la siniestralidad efectiva del sistema, que según el propio INP no es menor al 6% (unos 90 mil casos). La diferencia se explicaría por la subdeclaración que ocurre producto de la operación del seguro ATEP. Particularmente las personas accidentadas, y menos probable en aquellas con enfermedades profesionales, al momento del siniestro acuden a un centro público de salud (posta) donde se les atiende y no se registra su calidad de trabajador, y no se hace efectivo dicho seguro.

Prestadores Médicos, por región (Nº y facturación \$)

Región	2003		2004		2005		2006	
	Nº	Monto Facturado						
1		43.517.032		99.898.487		128.325.726		104.928.236
2		88.285.337		290.579.760		325.302.148		338.140.946
3		40.387.706		61.681.818		92.374.776		79.027.335
4		44.055.513		30.199.747		45.365.725		135.964.822
5		316.594.086		511.027.186		467.742.602		589.251.484
6		86.392.581		193.916.253		344.897.180		448.192.820
7		54.730.032		228.416.819		315.525.225		390.990.713
8		317.635.784		406.585.040		508.232.643		797.994.844
9		91.594.062		181.572.737		160.152.001		190.385.198
10		176.526.541		282.704.994		420.528.769		572.474.292
11		26.259.087		36.601.692		31.225.281		20.567.556
12		21.132.814		62.007.965		69.876.751		24.964.491
13		1.134.066.399		2.929.449.586		3.028.319.873		2.957.861.110
Total	s.i.	2.441.176.974	s.i.	5.314.642.084	s.i.	5.937.868.700	s.i.	6.650.743.847

Fuente: Sistema FINGUB

El cuadro muestra número de prestadores médicos por región, año y montos facturados. Se destaca el incremento en los montos facturados para los años 2005 – 2006 en relación a los años 2003 – 2004.

La actividad realizada por el departamento se mide principalmente en función de la cantidad de prestaciones médicas y económicas que realiza INP. En lo medular, el producto estratégico está orientado a satisfacer la demanda derivada de trabajadores afectos al seguro que registraron urgencias médicas en el trabajo. En segundo lugar debe contemplarse el cumplimiento de actividades de prevención que lleva a cabo el Instituto y se incluye dentro de la gestión para este producto.

En cuanto al número de prestaciones, INP registra una demanda bastante estable a lo largo del período de evaluación, que en términos de DIAT registradas tiene por cumbre el 2003 y luego se ha mantenido en torno a las 12.000 emisiones. Por su parte las ODA registran una demanda en torno a los 10.000 – 12.000 emisiones por año.

Evaluaciones de Puestos de Trabajo, N° por región

Región	2003						2004					
	Solicita COMPIN	Solicita SUSESO	Solicita Empresa	Total solicitudes	Total Aceptado	Total rechazo	Solicita COMPIN	Solicita SUSESO	Solicita Empresa	Total solicitado	Total aceptado	Total rechazo
1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0
2	S/I	S/I	S/I	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4				0						0		
5	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I
6				0						0		
7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
8				0						0		
9				0						0		
10				0						0		
11				0						0		
12				0						0		
13	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I
Total	0	0	0	0	0	0	0	1	6	7	6	0

2005						2006					
Sol COMPIN	Soli SUSESO	Sol Empresa	Total sol	Total acept	Total rechaz	Sol COMPIN	Sol SUSESO	Sol Empresa	Total sol	Total acept	Total rechaz
0	0	10	10	10	0	1	0	11	11	10	1
0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
			0						0		
27			5	1	0	16		5	12	3	5
			0						0		
8	3	0	11	0	0	31	3	0	34	0	0
			0						0		
			0						0		
			0						0		
			0						0		
S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I
35	3	10	26	11	0	49	3	21	63	19	6

El cuadro muestra número de solicitudes de Evaluación de Puestos de Trabajo según región, año y proveniencia de solicitud (COMPIN, SUCESO, empresa). Desde el 2004 se experimenta un incremento hasta el año 2006, en el cual de 63 solicitudes procesadas, sólo 19 son aceptadas. Cabe destacar la inexistencia de solicitudes en el año 2003. Si bien no existe un indicador específico que imponga metas de cumplimiento, la estadística presentada permite visualizar el bajo nivel de estas actividades.

Número de Dictámenes COMPIN, por región

Región	2003			2004			2005			2006		
	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL
1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	4
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0			13			5
4			0			0			0			0
5	12	S/I	12	20	S/I	20	8	S/I	8	7	S/I	7
6			0			0			0			0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8			0			0			0			0
9			0			0			0			0
10			0			0			0			0
11			0			0			0			0
12			0			0			0			0
13	S/I	S/I	0									
Total	12	0	12	20	1	21	8	0	21	7	4	16

El cuadro muestra número de dictámenes de la COMPIN que ordenan Atención Médica y Licencia Médica por región y año. Nuevamente se observa un bajo nivel de operaciones en este producto.

15.2. Por otros descriptores

Producto Estratégico 1: Aportes y beneficios previsionales Subproducto 1: Recaudación, cobranza y distribución de cotizaciones

Distribución de cotizantes 2006 (por caja de previsión)

CAJAS DE PREVISION	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
TOTAL	37.415	37.251	33.122	35.589	33.172	36.253	33.899	31.927	32.971	34.768	36.113	0
I. SECTOR PRIVADO	22.825	19.673	21.088	19.877	20.930	20.150	18.718	18.694	19.015	23.892	19.436	0
EMPART y Org. Auxiliares	6.487	5.714	5.793	5.994	6.117	5.756	5.354	5.125	5.275	6.422	5.627	
CAPREMER EE. y Oficiales	239	215	210	227	223	246	192	171	152	190	214	
Periodistas	286	235	236	188	212	201	184	161	194	152	167	
Bancaria	13	10	11	9	9	9	10	9	9	9	8	
Hípica Nacional	77	65	61	63	74	66	62	60	58	61	63	
S.S.S. Sistema General	12.700	11.130	12.235	11.033	11.852	11.488	10.563	10.789	10.981	14.731	11.006	
S.S.S. Sist. Trab. Casa Part.	2.853	2.156	2.389	2.187	2.267	2.208	2.197	2.250	2.228	2.204	2.213	
Triomar	171	148	153	176	176	175	157	129	119	124	138	
II. SECTOR PUBLICO	13.802	12.839	11.106	13.112	11.363	11.871	11.424	8.391	9.765	7.922	13.543	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Canaempu	13.140	12.269	10.483	12.463	10.667	11.166	10.842	7.893	9.131	7.133	12.612	
Caja FF.CC.	23	22	23	23	23	22	22	21	23	23	22	
EE.MM. República	339	287	296	331	370	353	322	266	335	424	520	
EE.MM. Santiago	48	48	51	45	44	50	45	43	47	47	83	
EE.MM. Valparaíso	23	19	24	19	34	20	8	6	10	9	11	
Banco del Estado	3	2	31	34	2	26	1	1	30	2	5	
Emos Empleados	23	17	19	23	19	17	16	16	17	17	20	
OO.MM. República	193	165	167	162	196	207	158	138	161	256	260	
Emos Obreros	10	9	11	11	8	10	11	8	11	11	9	
III. OTRAS (*)	787	4.739	928	2.599	879	4.232	3.756	4.841	4.192	2.954	3.134	

Bonos de Reconocimiento, solicitados, emitidos y visados

	2002		2003		2004		2005		2006	
	Solicitados	Emitidos								
N° bonos solicitados vs emitidos	13.961	13.775	14.646	14.349	11592	11.995	12321	12.086	10322	9.898
Monto (\$) bonos emitidos (*)		53.046.529		54.144.401		44.756.138		44.217.009		34.743.894
Tiempo promedio emisión de BR (días)		52		44		50		46		46
N° reclamos de emisión de BR	4.368	5.018	4.909	4.734	3789	3.820	3377	3.153	2705	2.470
Tiempo Promedio respuesta a reclamos de emisión de BR (días)		102		52		46		45		45
N° y monto bonos solicitados vs visados	23.234	21.929	22.521	23.195	21005	21.590	12329	12.797	9393	9.754
Monto (\$) bonos visados (*)		12.912.969		404.503.773		346.749.682		204.215.875		145.537.140
Tiempo promedio de visación de BR (días)		37		44		40		40		45
Tiempo Promedio respuesta a reclamos de visación de BR (días)		48		49		46		34		30
N° y monto BR liq. por causal: (*)	Número	Monto (\$)								
Cobro Anticipado	604	22.460.554	642	23.606.761	683	24.775.293	747	28.355.526	799	29.760.906
Fallecimiento	3.171	17.318.393	3.306	18.779.325	3.841	20.212.915	3.402	18.837.650	3.316	18.769.085
Invalidez	3.045	21.490.435	3.405	22.876.268	3.386	21.536.903	3.054	18.492.433	3.437	22.156.901
Vejez	21.736	421.252.587	26.059	503.021.302	29.691	577.769.296	31.559	644.401.576	35.143	716.394.433
Totales	28.556	482.521.969	33.412	568.283.656	37.601	644.294.407	38.762	710.087.185	42.695	787.081.325
N° certif de imposiciones solíc. y emitidos (ex-imponentes)	49.902	49.902	89.012	82.283	103.442	102.342	87.569	87.041	79.732	80.736

Notas: (*) = Valores expresados en miles de pesos de cada año.

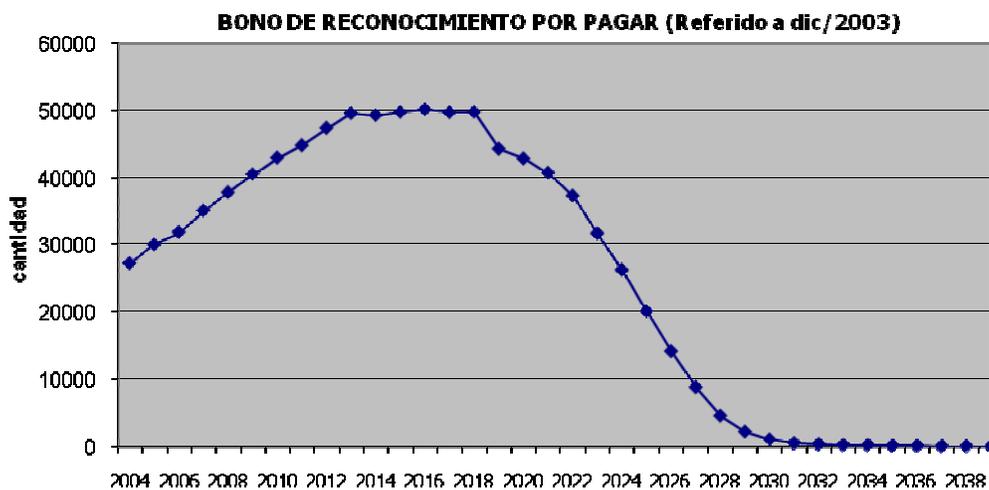
Valores reales por Bono de Reconocimiento (pesos del año 2006)

Tipo de Bono	Valor Unitario					Crecimiento			Participación
	2002	2003	2004	2005	2006	Nº	Valor	Gasto	
Cobro Anticipado	37.186	36.771	36.274	37.959	37.248	32%	0,2%	33%	4%
Fallecimiento	5.461	5.680	5.262	5.537	5.660	5%	3,6%	8%	2%
Invalidez	7.058	6.718	6.361	6.055	6.447	13%	-8,7%	3%	3%
Vejez	19.380	19.303	19.459	20.419	20.385	62%	5,2%	70%	91%
Totales	16.897	17.008	17.135	18.319	18.435	50%	9,1%	63%	100%

Por concepto de Bonos de reconocimiento emitidos se entregaron 9.898 documentos en 2006 con un valor de \$M34.743.894. Por otra parte, se visaron otros 9.754 documentos por un valor de \$M145.537.140. Finalmente se liquidaron 42.695 bonos de reconocimiento por un valor total de \$M787.081.325.

La tendencia muy marcada de crecimiento en el gasto por concepto de bono de reconocimiento se refleja en el 63% de crecimiento en el gasto total. Tal como con otras prestaciones previsionales, el crecimiento del gasto se debe tanto a un incremento en número de bonos liquidados como en su calidad (valor), pero en este caso está dominado fuertemente por el incremento en la cantidad de bonos, la cual creció a una tasa de 50% mientras que su valor creció a 9,1%

Por otra parte, el bono que explica este crecimiento acelerado en el gasto, lo constituyen los bonos de vejez, que representan el 91% del gasto total en bonos de reconocimiento y da cuenta de los trabajadores que jubilan cumplido su período de vida laboral activa. Este tipo de bonos creció en un 62% en número y 70% en su gasto total y, de acuerdo a las proyecciones de la División Bono de Reconocimiento, se espera que mantenga el crecimiento hasta mediados de la segunda década de este siglo.



Las estimaciones de BR muestran que el peak de compromisos en términos monetarios se alcanzaría el 2010 (44.696 mil UF), mientras que en términos cuantitativos ocurriría el 2016 (50.210 BR).¹⁴⁷ La curva de BR liquidados presenta una caída acelerada, de modo que al 2018 el monto a pagar sería de la mitad del monto a pagar el 2010.

¹⁴⁷ Según la División BR estas estimaciones tienden a subestimar los datos reales, pues los cálculos no son actuariales, sino que se basan sólo en estimaciones de vejez. No obstante lo anterior, y como puede apreciarse en el cuadro estadístico, la causante "vejez" explica cerca el 90% de los BR liquidados.

A nivel de evaluación de los resultados observados para el período, INP calcula y controla con bastante énfasis, un set de indicadores de calidad en la relación con los clientes. Para tal efecto, se plantearon como desafíos de la institución, la eficacia y calidad en el delivery de productos y servicios a clientes medido por indicadores como el número de días promedio de demora en las respuestas a solicitudes de clientes, los niveles de cobertura o el grado de satisfacción de los clientes con el servicio prestado.

Para todos los indicadores, se verifica el cumplimiento de metas planteadas, y existe una tendencia de mejoramiento a lo largo del período de evaluación 2002-2006, siendo interesante comprobar que respecto al indicador "Tiempo promedio respuesta activos "" en el Pago y/o resolución de Beneficios previsionales" los indicadores difieren en el valor para el caso de caja ex caja de previsión, siendo los activos del SSS el índice de mayor rapidez y los activos públicos la de mayor demora, con una diferencia significativa entre ambos indicadores, lo que da cuenta de la existencia de distintos procesos para llevar a cabo esta tarea.

En cuanto a la recaudación por cotizaciones, la planificación programada por el Instituto para convertir su base de planillas de cotización físicas hacia electrónicas se refleja en el progresivo aumento del indicador respectivo, que desde un 3% en 2002 se incrementó hasta un 23.9% en 2006. En la dimensión de calidad es necesario profundizar en el cálculo de otros indicadores de calidad interna para medir gestión interna en la generación de subproductos estratégicos y productos específicos del Instituto, como es el caso de los indicadores asociados a los productos "asignación por muerte" y "leyes especiales y reparación".

Falta incorporar nuevamente, indicadores de eficiencia en la gestión institucional que están relacionados a este producto estratégico. Se recomienda adoptar indicadores como los señalados anteriormente:

- % de cumplimiento de las obligaciones previsionales (forma de cálculo varía por producto específico controlado).
- % de cumplimiento de compromisos internos para la concesión de pensiones (en el caso del producto específico "bono de reconocimiento" considerar eficacia de los procesos internos de solicitud y visación por ejemplo).

Producto Estratégico 3: Servicios a terceros, de Recaudación, Pago y Logísticos

Indicadores de Recaudación, Cobranza y Distribución

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Unidad de medida	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Recaudación, Cobranza y Distribución	Porcentaje cumplimiento Convenio FONASA	(Nº de Informes enviados a FONASA / Nº Total de Informes anuales comprometidos)*100	%	n.c	n.c	n.c	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: SIG INP

Con respecto al productos estratégico 3, los clientes efectivos de INP son clientes internos institucionales. En particular estos se dividen en clientes de INP (departamentos, dirección general) y de otros servicios públicos que utilizan la plataforma de INP, siendo el más importante por los servicios prestados, el FONASA, institución que ha contratado a INP la función de recaudación de las cotizaciones de salud de sus afiliados.

INP presenta un único indicador al respecto, que refleja la importancia del convenio con FONASA, y el fiel cumplimiento de éste por parte del Instituto. Para otros servicios y clientes internos no se han establecido mediciones mediante indicadores, por lo que se recomienda considerar el mismo indicador para los demás clientes de INP en este producto estratégico.

Producto Estratégico 4: Beneficios Complementarios de Protección Social

No existe información respecto del producto estratégico 4, respecto a otros descriptores. Este producto está dirigido a la población de tercera edad en condiciones de vulnerabilidad, y por tanto en teoría se entrega como complemento a las actividades que realiza SENAMA pues sus clientes forman parte de la población objetivo de dicha institución.

15.2.1. Indicadores de Eficacia

15.2.2. Cobertura

Producto Estratégico 1: Aportes y beneficios previsionales

- No hay indicadores.

Por la naturaleza de la función de INP, la población atendida respecto de la población potencial es 100%, pues las pensiones generadas a partir de su derecho constitucional a la previsión son efectivamente cubiertas por la institución. Con respecto a productos específicos que se conceden a partir de peticiones sería posible generar indicadores a partir de una población objetiva estimada. Hasta el momento no existen estimaciones de dichas poblaciones. Esta materia es nuevamente parte de un análisis actuarial de la población elegible dentro del sistema previsional y de protección (en el caso de pensiones concedidas por gracia, por invalidez o pensiones asistenciales, tipos de pensiones que no están relacionadas directamente con el sistema previsional).

Producto Estratégico 2: Seguro de Accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Programas de prevención de riesgos	Cobertura de trabajadores adheridos a la ley Nº 16.744 capacitados en prevención de riesgos laborales a nivel nacional	(Sumatoria de trabajadores capacitados en prevención de riesgos laborales a nivel nacional / Nº total de trabajadores adheridos a la Ley Nº 16.744 que son cotizante INP)*100	n.c.	0,4%	n.c.	1,09%	2500 trab capacitados	5,20%	20% respecto del total año 2004	5,02%	5% respecto del total año 2005

La evolución de este indicador tiene relación con las actividades de capacitación que realiza INP en su programa de prevención de riesgos en la población que atiende el Instituto. El indicador es reciente (2004 como meta) y los datos reflejan una tasa de crecimiento importante en los 2 años sucesivos. Sin embargo, como agregado el volumen de población atendida en la actualidad por programas de capacitación es significativamente bajo alcanzando sólo un 5% para el 2006. La lectura de este indicador permite proyectar un escenario optimista en cuanto a la capacidad de crecimiento del INP en este indicador (las capacitaciones realizadas sobre la población objetivo), pero evidencian el bajo impacto que dichas actividades puedan tener en las empresas donde éstos trabajadores se desempeñan, precisamente debido al reducido número de actividades y población atendida.

Producto Estratégico 3: Servicios a terceros

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Unidad de medida	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Recaudación, Cobranza y Distribución	Porcentaje Recuperación Monto Cheques Protestados.	(Sumatoria monto cheques protestados recuperados / Monto total cheques protestados)*100	%	n.c	40,93	n.c	n.c	n.c	20%	20%	31%	20%
Recaudación, Cobranza y Distribución	Porcentaje Control de la Recaudación	(Recaudación Depositada / Recaudación Informada)*100	%	100%	100%	99%	100%	99	100%	99%	100%	99%
Logística	Porcentaje de Campañas Nacionales de Programas y Beneficios Sociales	(Sumatoria Campañas Nacionales de Programas y Beneficios Sociales realizadas / N° total de campañas comprometidas)*100	%	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c	100%	100%	100%	100%
Pagos asociados a la Red de Protección Social	Porcentaje de nuevos beneficiarios PASIS, cuya emisión de pago se realiza al mes siguiente de la fecha de las respectivas resoluciones de concesión.	(N° de nuevos PASIS emitidos en el mes t / N° de PASIS concedidos en el mes t-1) *100	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De los cuatro indicadores identificados dentro de la matriz SIG respecto a la gestión de INP en su producto 3, tres de ellos reflejan el carácter de plataforma de servicios que entrega INP y el grado de eficiencia con que ha alcanzado en la operación el instituto en esta materia al alcanzar niveles de ejecución de 100%. Los indicadores presentados no entregan información relevante para este PE, pues no permite discriminar los grados de cumplimiento de metas y de los niveles de eficiencia relativa de la gestión.

Con respecto al indicador restante (Porcentaje Recuperación Monto Cheques Protestados) los resultados indican niveles de cumplimiento bastante irregulares en el período evaluado, con un mejor nivel de cumplimiento en 2003 y un nivel durante los últimos dos años de 20% y 30%. Se recomienda observar el cumplimiento de este indicador.

Producto Estratégico 4¹⁴⁸: Beneficios complementarios de protección social

El análisis de eficacia y calidad sobre este producto se realizará en función de los indicadores que forman parte del SIG de INP. Para este efecto se considerarán indicadores de resultados (recursos asignados a programas sociales), productos (proyectos ejecutados) y procesos (convenios suscritos por la institución para el beneficio de sus clientes). En el caso de los Convenios se trata de descuentos a los beneficiarios INP que se aproximan a cuantificar la población objetivo abarcada por INP mediante las actividades realizadas dentro de este producto estratégico.

En el caso específico del Subproducto estratégico "Análisis de Política Pública", la información disponible muestra que se trata esencialmente de sistematizaciones de ciertos aspectos de interés del INP, todas elaboradas por el Subdepartamento de Estudios del Departamento de Planificación, cuyos datos provienen de la operación del Instituto. Se cuenta en esta materia de 37 estudios, realizados sobre muestras de pensionados o usuarios del INP. Se trata de estudios de baja escala, sin representación estadística, de cuyos resultados no se conoce el grado de aplicación que pudieron tener en la operación de programas del Instituto. Algunos ejemplos de estos estudios son: Adultos Mayores Inclusión --Exclusión, Calidad de Vida de los Pensionados del INP del Ámbito Rural, Definiciones Estratégicas Balanced Scorecard (CMI), Diagnóstico del Grado de Cobertura de Atención de las Sucursales INP a través del País, Diagnóstico Regional en Materia de Discapacidad, Dinámica de los gastos generados por los descuentos en la categoría Convenios de los pensionados del INP, Estudio Satisfacción Usuarios División Comunicaciones en Relación a Medios de Comunicación Institucionales, Consumo Cultural Adultos Mayores Pensionados del INP, Evaluación de la Infraestructura para Discapacitados en Sucursales INP. Todo indica que no se trata de iniciativas relevantes para la "política pública", muy por el contrario, a lo más son seguimientos de temas específicos de interés del INP que utiliza datos disponibles en el propio Instituto.

¹⁴⁸ Estadísticas disponibles del PE 4 fueron entregadas por el Departamento de Beneficios Sociales.

Convenios con Empresas, Periodo 2003 – 2004

N°	2003					2004				
	Empresa en Convenio	Número de Registro anual	Total Ventas en convenio anual	Número Prom. Registros	Ventas Prom. Mensual	Empresa en Convenio	Número de Registro anual	Total Ventas en convenio anual	Número Prom. Registros	Ventas Prom. Mensual
1	Cruz Verde	149.73 1	802.065.723	12.478	66.838.810	Cruz Verde	174.987	1.118.085.677	14.582	93.173.806
2	Ahumada	15.762	168.456.045	1.314	14.038.004	Ahumada	14.176	158.254.748	1.181	13.187.896
3	Fernández Vial (1)	1.536	2.187.000	128	182.250	Fernández Vial (4)	1.401	1.994.500	117	166.208
4	Navimag	7.697	119.979.099	641	9.998.258	Detacoop	211.425	2.403.787.168	17.619	200.315.597
5	Coronaria Móvil	173.160	1.437.869.878	14.430	119.822.490	Navimag	3.256	64.046.238	271	5.337.187
6	Quinamávida	0	0			Detacoop II	2.641	33.948.532	220	2.829.044
7	Iberojet-Sernatur	3.821	87.507.975	318	7.292.331	Coronaria Móvil (7)	131.282	1.155.515.624	10.940	96.292.969
8	Deportes Concepción (2)	170	511.500	14	42.625	Quinamávida	0	0	0	0
9	Univ. San Sebastián (3)	440	2.050.500	37	170.875	Iberojet-Sernatur	5.092	80.762.976	424	6.730.248
10	Aguas Calientes	285	3.169.380	24	264.115	Deportes Concepción (5)	182	312.800	15	26.067
11	DMC-Sernatur	1.244	30.125.676	104	2.510.473	Univ. San Sebastián (6)	263	739.500	22	61.625
	Total Pagado	353.846	2.653.922.776	29.487	221.160.231	Aguas Calientes	1.300	14.489.241	108	1.207.437
						DMC-Sernatur	3.871	82.879.095	323	6.906.591
						El Mercurio	10.347	52.393.678	862	4.366.140
						Mondial Assistance	481	2.882.373	40	240.198
						Total Pagado	560.704	5.170.092.150	46.725	430.841.013

(1, 2, 3, 4, 5, 6) Convenios regionales.

(7) Convenio terminado en Abril 2004, subsisten descuentos por acuerdo de término y requerimiento de SUSESOS.

El cuadro anterior muestra el número de registros totales de descuento y ventas promedio mensuales realizadas por empresa en convenio con INP, año 2004. (Total de Descuento por Planilla al 31/12/2004).

Convenios con Empresas, periodo 2005 - 2006

N°	2005					2006				
	Empresa en Convenio	Número de Registro anual	Total Ventas en convenio anual	Número Prom. Registros	Ventas Prom. Mensual	Empresa en Convenio	Número de Registro anual	Total Ventas en convenio anual	Numero Prom Registros	Ventas Prom Mensual
1	Cruz Verde	357.053	2.744.457.775	29.754	228.704.815	Cruz Verde	465.815	3.665.650.125	38.818	305.470.844
2	Ahumada	579	5.260.211	48	438.351	Fernández Vial (5)	1.163	1.604.000	97	133.667
3	Fernández Vial (1)	1.293	1.780.500	108	148.375	Navimag	1.194	23.736.707	100	1.978.059
4	Navimag	1.524	31.302.666	127	2.608.556	Aporte Detacoop	537.945	818.849.576	44.829	68.237.465
5	Aporte Detacoop	327.232	594.645.129	27.269	49.553.761	Detacoop Créditos (9)	524.094	6.144.061.689	43.675	512.005.141
6	Detacoop Créditos	306.537	3.607.111.821	25.545	300.592.652	Coronaria Móvil (8)	89.441	886.555.118	7.453	73.879.593
7	Coronaria Móvil (4)	45.672	460.186.144	3.806	38.348.845	Quinamávida	159	2.906.644	13	242.220
8	Quinamávida	85	1.126.211	7	93.851	Iberojet-Sernatur	24.360	367.488.695	2.030	30.624.058
9	Iberojet-Sernatur	26.573	366.610.196	2.214	30.550.850	Deportes Concepción (6)	138	227.400	12	18.950
10	Deportes Concepción (2)	173	301.400	14	25.117	Univ San Sebastián (7)	93	256.500	8	21.375
11	Univ San Sebastián (3)	157	429.500	13	35.792	Aguas Calientes	851	10.056.000	71	838.000
12	Aguas Calientes	1.916	21.316.764	160	1.776.397	El Mercurio (10)	40.382	224.491.335	3.365	18.707.611
13	El Mercurio	32.348	170.901.103	2.696	14.241.759	Mondial Assistance	6.138	36.824.640	512	3.068.720
14	Mondial Asístanse	6.648	39.857.504	554	3.321.459	Banco Conosur (11)	91.715	1.180.617.419	7.643	98.384.785
15	Banco Conosur	58.991	731.129.680	4.916	60.927.473	Viajes Romatur	978	19.950.567	82	1.662.547
16	Viajes Romatur	66	1.707.500	6	142.292					
	Total Pagado	1.166.847	8.778.124.104	97.237	731.510.342	Total Pagado	1.784.466	13.383.276.415	148.706	1.115.273.035

(1, 2, 3, 5, 6, 7) Convenios regionales

(4, 8) Convenios terminados en Abril 2004, subsisten descuentos por acuerdo de término y requerimiento de SUSES.O.

(9, 10, 11) Convenios terminado en Octubre 2006, subsisten descuentos por acuerdo de término

El cuadro anterior muestra el número de registros totales de descuento y ventas promedio mensuales realizadas por empresa en convenio con INP, año 2006. (Total de Descuento por Planilla al 31/12/2006). La estadística permite visualizar el incremento de las prestaciones que son realizadas bajo los convenio suscritos por INP para los beneficiarios detectados.

Nº de Beneficiarios participantes en actividades ejecutadas por División PBS

Año	Nº Total Participantes/Beneficiarios
2003	87.672
2004	145.918
2005	204.947
2006	352.732

El cuadro anterior muestra el número total de beneficiarios participantes en actividades ejecutadas por la división Programas y Beneficios Sociales por año. El incremento en el gasto reflejado en el cuadro precedente por tanto, es principalmente explicado por el incremento en número de beneficiarios atendidos por INP. Se requiere sin embargo, información adicional del tipo y valor de las prestaciones para evaluar el desempeño en este ámbito de gestión de cobertura en este producto estratégico. Al respecto es posible generar indicadores que den cuenta de este aspecto.

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Unidad de medida	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Servicios Sociales	Cobertura de Adultos Mayores en situación de pobreza que participan en talleres de desarrollo personal y cognitivo	$(\text{Sumatoria de Adultos Mayores en situación de pobreza que participan en talleres de desarrollo personal y cognitivo año } t / \text{Nº Total de Adultos Mayores en situación de pobreza del país año } t) * 100$	n.c	n.c	40,93	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c	n.c

Con respecto a los indicadores disponibles dentro de la base del SIG institucional, el único indicador de cobertura disponible para el período refleja el porcentaje de adultos mayores atendidos por INP a través de sus talleres de desarrollo personal. Este indicador sólo fue calculado para 2003 por lo que no pueden realizarse juicios respecto a su evolución en el horizonte de evaluación considerado. Se recomienda reincorporar este indicador u otro análogo para evaluar la cobertura del programa de beneficios sociales.

15.2.3. Grado de Focalización Efectiva

INP no dispone de indicadores de focalización efectiva para ningún Producto Estratégico.

15.3. Indicadores de Calidad

15.3.1. Satisfacción de Usuarios

Producto Estratégico 1: Aportes y beneficios previsionales

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Pensiones Régimen General	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio respecto del total de clientes encuestados. ¹⁴⁹	(Sumatoria N° de clientes que declara satisfacción por el servicio / N° total de clientes encuestados)*100	n.c.	n.c.	n.c.	N.C	N.C	79,50%	78%	87,40%	79%
Pensiones Régimen General	Porcentaje de Cotización Electrónica respecto del total de Planillas	(N° de Planillas realizadas por medio electrónico/ Total de Planillas)*100	n.c.	3,53%	3%	9,60%	n.d.	18,00%	10%	23,90%	15%

De la base del SIG se identificaron dos indicadores de calidad vinculados a la satisfacción de usuarios para el producto estratégico 1 (aún cuando el indicador de recaudación electrónica de cotizaciones también aplica para el producto estratégico 2).

En el primer indicador hace referencia al porcentaje de satisfacción de clientes de INP que reciben pensiones generales respecto a la calidad de servicio brindada. Este indicador se ha calculado entre 2005 y 2006 y presenta un incremento significativo (10%) entre ambos años para alcanzar una tasa de 87% de clientes que se declaran satisfechos. Se aprecia un buen cumplimiento de INP de acuerdo a la satisfacción percibida por sus clientes.

El indicador de recaudación electrónica presenta una notoria mejoría (desde 3.53% hasta 23,9%) para el período de evaluación. Al respecto este indicador responde a una de las necesidades institucionales de INP pues permite evaluar la gestión interna en el proceso de recaudación, uno de los procesos claves dentro de su funcionamiento.

En este sentido, el incremento en las cotizaciones electrónicas, refleja una mejora en la calidad del servicio prestado a los clientes, pero también una mejora en la calidad de los procesos internos de control de la recaudación que percibe INP. Este elemento es estratégico en la medida que permite a la institución disminuir el porcentaje de recaudación que actualmente aparece como innominado debido principalmente a errores en la transcripción de planillas de recaudación manuales.

¹⁴⁹ Estudios externalizados, que el INP contrata con la finalidad de medir la satisfacción de sus usuarios. En el año 2006, la Universidad de Concepción se adjudicó el Estudio de Satisfacción de Usuarios, que contempló dos encuestas que fueron aplicadas dos veces en el año.

15.3.2. Oportunidad de entrega del servicio

Producto Estratégico 1 : Aportes y beneficios previsionales

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Pensiones Régimen General	Tiempo Promedio de respuesta en la concesión del beneficio Asignación por Muerte en las sucursales de todo el país	(Sumatoria de días de demora desde la fecha de recepción del trámite hasta fecha de Resolución / N° Total de Pagos Asignación por Muerte)	2,72	2,21	3	1,51	3	1,28	2	1,3	2

El único indicador de oportunidad de entrega de servicio encontrado para el producto estratégico 1¹⁵⁰ (demora en la prestación del servicio) es específico para las concesiones en el beneficio de asignación por muerte. En este caso efectivamente hay una mejoría en el estándar de atención para el período en estudio entre 2,72 días en 2002 hasta sólo 1,3 días en 2006. Es necesario analizar indicadores análogos para las demás tipos de pensiones para poder evaluar el desempeño institucional en esta dimensión.

Producto Estratégico 2: Seguro de Accidentes del Trabajo

Demoras

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Unidad de medida	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Prestaciones médicas	Tiempo promedio de respuesta Concesión de Beneficios Ley 16.744	(Sumatoria N° de días de demora para cada solicitud concesión de beneficios Ley 16.744 / Total Beneficios tramitados Ley 16.744)	días	48	40	s.i.	39,41	41	40,33	41	39,1	40
Prestaciones médicas	Tiempo de promedio respuesta concesión beneficios ley N° 19.345	(Sumatoria de días de demora en la concesión de beneficios Ley 19.345 / N° Total beneficios tramitados Ley 19.345)	días	n.c.	n.c.	n.c.	47,25	50	46	Si	44	si

Para el producto estratégico 2 se observan mejoras en la concesión de beneficios previsionales (9 días y 2,7 días en cada caso). Se aprecia una diferencia significativa en los tiempos de asignación de estos beneficios respecto al beneficio de asignación por muerte, lo que da cuenta que estos beneficios siguen procesos significativamente diferentes o existen diferencia importantes en los niveles de gestión de cada unidad operativa.

¹⁵⁰ Indicadores similares al seleccionado para evaluar desempeño en la oportuna entrega del servicio son los indicadores de eficiencia seleccionados y analizados más adelante.

16. Indicadores de Eficiencia y Economía

16.1. Indicadores de Eficiencia

En la actualidad el SIG institucional sólo dispone de tres indicadores de eficiencia-producto para el producto estratégico 1. Éstos miden la productividad del producto "Historial Previsional" mediante el monitoreo de los procesos de productividad internos. Sin embargo, no se dispone de información para gran parte del período y están más orientados a gestión interna. Para el resto de productos estratégicos no existen indicadores declarados de eficiencia.

En este escenario, y a partir de lo expuesto anteriormente, se considera que una buena medición de desempeño de INP considera la evaluación y mejoramiento de metas en los tiempos de atención a sus clientes. Para estos efectos se exponen los indicadores actuales disponibles para el producto estratégico 1 y se proponen indicadores análogos para los otros productos.

Producto Estratégico 1: Aportes y beneficios previsionales

Lo más cercano es considerar la demora en tiempo para proveer el servicio, como indicador de eficiencia en la gestión de INP. En este sentido el SIG institucional considera en la actualidad varios indicadores de tiempo de espera como dimensión de desempeño de la eficacia en sus productos. Se propone extender esta base al resto de los productos específicos como indicador de eficiencia de la gestión.

Demoras

Subproducto estratégico	Nombre	FORMULA	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Meta 2003	Efectivo 2004	Meta 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Efectivo 2006	Meta 2006
Pensiones Régimen General	Tiempo Promedio Respuesta Activos Particulares en el Pago y/o resolución de Beneficios Previsionales	(Sumatoria de Tiempos de todos los casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales Activos Particulares en el periodo / Nº Total de casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Particulares)	44,54	40,93	46	38,96	44	42,2	43	42,1	43
	Tiempo Promedio Respuesta Activos Públicos en el Pago y/o resolución de Beneficios previsionales	(Sumatoria de Tiempos de todos los casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales Activos Públicos en el periodo / Nº Total de casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Públicos)	55,38	50,73	58	45,02	56	51,88	54	50,35	50
	Tiempo Promedio Respuesta Activos S.S.S. en el Pago y/o resolución de Beneficios previsionales	(Sumatoria de Tiempos de todos los casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales Activos S.S.S en el periodo / Nº Total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de Activos S.S.S)	25,34	22,94	25	22,38	24	22,6	24	22,68	23

En el caso de los indicadores de eficiencia, se presentan los indicadores seleccionados el producto estratégico 1 registrados en el SIG bajo el concepto de eficacia-producto. Dada su formulación se asume que son más indicativos de la eficiencia en la provisión de los servicios de entrega de pensiones que de su eficacia pues establecen una relación entre el cumplimiento del objetivo (la entrega) y el costo para la institución (en tiempo) en la satisfacción de este objetivo.

En el caso de los indicadores seleccionados, se analiza la trayectoria del Tiempo Promedio Respuesta Activos (Particulares, Públicos y del S.S.S) en el Pago y/o resolución de Beneficios previsionales. El indicador de eficiencia indica las ganancias en tiempo en la provisión del servicio de pago y/ resolución para cada una de estas categorías.

El análisis de estos indicadores permite asumir revela que los procesos internos que permiten gestionar la entrega de este bien no han experimentado grandes cambios en el período de evaluación pues no se reflejan en mejoras significativas en rapidez del servicio para cada uno de los indicadores seleccionados, entregando mejoras de 2 días, 5 días, y 2 días respectivamente, y presentando una tendencia decreciente y luego creciente a lo largo del período. El mejor año en materia de gestión fue 2004, año en el que todos los indicadores presentan su mejor rendimiento.

Respecto a la comparación entre indicadores, los resultados confirman que la gestión de cada pago sigue procesos distintos, debido a las diferencias significativas entre cada uno de ellos. Así, el proceso más ágil, y donde se encuentra menor variabilidad de resultados es el pago y/o resolución de beneficios previsionales para los clientes del ex SSS con un promedio de 23 días para todo el período, mientras que el más lento fue la ejecución del mismo producto para los clientes de la caja Pública con un promedio de 50 días.

Como indicadores de eficiencia en productos (y también procesos y resultados cuando aplique) se propone considerar los siguientes indicadores:

- Relación Costo monetario – Efectividad (en la medida que sea posible asignar costos unitarios a las actividades realizadas para el cumplimiento del objetivo deseado).
- Relación Tiempo – Efectividad (ampliar a subproductos estratégicos pertinentes, es decir aquellos donde el cumplimiento del objetivo siga una estructura de provisión del servicios similares).

Se propone seguir el criterio establecido (tiempos de entrega) para este subproducto estratégico (Pensiones régimen general) para los demás subproductos y productos estratégicos en la medida que sea pertinente su cálculo.

Producto Estratégico 2: Seguro de Accidentes del Trabajo

Se propone seguir el criterio establecido (tiempos de entrega) para este subproducto estratégico (Pensiones régimen general) para los demás subproductos y productos estratégicos en la medida que sea pertinente su cálculo.

Producto Estratégico 3: Servicios a terceros

Se propone seguir el criterio establecido (tiempos de entrega) para este subproducto estratégico (Pensiones régimen general) para los demás subproductos y productos estratégicos en la medida que sea pertinente su cálculo.

Producto Estratégico 4: Beneficios complementarios de protección social

Se propone seguir el criterio establecido (tiempos de entrega) para este subproducto estratégico (Pensiones régimen general) para los demás subproductos y productos estratégicos en la medida que sea pertinente su cálculo.

16.2. Indicadores de Economía

Producto Estratégico 1: Aportes y beneficios previsionales

El sistema de gestión interna, no calcula explícitamente indicadores de economía para el producto estratégico "Prestaciones previsionales", sin embargo, la recopilación de los antecedentes presupuestarios y de productos entregados permite realizar un dimensionamiento económico de la gestión en esta dimensión de desempeño. La participación en el presupuesto total de este producto estratégico se mantiene entre el 87% y 91% para todo el período, lo que da cuenta de la importancia trascendental que tiene para la institución. El detalle de la distribución de estos gastos, tanto en valor como en número de productos se encuentra explicado en secciones anteriores.

División Cuentas Individuales (por registro INP)

Requerimientos	2002	2003	2004	2005	2006
Nº de cuentas individuales en el sistema	Sin Inform.	Sin Inform.	6.762.411	6.863.064	7.292.173
Nº de Innominados en la Base	Sin Inform.	Sin Inform	2.538.251	3.274.548	2.642.002
Desafiliaciones	3.958	4.202	2.877	2.927	3.099
Nº Informes de Afiliación y Rentas	22.129	15.672	14.083	25.597	27.556
Nº de Certificados Solicitados	107.706	71.099	56.939	48.724	44.587
Nº de Certificados Solicitados S.S.S.	79.292	53.227	41.311	33.558	30.835
Nº de Certificados Solicitados Particulares	17.686	12.052	10.557	9.729	8.785
Nº de Certificados Solicitados Públicos	10.728	5.820	5.071	5.437	4.967
Nº de Certificados Emitidos	107.202	82.871	58.230	50.405	44.718
Nº de Certificados Emitidos S.S.S.	75.106	61.019	41.326	33.644	30.379
Nº de Certificados Emitidos Particulares	22.542	14.463	10.838	10.155	9.582
Nº de Certificados Emitidos Públicos	9.554	7.389	6.066	6.606	4.757
Nº de Certificados Rectificados	3.740	4.560	3.289	3.521	5.359
Nº de Modificaciones de datos de las Cuentas	58.448	30.343	52.133	47.561	48.457
Nº de Recuperaciones de libretas	2.114	1.900	2.291	1.601	1.342
Nº de libretas enviadas a investigación				17	18

Existen registros en el sistema de 7.292.173 cuentas individuales de cotizantes en el antiguo sistema (ex cajas), tanto activos como personas que alguna vez abrieron su expediente previsional pero no registran cotizaciones (Producto estratégico 1) La tabla anterior resume la información pertinente. Esta información refleja la dimensión económica de INP en cuanto a la población atendida (nº de cuentas). Básicamente se tienen registros de todos los afiliados al sistema laboral antiguo que transitaron hacia el sistema privado y deben recibir bono de reconocimiento y los afiliados que se mantuvieron en el sistema antiguo.

Número de Cotizantes al Fondo de Pensiones y Remuneraciones por Región (sólo PE1)

Región	Año 2002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº Prom.	Rem.Anual (m\$)								
I	5.072	10.500.276	4.853	9.763.745	4.477	9.570.016	4.465	9.838.530	4.408	10.487.408
II	4.290	11.494.062	4.218	11.245.385	3.924	11.042.856	3.800	10.686.018	3.906	11.074.901
III	2.788	7.098.888	2.693	6.675.136	2.477	6.590.403	2.344	5.961.406	2.385	5.802.251
IV	7.062	12.454.193	6.648	11.705.950	6.220	11.681.490	6.139	12.597.071	6.524	13.455.478
V	21.259	46.472.794	20.724	45.075.154	19.296	44.707.854	18.338	46.358.508	18.840	48.763.272
VI	8.753	17.020.914	8.608	16.213.433	7.960	16.271.232	7.333	14.315.502	7.324	14.834.525
VII	10.569	19.512.904	10.148	18.879.761	9.673	18.345.128	9.298	19.235.669	9.374	19.382.927
VIII	16.251	34.250.927	15.457	30.979.316	14.378	31.273.999	13.623	32.483.311	14.075	32.880.784
IX	6.440	13.556.748	6.383	12.821.109	5.891	12.697.468	5.618	13.297.163	5.743	13.546.990
X	8.148	18.154.756	7.889	17.215.382	7.427	17.328.055	7.433	18.825.435	7.565	19.606.157
XI	883	2.544.512	856	2.613.483	743	2.382.927	566	2.191.833	745	2.655.730
XII	1.804	4.406.921	1.782	4.158.034	1.571	4.037.318	1.484	4.007.075	1.806	5.112.389
XIII	78.087	201.030.661	77.568	195.276.418	72.769	198.473.547	70.386	211.732.855	74.454	223.014.985
Total	171.400	398.498.556	167.827	382.622.306	156.804	384.402.293	150.827	401.530.376	157.149	420.617.797

Fuente: Departamento de Operaciones

El cuadro muestra el número cotizantes y el total de remuneraciones sobre las cuales se impone. El INP mantiene cerca de 157.000 cotizantes activos, que imponen sobre un valor de M\$ 420.617.797 anuales. La remuneración promedio equivale a \$223.000 mensuales.

Si bien INP no dispone de indicadores de su dimensión de desempeño en Economía para el producto estratégico 1, los antecedentes presentados en esta sección, las estadísticas por producto específico y el análisis de ejecución presupuestaria, donde se detallan los ingresos y gastos por producto estratégico, permiten dimensionar el tamaño y la gestión financiera de la institución.

Sobre esta dimensión, el aspecto central nuevamente es la consideración de INP como servicio público que presta un servicio a terceros pero no es responsable de la asignación de los recursos a cada producto específico. En este contexto, el mayor desafío institucional en esta dimensión tiene que ver con la regularización de la cuenta de innominados que mantiene en la actualidad la institución.

CAPITULO III: CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones de la evaluación comprensiva del gasto del INP, ordenada acordes los distintos ámbitos evaluados:

DISEÑO INSTITUCIONAL

- Las definiciones estratégicas del INP son coherentes con las de la Subsecretaría de Previsión Social, en lo referido a seguridad social (previsión).
- La misión del INP sobrepasa en su alcance al ámbito de acción que le define la Subsecretaría, incluyendo en sentido amplio a trabajadores (prevención y salud laboral), adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza (protección social).
- La definición de los Productos estratégicos del INP hasta el 2007 reflejaban los procesos operativos que realiza el Instituto, pero no reflejaban sus productos estratégicos.
- El análisis desde el punto de vista de la estrategia, confirmó que los productos 1 y 2 del INP son estratégicos, en el sentido que sí corresponden a bienes o servicios que materializan la razón de ser de la institución, que en esencia es conceder y pagar beneficios previsionales y de seguridad social a los cotizantes de las ex cajas que se fusionaron en el INP. En esta misma perspectiva, los productos 3 y 4 no corresponderían a productos estratégicos, aunque si se correspondan con la misión institucional en el sentido que atenderían necesidades de adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, y por tanto contribuirían a mejorar la calidad de vida de estas personas.
- Los dos principales productos estratégicos del INP (beneficios previsionales y seguro ATEP) presentan complementariedades con otras entidades (proveen el mismo bien o servicio a grupos objetivos distintos o cada una realiza una parte del proceso de producción para hacer llegar el bien o servicio a un grupo objetivo).
- El producto estratégico 4 "Beneficios complementarios de protección Social" tiene riesgo alto de presentar duplicidades (en el diseño y/o en el proceso) con otras entidades (SENAMA, FOSIS, Municipios, otros).
- De los cuatro productos estratégicos del INP, son bienes meritorios los PE 1 y PE 2, por lo tanto estos productos no serían prescindibles.
- A partir del análisis de bien público se concluye que el PE 3 "Servicios a Terceros" y su subproducto "Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución" podría ser prescindible y por tanto, FONASA podría externalizar la gestión de estos procesos fuera del ámbito público, sin la intervención del INP. Disponer de datos de costos de provisión de este subproducto hubiera permitido un análisis de fallas de mercado (economías de escala y de ámbito) que podría justificar la provisión de este subproducto por parte del Estado y en ese caso, no sería prescindible.
- El PE 3, subproducto "Pagos asociados a la Red de Protección Social" (PASIS, SUF y Chilesolidario), se considera un bien meritorio por lo que el Estado debe garantizar su provisión, como de hecho lo ratifica la nueva institucionalidad planteada en el marco de la Reforma Previsional, la cual encarga al futuro IPS la provisión de la Pensión Básica Solidaria como sustituta de las PASIS.

- El PE 4 "Beneficios complementarios de protección Social" es un producto prescindible del campo de acción del INP. Para el subproducto "Servicios Sociales" existen duplicidades importantes tanto en el diseño como en el proceso de provisión de estos servicios. El subproducto "Análisis para el diseño de Políticas Públicas" aunque presenta características de bien público, también existen duplicidades con otras instituciones, como MIDEPLAN, que por mandato deben realizarlos, y en efecto realizan estudios en materia previsional. Por lo anterior, no se justificaría la provisión de este subproducto por parte del INP, siendo prescindible.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

➤ Proceso de Recaudación, Concesión y Pago de Beneficios

- INP procesa la recaudación por dos vías: electrónica y manual. La recaudación electrónica se realiza por plataforma web de INP, PREVIRED, CCAF y bancos. La manual se realiza con planilla por caja, en bancos y CCAF.
- La recaudación manual genera problemas de identificación (asociación de trabajadores y empleadores), y de duración del ciclo de negocio del subproceso de recaudación y distribución, que se traduce en un historial previsional incompleto para muchos pensionados.
- La fuente principal de recaudación corresponde al servicio que INP presta a FONASA.
- INP no tiene un proceso de optimización del pago y cobro de los servicios de recaudación (bancos, CCAF) y distribución de fondos a FONASA: distintos clientes (externos, ATEP) y distintas modalidades de recaudación (costos distintos).
- A partir del último semestre 2007, INP está optimizando su proceso de distribución de fondos recaudados para FONASA sobre la base de planillas efectivamente enteradas.
- INP no efectúa cobro por servicio de recaudación del seguro ATEP a INP sector activo.
- El servicio de pago se canaliza a través de la banca privada (BBVA, Banco Estado, BCI), bajo ocho modalidades de pago distintas, cada una con un precio por transacción específico.
- Hay dos modalidades de pago (pago al extranjero, pago rural), cuyos precios por transacción son los más altos. En el caso de pagos al exterior está en proceso de licitación servicios alternativos más baratos.
- Desde el punto de vista de los fondos, los pagos de pensiones (PE 1) explican la mayor proporción del presupuesto. Desde el punto de vista del "n" son los pagos de la red solidaria.
- INP no cobra por el servicio de pago de la red solidaria (SUF, PASIS). Sí cobra a MIDEPLAN por los gastos directos de los pagos del Programa Chile Solidario, en forma mensual.
- Las Divisiones de Pago de Beneficios, Bono de Reconocimiento y Cuentas Individuales cuentan con todos sus procesos mapeados y documentados, en detalle, característica que no es común dentro del INP.

- La concesión de beneficios se concentra en pensiones del régimen general, y dentro de éstas las correspondientes al Servicio de Seguro Social (n=55%).
- El proceso de pago para todos los beneficios se consolida a través de la División de Pago, mientras que el proceso de concesión de beneficios, por su naturaleza, está distribuido: División Concesión de Beneficios, INP Sector activo, Municipios e Intendencias. En este sentido, el procesamiento del pago de beneficios de manera centralizada garantiza una verificación mínima de no duplicación con otros beneficios y del cumplimiento de formalidades básicas, como es la verificación de la legalidad del beneficiario y su relación con el causante a través del chequeo con SRCEI.
- INP ha logrado concentrar el pago de beneficios en la modalidad pago en sucursal bancaria, reduciendo sustancialmente los costos operativos (por ejemplo, disminuyendo la emisión y envío de cheques). Asimismo ha fusionado pagos diversos referidos a una persona o grupo familiar, en una liquidación, reduciendo costos operativos.
- La ejecución del Plan Anual de Auditoría usualmente presenta rezagos en su inicio, pues la División tarda en obtener la información detallada de las propias unidades, lo que retrasa el cumplimiento del Plan.
- El grueso de las auditorías de mayor interés para el INP (objetivo institucional) se refieren a procesos, por ejemplo, proceso legal-defensas judiciales, proceso administración-licitaciones, proceso administración ATEP-prestaciones médicas.

➤ **Modelo de Operación: Nivel Central-Nivel Regional-Sucursal**

- El funcionamiento del INP (decisiones de concesión, recaudación y pago) es centralizado y la atención de clientes ocurre a nivel de Sucursal, modelo que es adecuado, considerando aspectos de costos, seguridad y control para el tipo de transacciones realizadas. Ello es factible para estándares de operación razonables debido al uso de TIC.
- La estructura del nivel central es adecuada para la producción de los PE, principalmente PE 1 y PE 2.
- Para el funcionamiento operativo del INP en el PE 1 y PE 2, la relación entre el nivel central y las regiones-sucursales no está resuelta a nivel de coordinación. Existe el Depto. Sucursales, pero en la práctica las sucursales se conectan directamente con Operaciones o Sector Activo. Las DR, que deben ser coordinadas por el Departamento de Sucursales, se relacionan directamente con la Dirección Nacional.
- Las Direcciones Regionales:
 - ✓ En su definición no están ligadas al proceso de toma de decisiones y operación de productos estratégicos. A excepción de Valparaíso.
 - ✓ Tienen asignado un rol de administración del "funcionamiento" de las sucursales, pero ello no ocurre en la práctica.
 - ✓ En las DR, de las tres figuras de coordinación de los PE, el Coord. Sector Activo tiene una injerencia activa en la generación del subproducto de Prevención ("Prevencionistas").

- ✓ La labor del Director Regional se concentra en "Coordinar con las autoridades correspondientes las políticas, planes y programas de desarrollo regional relacionados con el funcionamiento del Instituto", actividades principalmente vinculadas a los PE 3 y PE 4.
- Las Sucursales:
 - ✓ Concentran su funcionamiento en la atención de público.
 - ✓ No conceden beneficios, pues ello depende de la disponibilidad del Historial de la Cuenta Individual del beneficiario. Ello estaría cambiando con el historial previsional digital en línea, que ha sido completado en octubre de 2007 para el SSS y lo será para las demás ex Cajas antes de junio de 2008. Ello permite a todas las sucursales del INP conceder beneficios en forma desconcentrada.
 - ✓ Sólo el primer pago (cheque) de beneficios se realiza en sucursales.
 - ✓ No existe un protocolo en materia de supervisión y control de servicios externalizados a nivel de centros de pago.

➤ **Mecanismos de Coordinación: Nivel Central-Nivel Regional-Sucursal**

- Existen mecanismos de coordinación formales a nivel central, que se consideran apropiados.
- Los mecanismos de coordinación entre el nivel central y el nivel regional-sucursales son escasos, pues las decisiones se toman fundamentalmente en el nivel central (concesión y pago de beneficios) y para ello en general no requiere la concurrencia de la DR ni de las Sucursales, excepto en el caso que la información respecto del beneficiario no esté completa o correcta, para lo cual se gestiona su actualización a través de la respectiva Sucursal.

➤ **Recurso Humano**

- Se concentra en el nivel central (46%) y en sucursales (39%), consistente con la operación del INP.
- La atención de público en Sucursales se hace principalmente con administrativos.
- En general cumple satisfactoriamente sus actuales funciones. El nivel de satisfacción de los beneficiarios es bueno. Los reclamos se relacionan a tiempo de concesión de beneficios no desconcentrados, calidad de prestadores médicos, calificación de ATEP desfavorables.
- La reforma plantea un nivel y volumen de prestación de servicios muy distintos a los que provee el INP en materia de beneficios previsionales. Estas funciones no son necesariamente consistentes con un personal que, en esencia, se caracteriza por estar conformado en un 55% por personas con educación media o menos y 47% es personal administrativo (porcentajes referidos al total de la dotación).
- La estructura de cargos contiene superposiciones de remuneraciones (totales) en determinados grados, para técnicos y profesionales. Cuando ello ocurre se producen, por lo general, problemas de clima laboral y de incentivos (cargo-estamento), lo cual implica un riesgo para el funcionamiento del Instituto.

➤ **Tecnologías de la Información**

- Las condiciones contractuales para el principal proveedor de soluciones informáticas (Synapsis) pactadas en la gestión anterior, introducen riesgos importantes para el Instituto.
- Las plataformas tecnológicas requieren licenciamiento y el Instituto no dispone de manuales técnicos de las principales aplicaciones del negocio para su instalación en otro equipamiento.
- INP no conoce las aplicaciones en forma detallada, a fin de hacerlas funcionar en otro escenario y con otro personal, distintos a los propios de la empresa proveedora.
- La organización y funciones del Subdepartamento TI no están relacionadas con los sistemas prioritarios del negocio. Todos los requerimientos, pruebas y vistos buenos, para la entrada de operación de los desarrollos y/o mantenciones pasan en forma directa por los "sponsors" de cada Área Operativa.
- Los "servidores" (PC potenciados) con los que hoy cuenta la institución son de arquitectura muy básica, sólo aptos para procesos de menor exigencia.

➤ **Presupuestos**

- Las principales fuentes de ingresos y gastos del Ministerio del Trabajo están estrechamente relacionadas con la actividad del INP, institución que porcentualmente representa cerca del 75% de su presupuesto del Ministerio.
- La tendencia de los gastos del INP es creciente a lo largo del tiempo, y refleja el creciente peso de los pagos previsionales de acuerdo al proceso de envejecimiento de la población activa del INP.
- Los ingresos están compuestos mayoritariamente por financiamiento directo estatal. Las cotizaciones previsionales de trabajadores del sector activo constituyen una parte mínima de los ingresos del programa.
- El presupuesto del INP está dominado por el producto estratégico 1, que en el año 2006 representó el 65,8% del total del presupuesto.
- PE 3, refleja el pago de SUF, PASIS, Chilesolidario, aunque los fondos presupuestariamente son de SUCESO y MIDEPLAN.
- A partir del año 2006 se originó un presupuesto diferenciado para el Departamento INP Sector Activo, que se incluyó como Programa 02. El programa considera las fuentes de ingreso y gasto para la gestión de INP activo, en el marco de la administración del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, lo que permite distinguir las fuentes de ingresos y gastos relacionadas a la administración de este seguro de manera independiente al resto de la institución.
- El sistema presupuestario y contable de INP no asigna directamente los gastos a nivel de productos estratégicos sino que opera mediante el criterio de centro de responsabilidad, lo que dificultó la evaluación de los aspectos de eficiencia y economía por producto estratégico.
- La ejecución presupuestaria, por su naturaleza, es cerca al 100% cada año.

- El PE 1 es relativamente más eficiente que los otros PE, considerando que sus gastos en recursos humanos son proporcionalmente menores.
- Se cumple la disciplina, y las modificaciones del presupuesto, en general, tienen origen en aumento del número de pensiones de la red solidaria.

INDICADORES DE RESULTADOS

- El análisis de los actuales indicadores de gestión de la institución no permite realizar un juicio crítico de la capacidad de gestión institucional debido a la existencia de considerables déficit de información atinente a este ámbito.
- Los indicadores definidos en el sistema SIG están enfocados en medir resultados de gestión interna y de cumplimiento de funciones transversales y no miden resultados de gestión en materia de cumplimiento de las definiciones estratégicas de INP. En consecuencia, el INP presenta las siguientes debilidades para reflejar adecuadamente su gestión institucional:
 - ✓ Debilidad para evaluar su gestión en los ámbitos de control de procesos y resultados.
 - ✓ Debilidad para evaluar su gestión en las dimensiones de Economía y Eficiencia (para los tres ámbitos de control).
 - ✓ Disparidad de criterio para evaluar la gestión por producto estratégico, tanto entre los distintos productos como dentro de éstos (dentro de un producto existe un desbalance en la medición de las distintas dimensiones y ámbitos de control).
- La escasez de información en indicadores y metas en algunos casos es un déficit del Instituto, pero en otros representa principalmente la naturaleza de las funciones de INP, donde una parte significativa de los productos específicos entregados obedecen a decisiones de asignación de recursos que se encuentran fuera de la institución (dimensión de resultados) y el cumplimiento de metas en estos ámbitos no queda en el dominio de la gestión de Instituto.
- En general, se puede señalar que:
 - ✓ INP dispone de algún indicador para sus PE, los que en general se refieren a procesos, y una proporción importante de ellos no están calculados.
 - ✓ Se considera que el conjunto de indicadores presentados por INP no entregan una medición completa en relación a eficacia, eficiencia y producción.
 - ✓ Los criterios para la construcción de indicadores no es homogéneo entre los distintos PE. Lo que aparece como calidad en uno, es eficacia en otro.
 - ✓ Por último, se observa el cumplimiento de las metas fijadas, las que no son muy exigentes al observar su evolución 2002-2006.
 - ✓ PE 1: la gestión institucional se puede medir en términos de la calidad del servicio.
 - ✓ PE 2: INP no posee estadísticas finas para determinar con precisión si los cotizantes del Seguro corresponden a trabajadores de microempresas, pequeñas o medianas, o a trabajadores independientes, o si se trata esencialmente de trabajadores del sector público. Esta falta de información no permite atribuir al INP el logro de una mejor cobertura del Seguro ATEP, complementaria a la otorgada por entidades como las mutuales privadas. En relación al subproducto Prevención de Riesgos, las estadísticas disponibles y el monto asignado en el presupuesto 02 indican un bajo nivel de operación en relación a la concesión de beneficios cubiertos por el Seguro.

- ✓ PE 3: INP presenta un único indicador de eficacia, que refleja la importancia del convenio con FONASA, y el fiel cumplimiento de éste por parte del Instituto. De los cuatro indicadores identificados en la matriz SIG respecto a la gestión de INP en este PE, tres de ellos reflejan el carácter de plataforma de servicios que entrega INP y el grado de eficiencia con que ha alcanzado en la operación el instituto en esta materia, al alcanzar niveles de ejecución del 100%. No obstante, los indicadores presentados no entregan información relevante para este PE, puesto que no permite discriminar los grados de cumplimiento de metas y de los niveles de eficiencia relativa de la gestión.
- ✓ PE 4: No existe información respecto del producto estratégico 4 en el ámbito de la eficacia. Con respecto a los indicadores disponibles en el SIG institucional, el único indicador de cobertura disponible para el período refleja el porcentaje de adultos mayores atendidos por INP a través de sus talleres de desarrollo personal. Este indicador sólo fue calculado para 2003 por lo que no pueden realizarse juicios respecto a su evolución en el horizonte de evaluación considerado. Así, no se dispone tampoco de indicadores para evaluar la cobertura del Programa de Beneficios Sociales.

CAPÍTULO IV. RECOMENDACIONES

DISEÑO INSTITUCIONAL

- Aunque para efectos de esta evaluación se propuso una reformulación de los productos estratégicos vigentes al 2007, la cual fue adoptada para la formulación presupuestaria 2008, una posterior reformulación de las definiciones estratégicas del INP debe realizarse acorde la nueva institucionalidad planteada en la reforma, y en particular las definiciones estratégicas que tanto IPS e ISL declaren cuando se constituyan.
- La ejecución de subproductos del producto estratégico 2 muestra que el énfasis de los recursos son aplicados en la gestión del seguro ATEP (recaudación, concesión y pago de beneficios) y no de manera sustancial en la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Se recomienda un cambio sustantivo en esta materia.
- Debiera estudiarse y analizarse en profundidad la justificación de la provisión del PE 3, "Servicios a Terceros" y su subproducto "Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución". Especialmente se requiere un estudio de eficiencia y de medición de las economías de escala y de ámbito de estos negocios de manera de poder concluir sobre la pertinencia de que el INP continúe a cargo de su provisión o deba externalizarse en otra institución, pública o privada.
- El INP debiera dejar de proveer el PE 4, "Beneficios complementarios de protección Social", y sus subproductos "Servicios Sociales" y "Análisis para el diseño de Políticas Públicas", considerando las duplicidades que presenta con otras instituciones en cuyo quehacer se hacen cargo de estas actividades y que además forman parte de sus definiciones y funciones centrales.
- En el nuevo escenario con reforma se sugiere considerar dentro de los productos estratégicos del IPS la definición de uno nuevo, INFORMACIÓN, que comprende un Sistema de Información de Datos Previsionales (SIDP) y puntos físicos de entrega, las CAPRI.
- Con respecto al manejo de la cartera inmobiliaria, los bienes administrados por el INP en su origen son de las ex cajas. Con la Reforma, se requiere resolver, desde el punto de vista legal, la propiedad y deudas asociadas, antes de decidir si traspasarlo a una nueva institución: IPS, ISL u otra entidad.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

➤ Proceso de Recaudación, Concesión y Pago de Beneficios

- Para la recaudación manual debieran establecerse estándares mínimos de cumplimiento de desempeño (llenado de la información), puesto que este tipo de operación es causal de la inominación de cotizaciones recibidas.
- Del punto anterior, se rescata la necesidad de impulsar el pago por Internet a través de plataformas como PREVIRED, expandiéndolo a distintos puntos (municipios, sucursales, etc.). Esta modalidad de recaudación ha resuelto de manera sustantiva la inominación de cotizaciones recibidas, pues el sistema contempla la validación de cada registro (RUT empresa y RUT empleados, tasas de cotización) para cada transacción previo a la identificación del monto a pagar.

- INP Sector Activo debiese tener el mismo tratamiento que FONASA en la prestación del servicio de recaudación y distribución: un precio de transferencia positivo. Esto es, acordar una tarifa por los servicios de recaudación y distribución de cotizaciones y de canalización del pago de beneficios.
- INP debiera continuar la optimización de modalidades de pago, enfocándose en aquellas de menor costo, como la recaudación electrónica o vía Web. En este sentido, el mayor esfuerzo es de educación de la población atendida para crear confianza en la operatividad del sistema (electrónico o Web), y en disminuir las modalidades "excepcionales" (por ejemplo, depósito en cuenta corriente BCI).
- La variedad de beneficiarios del INP aconseja la definición de centros de costos, donde claramente se identifique el costo de proveer el servicio para cada tipo de beneficiario, por producto estratégico, lo que permitiría disponer de información para evaluar y monitorear la eficiencia en la provisión de estos productos.
- La práctica del mapeo y documentación de procesos, como lo ha hecho la División de Pago de Beneficios, debiese ser extensiva a toda la organización, en particular a las Divisiones dependientes del Departamento de Operaciones: Recaudación, Concesión e Historial Previsional. Esto permitiría declarar estándares de funcionamiento, identificar de mejor modo las metas e indicadores de operación a cumplir, identificar aspectos a mejorar y un conocimiento del quehacer de la institución extendido a todo el personal involucrado.
- El mejoramiento de la información fina respecto de los perfiles de beneficiarios INP y su localización geográfica podría eventualmente resolver el modo en que se licitan los servicios, (paquetes de servicios como un todo o servicios unitarios), lo que favorecería la competencia entre los proveedores bancarios del servicio de pago a beneficiarios del INP.
- INP debe disponer de una unidad de negocios a cargo de consolidar y analizar la información de transacción y costo de los servicios de Recaudación, distribución y pago, para llevar un control por tipo de usuario (FONASA, Red solidaria, Sector Activo, otros), puesto que dichos servicios, por el volumen implicado, producen "externalidades positivas" desde un usuario hacia otro, en el sentido que no es lo mismo licitar un negocio que moviliza \$600 mil millones con 3,2 millones de registros (recaudación FONASA), que otro de \$45 mil millones con 1,2 millones de registros (recaudación ATEP) u otro de \$90 mil millones con 0,15 millones de registros (recaudación previsión INP). Empaquetar estos tres conceptos de recaudación puede resultar mucho más atractivo para un proveedor que licitarlos por separado.
- Recaudación y distribución de cotizaciones es un proceso clave, fuertemente asociado a beneficios previsionales. Considerando que el IPS seguiría recaudando cotizaciones previsionales INP y que en monto son el doble de la recaudación por concepto del seguro ATEP (a cargo del ISL), se recomienda evaluar que el IPS preste los servicios de recaudación y distribución de cotizaciones al ISL y FONASA. Las recomendaciones efectuadas anteriormente para este proceso siguen siendo válidas.

- Pago es otro proceso relevante en el funcionamiento del INP, y si bien la concesión de los respectivos beneficios quedaría en instituciones distintas (previsionales en IPS y ATEP en ISL), el proceso de pago presenta economías de escala al tratarse de manera conjunta con la recaudación de cotizaciones. En este sentido, se recomienda estudiar el modelo de negocios actual de recaudación y pago externalizado mediante licitación a bancos locales, para verificar si el costo del servicio se mantendría para volúmenes de transacciones en su conjunto similares a la actualidad (previsión, salud y ATEP), pero administrativamente separados en dos instituciones, IPS e ISL. Las recomendaciones anteriores para este proceso siguen siendo válidas.
- Los procesos y estructura del Departamento de Operaciones del INP (y el soporte legal respectivo) podrían ser la base del área de pensiones del IPS, considerando las recomendaciones de mejora que se señalan.
- Los procesos y estructura del Departamento de Finanzas del INP podrían migrar al IPS, considerando que el grueso de su operación actual se concentra en recaudación y pago de pensiones (PE 1) y en la provisión de servicios de recaudación y pago (PE 3) a terceros (red solidaria) que también va al IPS.
- Para la operación del IPS se requiere avanzar en la adaptación de los sistemas de información a los planteamientos de la reforma, conducentes a lograr un apoyo tecnológico necesario para la concesión de los beneficios definidos en el Pilar Solidario. Para ello, los sistemas de información contemplan la interoperación con otras entidades (SRCEI, SII).
- Para la función de atención de público las CAPRI podrían utilizar la infraestructura física actual del INP. La plataforma de atención de público del INP (soportada por sus sistemas operativos) no sirve para las CAPRI, porque atiende solicitudes de beneficios de afiliados INP y, como se indicó anteriormente, sin estándares declarados de funcionamiento. La plataforma de atención de público de las CAPRI atenderá requerimientos distintos, soportados por el SIDP, donde la labor del personal del IPS sería similar a la de un "asesor previsional".
- La capacidad operativa del ISL debiera estar basada en las de INP Sector Activo, sin embargo en el caso que varias unidades operativas claves en el funcionamiento del INP actual (Empleadores, Pagos, Finanzas, TIC, entre otras) sean transferidas al IPS, la instalación del ISL en términos de capacidad de recaudación y pago podría presentar una dificultad operativa importante, que hacen aconsejable definir lo más temprano posible la conveniencia que el IPS preste dichos servicios al ISL.
- En relación a las auditorías, es necesario asegurar el cumplimiento oportuno del Plan Anual de Auditoría y la realización de auditorías externas informáticas y de los estados financieros.

➤ **Modelo de Operación: Nivel Central-Nivel Regional-Sucursal**

- PE 1: se requieren instrumentos (básicamente sistemas informatizados), protocolos (procesos y procedimientos definidos) y recursos (conectividad garantizada) que conecten directamente a las Sucursales con el

Departamento de Operaciones en relación a la concesión de beneficios (pensiones), con el objeto que la toma de decisiones sea más expedita y mejore la capacidad de respuesta para los clientes o potenciales beneficiarios del INP. No tiene sentido incorporar a la operación, más aun si está basada en el uso de TIC, a otras instancias de "coordinación" si en ellas no hay toma de decisiones respecto del proceso operativo, como son las DR y el Departamento de Sucursales.

- PE 2: se requieren instrumentos (básicamente sistemas informatizados), protocolos (procesos y procedimientos definidos) y recursos (conectividad garantizada) que conecten directamente a las Sucursales con el Departamento INP Sector Activo en relación a la concesión de beneficios (prestaciones económicas) , con el objeto que la toma de decisiones sea más expedita y mejore la capacidad de respuesta para los beneficiarios cubiertos por el seguro ATEP del INP. Además, debiera mantenerse alguna capacidad técnica para la coordinación y control de la calidad de las prestaciones médicas a nivel regional (Sucursal - DR).
- Debiera establecerse a nivel de Sucursales un procedimiento explícito para la supervisión de los centros de pago, para lo cual debiera disponerse de una contraparte a nivel central en el Departamento de Operaciones, en la División Pago de Beneficios.
- Se requiere definir procedimientos y estándares de funcionamiento basados en calidad de atención del público a nivel de las plataformas en sucursales, labor que se sugiere esté a cargo del Departamento de Planificación. No se trata sólo de establecer estándares de calidad en el primer punto de contacto (OIRS), sino en el mismo front desk de operación del Instituto, que abarca plataformas en sucursales y atención de centros de pago y de servicios.

➤ **Mecanismos de Coordinación: Nivel Central-Nivel Regional-Sucursal**

- Más allá de lo prescrito en la normativa legal (DFL N° 17 y Ley de Bases) en cuanto a la existencia de instancias como las DR y lo establecido en la propia normativa del INP respecto del Departamento de Sucursales, no parece recomendable que estén involucradas en la operación cotidiana para la provisión de los servicios del Instituto. Es claro que involucrarlas "artificialmente" en la operación no produce valor agregado a los procesos claves del INP. Esto en la perspectiva que el PE principal (pensiones) requiere una coordinación directa entre las Sucursales y el Departamento de Operaciones del nivel central. En suma, se sugiere que las sucursales se enfoquen en atención de público y las DR en aspectos de coordinación con otras políticas del ámbito social en el espacio regional (salud, adulto mayor, discapacitados, entre otras).

➤ **Recurso Humano**

- Se requiere adecuar el recurso humano del INP para poder responder a los desafíos y requerimientos de la reforma. Para ello deben estudiarse todas

las alternativas de acción posibles, entre otras, la evaluación de perfiles (competencias) y de cargas de trabajo.

➤ **Tecnologías de la Información**

- Las TIC deben desarrollarse en el INP, en particular las capacidades técnicas de los especialistas a cargo de garantizar el desarrollo, soporte y mantención de los sistemas y aplicaciones que el Instituto requiere para su operación. Es razonable que en la fase de desarrollo de sistemas dichas capacidades existan como unidad dentro del Departamento de Planificación, y no dentro del Departamento de Administración, pero durante la explotación (en régimen), debiera tener una jerarquía de Departamento o División, con recursos humanos de alto nivel.

➤ **Presupuestos**

- Para facilitar posteriores evaluaciones de los aspectos de eficiencia y economía, es necesario disponer de información financiera presupuestaria compatible con la información de operaciones, esto además permitiría disponer de información verídica del "n" (número de personas atendidas), y no aproximaciones (promedios).

INDICADORES DE RESULTADOS

- Se debe redefinir el set de indicadores, para orientarlos a la medición de resultados (productos y resultados intermedios), en todas sus dimensiones (calidad, eficacia, eficiencia, clientes).
- Los criterios para establecer las metas deben racionalizarse, para que sean alcanzables pero representen un desafío a través del tiempo.

ANEXO 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN COMPREHENSIVA DEL GASTO INP

Se propone la siguiente narrativa:

Misión Subsecretaría de Previsión Social

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, promoviendo y garantizando el respeto al ejercicio de sus derechos en los ámbitos de seguridad social, laboral y previsional, a través de proponer, diseñar y coordinar medidas y políticas sectoriales dirigidas al perfeccionamiento del sistema de seguridad social en el país.¹

Misión Institucional INP

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los imponentes y pensionados del INP, otorgando eficientemente las prestaciones previsionales vigentes, de los trabajadores, promoviendo la prevención de riesgos y la salud laboral, y de los adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas en situación de extrema pobreza, a través de la entrega focalizada de beneficios sociales acorde las políticas de los respectivos sectores.

Objetivos Estratégicos Subsecretaría de Previsión Social

1. Contribuir a modificar y perfeccionar el sistema previsional, fomentando la transparencia, competitividad y equidad del sistema para garantizar a la población más y mejores prestaciones previsionales y de seguridad social.
2. Garantizar a la población la asistencia y acceso a sus derechos previsionales y de seguridad social a través de un sistema de atención al usuario eficaz, eficiente y competitivo.
3. Perfeccionar y desarrollar el sistema de seguridad y salud laboral aplicando un enfoque preventivo y con cobertura a los sectores más desprotegidos.
4. Asegurar a los usuarios el acceso a la información de sus beneficios, derechos y obligaciones en materia previsional y de seguridad social a través de un sistema de información sectorial claro, completo y oportuno.
5. Fortalecer y modernizar la institucionalidad, promoviendo una gestión competitiva, eficiente y coordinada en el Sector Previsional, permitiendo hacer frente a las nuevas exigencias en materia previsional y de seguridad social.

Nº	Objetivos Estratégicos Institucionales INP	Nº Objetivo estratégico Ministerial con el cual se vincula ²
1	Hacer efectivo en forma eficiente y oportuna los beneficios previsionales derivados del Régimen General y aquellos otorgados por leyes especiales.	2, 5
2	Colaborar a la eficiencia y oportunidad en la entrega de beneficios asistenciales otorgados por el Gobierno a grupos vulnerables, en especial a los adultos mayores y discapacitados.	2
3	Reducir la incidencia de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, ampliando la cobertura de los beneficios de la Ley 16.744 a los trabajadores desprotegidos.	3

¹ Fuente: Ficha de Identificación declaraciones estratégicas 2007.

² Se refiere a los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Previsión Social.

4	Fomentar la integración social de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza a través de la entrega de beneficios sociales de manera focalizada.	1
---	--	---

Nº	Producto Estratégico	Cliente/ Usuario/ Beneficiario	Nombre Indicador Dimensión / Ámbito de Control ³	Gasto Asociado (M \$ 2006)	Medio de Verificación	Nº de Obj. Estratégico de la Institución con el cual se vincula
1	Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Imponentes de ex Cajas de Previsión • Familiares de personas declaradas por el Ministerio del Interior como víctimas de violaciones a los derechos humanos o de violencia política. • Exonerados Políticos que hayan sido calificados como tales por el Ministerio del Interior. • Ex funcionarios de la Administración Centralizada y Descentralizada, Legislativa y Judicial, o de empresas autónomas del Estado y entidades superiores de Educación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo Promedio Respuesta Activos en el Pago y/o resolución de Beneficios Previsionales / Calidad-producto. • Porcentaje de beneficios enviados a Decretar respecto del total calificados enviados desde el Ministerio del Interior en el Periodo / Eficacia-producto. • Porcentaje de Pensiones emitidas por tipo respecto del total de Pensiones vigentes / Eficacia-producto 	2.539.842.058	Formulario H, CDC y estadísticas SIG, recogidas en Depto. de Operaciones o en Sucursales	1, 2

³ Se presentan primero los indicadores definidos por INP que resultan más relevantes, y enseguida la Consultora propone indicadores en cada PE.

⁴ Este indicador y los siguientes de este PE son propuestos por la Consultora. Este indicador refleja que al beneficiario le interesa que ocurra lo más luego posible el pago del beneficio, más que la concesión del mismo. Por eso este indicador es más estricto que el utilizado por INP.

	<ul style="list-style-type: none"> • Afiliados al Sistema AFP, que cotizaron en las ex Cajas de Previsión • Beneficiarios de imponentes fallecidos en actividad o siendo pensionados. • Familiares de pensionados, imponentes activos, subsidiados por cesantía o incapacidad laboral, y pensionados asistenciales que hubieren fallecido. • Trabajador que ha perdido su empleo y cumple los requisitos establecidos en la norma legal que regula el Subsidio de Cesantía (DL 603, de 1974). • Trabajadores de la industria del carbón beneficiarios de la Indemnización Compensatoria Ley N°19.129. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio respecto del total de clientes encuestados / Calidad-producto. • Porcentaje de empleadores que regularizan deuda previsional por gestión de cobranzas / Eficacia - resultado intermedio • Porcentaje de cumplimiento o de meta anual de cobranza de deudas previsionales / Eficacia-producto. • Tiempo Promedio Respuesta en el Pago de pensiones de leyes especiales y reparación⁴ / Eficiencia-producto. • Tiempo de demora en la liquidación 			
--	--	---	--	--	--

			<p>del bono de reconocimiento / Eficiencia-producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • % de bonos de reconocimiento liquidados reclamados / Calidad - producto • % de bonos de reconocimiento reclamados reliquidados / Eficiencia-producto. • Porcentaje de certificados solicitados sobre número total de cuentas individuales / Eficacia-producto. • Digitalización del historial/ Eficacia-producto. • "Validez del historial"/ Eficacia-producto. • Número de beneficios previsionales concedidos / Eficacia-producto. 			
--	--	--	--	--	--	--

N°	Producto Estratégico	Cliente/ Usuario/ Beneficiario	Nombre Indicador Dimensión / Ámbito de Control	Gasto Asociado (M \$ 2006)	Medio de Verificación	N° de Obj. Estratégico de la Institución con el cual se vincula
2	Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas, independientes y desprotegidos que cotizan en el INP para el Seguro Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley 16.744 • Persona que compruebe haberse hecho cargo de los gastos funerarios de la víctima en el caso de la Cuota Mortuoria Seguro Escolar • Imponentes del ex S.S.S. para Beneficios de prevención y rehabilitación alcohólica, los imponentes de todas de las Ex Cajas Previsión, en el caso de las Transferencias a Subsecretaría de Salud Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Presupuesto Ejecutado en Prevención de Riesgos / Cobertura-producto. • Porcentaje de trabajadores adheridos a la ley N° 16.744, que cotizan ATEP en INP, capacitados en prevención de riesgos laborales a nivel nacional / Cobertura-producto. • Porcentaje de trabajadores adheridos a la ley N° 16.744, pertenecientes a MIPYMES que cotizan ATEP en INP / Eficacia-producto. • Tiempo promedio de respuesta Concesión de Beneficios Ley 16.744 / Eficiencia- 	44.565.087	Formulario H, CDC y estadísticas SIG, recogidas en Depto de Operaciones o en Sucursales	3

⁵ Este indicador y los siguientes para este PE son propuestos por la Consultora.

		<ul style="list-style-type: none"> • Supervivientes de trabajadores fallecidos en un accidente del trabajo o por enfermedad profesional y de pensionados por la misma causa. • Estudiantes, con calidad de alumnos regulares, de establecimientos fiscales o particulares, de cualquier nivel educacional, en el caso de las Pensiones del Seguro Escolar. 	<p>proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de las empresas en alto riesgo que cotizan ATEP en INP/ Cobertura-proceso • Porcentaje de trabajadores Independientes a nivel Nacional que cotizan ATEP en INP/ Cobertura-proceso • Porcentaje de nuevos convenios con prestadores especializados en la evaluación y/o tratamiento de salud mental / Eficacia-procesos • Cobertura del sistema INP / Cobertura-producto.⁵ • Cobertura del sistema para MIPYMES / Cobertura-producto. • Nº de iniciativas de prevención promedio recibidas por afiliado al sistema / 			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>Eficacia-producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de presupuesto asignado a prevención de riesgos con respecto al total del presupuesto para ATEP (como PE) / Economía-producto • Costo unitario promedio de iniciativas de prevención de riesgos / Eficiencia-producto. • Porcentaje de presupuesto asignado a gastos por prestaciones médicas / presupuesto para ATEP (como PE) / Economía-producto • Porcentaje de prestaciones médicas atendidas efectivamente bajo el sistema del seguro ATEP / Eficacia-procesos • Tiempo demora en concesión beneficios / Eficacia- 			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de prestaciones económicas concedidas/Total Solicitado / Eficacia-producto • Nº de transferencias netas / Eficacia • Monto de transferencias netas / Eficacia • Plazo medio de recuperación Transferencias / Eficiencia • Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio respecto del total de clientes encuestados / Calidad-producto 			
--	--	--	---	--	--	--

N°	Producto Estratégico	Cliente/ Usuario/ Beneficiario	Nombre Indicador Dimensión / Ámbito de Control	Gasto Asociado (M \$ 2006)	Medio de Verificación	N° de Obj. Estratégico de la Institución con el cual se vincula
3	Servicios a Terceros (Recaudación, Pagos, Cobranza y Distribución, Logística)	<ul style="list-style-type: none"> • FONASA • Personas mayores de 65 años de edad que carezcan de recursos. Inválidos mayores de 18 años de edad que carezcan de recursos, en el caso de las Pensiones Asistenciales (DL 869 de 1975) • Beneficiarios del Subsidio Familiar (DL 18.020) causado por el menor que viva a sus expensas, en el siguiente orden: la madre, en su defecto el padre, los guardadores o personas que hayan tomando a su cargo el menor; y las personas naturales que tengan a su cargo deficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje cumplimiento Convenio FONASA • Porcentaje Recuperación Monto Cheques Protestados. • Porcentaje Control de la Recaudación. • Porcentaje de Cotización Electrónica respecto del total de Planillas / Calidad-producto • Porcentaje de nuevos beneficiarios PASIS cuya emisión de pago se realiza al mes siguiente de la fecha de las respectivas resoluciones de concesión. • Porcentaje de Campañas Nacionales de Programas y 	258.818.304	Formulario H, CDC y estadísticas SIG, recogidas en Depto de Operaciones o en Sucursales	2

⁶ Este indicador y los siguientes para este PE son propuestos por la Consultora.

		<p>mentales de cualquier edad. También es beneficiaria la mujer embarazada a contar del 5º mes de embarazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Familias seleccionadas por los municipios para los Subsidios del Programa Chile Solidario. • Personas con discapacidad pensionadas del INP; Adultos mayores, en el caso de las Ayudas Técnicas y Servicios • Adultos Mayores pensionados y usuarios del INP, personas con discapacidad y en situación de pobreza, en el caso Campañas o Programas orientados a la población Adulto Mayor. 	<p>Beneficios Sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de funcionarios que cumplen la función de intermediación de ayudas técnicas que son capacitados en sistemas on line / Eficacia-producto • Tiempo medio distribución recaudación / Eficiencia-producto⁶ • Monto recaudación terceros, por tipo institución / Cobertura • Porcentaje de recaudación "extra-INP" percibida, sobre el total de recaudación / Economía-producto • Porcentaje costo neto de recaudación sobre el presupuesto total del INP / Eficiencia-producto • Tiempo Promedio Respuesta para Pago de 			
--	--	---	--	--	--	--

			<p>PASIS, SUF y Chilesolidario / Calidad-producto</p> <ul style="list-style-type: none">• Cobertura de la red de intermediación del INP / Cobertura-producto			
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2

LISTADO DE LEYES INP

Ley	Fecha de Publicación	Título
DL 3.502	Diario Oficial el 18.11. 1980	Crea Instituto de Normalización Previsional.
Ley 18.689	Diario Oficial de 20.01.1988	Fusiona en el Instituto de Normalización Previsional las instituciones previsionales que indica.
Ley 16.744	Diario Oficial de 01.02.1968	Establece seguro sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
Ley 19.345	Diario Oficial de 07.11.1994	Dispone aplicación de la ley N° 16.744, sobre seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a trabajadores del sector publico.
Decreto Supremo 313	Diario Oficial de 12.05.1973	Incluye a escolares en seguro de accidentes de acuerdo con la Ley N° 16.744.
DFL 101	Diario Oficial de 09.08.1989	Incorpora a los Pescadores Artesanales Independientes a la Ley N° 16.744.
DFL 54	Diario Oficial de 11.06.1987	Incorpora a los conductores propietarios de vehículos motorizados de transporte colectivo, escolar y de carga afectos al DL 3.500.
DFL 2	Diario Oficial de 08.04.1986	Incorpora cobertura de la ley 16.744 a los campesinos asignatarios de tierras en dominio individual, a los suplementeros, a los profesionales hípicos independientes, a los conductores propietarios de vehículos de alquiler, a los pirquineros, pequeños mineros artesanales incluidos los pequeños planteros, y en general a todos los trabajadores independientes pertenecientes a aquellos grupos que se encuentren afiliados a una AFP.
DFL 19	Diario Oficial de 17.04.1984	Incorpora a los pirquineros independientes a la Ley N° 16.744.
Ley 19.123	Diario Oficial de 08.01.1992	Crea Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación, y establece pensiones de reparación.
Ley 19.234	Diario Oficial de 12.08.1993	Establece beneficios previsionales por gracia para personas exoneradas por motivos políticos.
Ley 19.582	Diario Oficial de 31.08.1999	Modifica Ley que establece beneficios previsionales para personas exoneradas.
Ley 19.992	Diario Oficial de 24.12.2004	Establece Pensión de Reparación para personas afectadas por la Prisión Política y Tortura.
Ley 15.386	Diario Oficial de 11.12.1963	Crea el Fondo de Revalorización de Pensiones.
DFL 1340 BIS	Diario Oficial de 10.10.1930	Ley Orgánica de la Caja Nacional de

		Empeados Públicos y Periodistas.
DL 3.501	Diario Oficial de 18.11.1980	Fija nuevo sistema de cotizaciones previsionales.
DL 3.500	Diario Oficial de 13.11.1980	Establece nuevo sistema privado de pensiones
DFL 150	Diario Oficial de 25.03.1982	Fija el texto refundido de las normas sobre sistema único de prestaciones familiares y sistema de subsidios de cesantía para los trabajadores de los sectores privado y público, contenidas en los decretos leyes 307 y 603, ambos de 1974.
DFL 90	Diario Oficial de 11.01.1979	Establece régimen previsional de asignación por muerte.
DL 869	Diario Oficial de 28.01.1975	Establece régimen de pensiones asistenciales para inválidos y ancianos carentes de recursos.
Ley 18.020	Diario Oficial de 17.08.81	Subsidio familiar para personas de escasos recursos.
Ley 19.129	Diario Oficial de 24.02.1992	Establece subsidio compensatorio a favor de la industria del carbón.
Ley 19.980	Diario Oficial de 09.11.2004	Modifica Ley que establece ley de reparación, ampliando o estableciendo beneficios en favor de las personas que indica.
DFL 17	Diario Oficial de 28.08.1989	Fija Estatuto Orgánico del Instituto de Normalización Previsional.
Ley 18.575	Diario Oficial de 05.12.1986	Fija Ley de Bases Generales de la Administración del Estado.
DFL 1/19.653	Diario Oficial de 17.11.2001	Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°. 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
Ley 18.891	Diario Oficial de 06.01.1990	Modifica la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
DFL N° 24	Diario Oficial de 29.07.2004	Traspasa al Ministerio del Trabajo y Previsión Social la función del INP de estudiar y proponer políticas y medidas que garanticen el oportuno cumplimiento de obligaciones asumidas por el Estado o el Instituto.
Ley 18.225	Diario Oficial de 28.06.1983	Dicta normas sobre desafiliación y modifica el decreto ley N° 3.500, de 1980.
Ley 19.269	Diario Oficial de 29.11.1993	Modifica Plantas de Personal de Servicios que indica y dicta normas en materia de personal de la Administración del Estado.
Ley 19.284	Diario Oficial de 14.01.1994	Establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad.

ANEXO 3

CAJAS DE PREVISIÓN

Originalmente la administración de los sistemas de pensiones se encontraba radicada fundamentalmente en entes gestores de administración estatal denominados Cajas de Previsión, de los cuales dependían una serie de subsistemas, con sus propios beneficios y requisitos especiales para acceder a ellos.

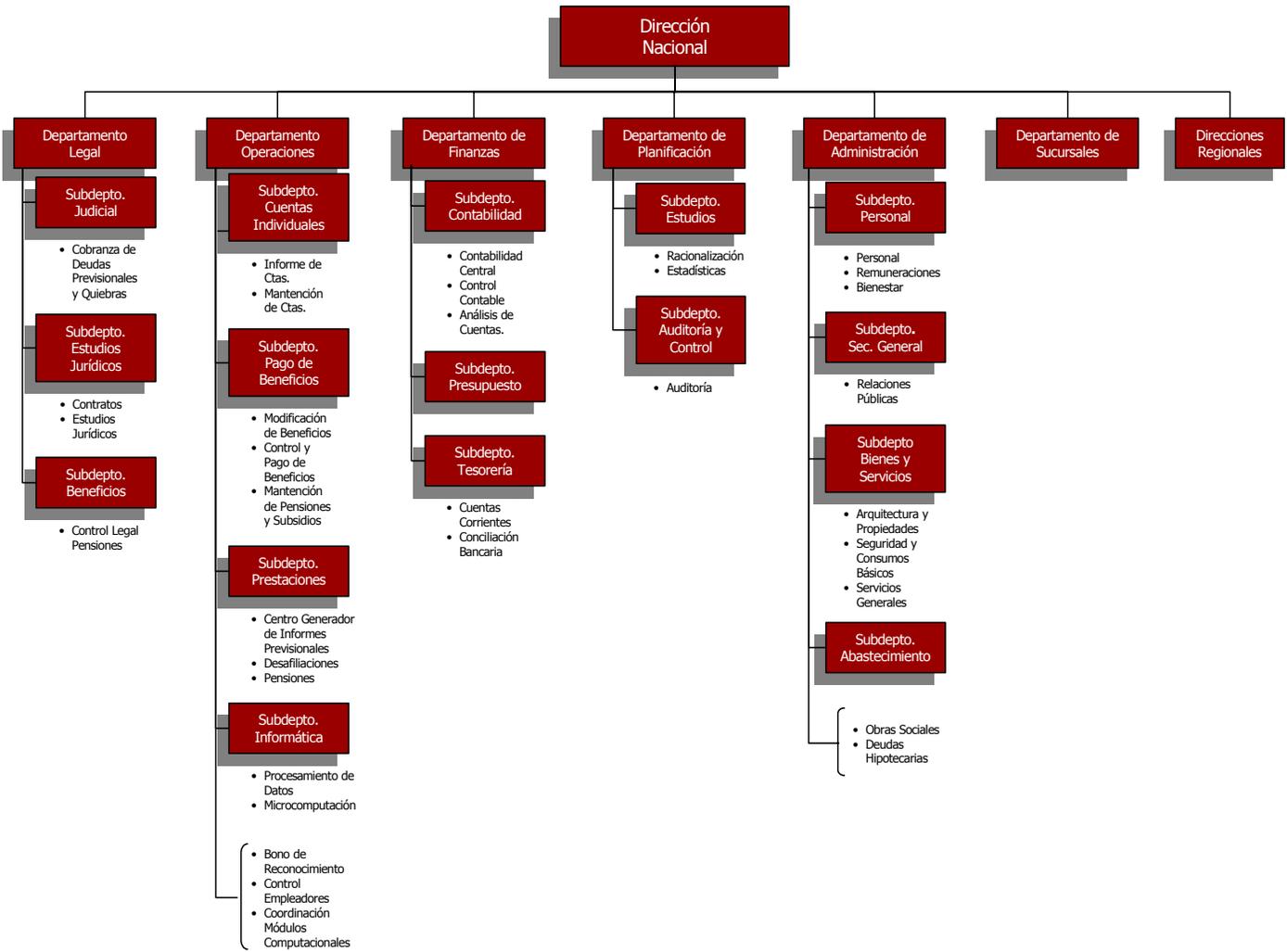
Su estructura era paraestatal y el patrimonio propio de la Caja se confundía con el Fondo de Pensiones o Retiro, formando uno solo.

Las instituciones más importantes de este sistema eran la Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas, la Caja de Previsión de Empleados Particulares y el Servicio de Seguro Social, entre otras, y se formaban por las características comunes de las labores de los trabajadores afiliados o por el empleador o empresa a que esos trabajadores prestaban sus servicios.

De esta forma, los imponentes sólo podían cambiarse de Caja de Previsión al trasladarse a una actividad laboral que contara con su propio sistema de pensiones. Así, a modo de ejemplo, al Servicio de Seguro Social solamente podían afiliarse los trabajadores calificados como "obreros" debido a que en sus labores predominaba el esfuerzo físico sobre el intelectual, mientras que la Caja de Previsión de Empleados Particulares era de afiliación exclusiva para los trabajadores denominados "empleados", pues predominaba en sus tareas el esfuerzo intelectual sobre el físico, debiendo además desempeñarse en empresas del área privada, pues los empleados del sector público se agrupaban en la Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas. Por su parte, un gran número de instituciones previsionales afiliaban a grupos determinados de trabajadores por la realización de actividades en faenas específicas o en algunas empresas públicas o privadas, como por ejemplo la Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional.

ANEXO 4

ORGANIGRAMA INP SEGÚN DFL N° 17 (1989)



ANEXO 5

SEGMENTACIÓN DE SUCURSALES INP

Región	Sucursal	Segmento
13	ALAMEDA	****
1	IQUIQUE	1
2	ANTOFAGASTA	1
3	COPIAPO	1
4	COQUIMBO	1
5	VALPARAISO	1
6	RANCAGUA	1
7	TALCA	1
8	CONCEPCION	1
9	TEMUCO	1
10	PUERTO MONTT	1
11	COYHAIQUE	1
12	PUNTA ARENAS	1
13	SAN MIGUEL	1
13	SANTIAGO	1
5	VIÑA DEL MAR	1
8	CHILLAN	1
13	ÑUÑO A	1
13	INDEPENDENCIA	2
5	QUILLOTA	2
13	MAIPU	2
8	LOS ANGELES	2
10	OSORNO	2
13	ESTACION	2
7	LINARES	2
13	SAN BERNARDO	2
13	PUENTE ALTO	2
10	VALDIVIA	2
13	LA FLORIDA	2
7	CURICO	2

Región	Sucursal	Segmento
1	ARICA	2
4	LA SERENA	2
4	OVALLE	2
6	SAN FERNANDO	2
8	LOTA	2
5	SAN ANTONIO	2
13	PROVIDENCIA	2
13	LAS CONDES	2
5	SAN FELIPE	2
8	TALCAHUANO	2
2	CALAMA	2
12	PUERTO NATALES	3
6	SANTA CRUZ	3
9	VICTORIA	3
13	MELIPILLA	3
9	ANGOL	3
3	VALLENAR	3
9	VILLARRICA	3
7	CAUQUENES	3
10	CASTRO	3
13	BUIN	3
6	SAN VICENTE	3
7	CONSTITUCION	3
4	ILLAPEL	3
2	TOCOPILLA	3
3	CHAÑARAL	3
6	PICHILEMU	4
12	PORVENIR	4
10	CHAITEN	4
11	PTO.-AYSEN	4
11	CHILE CHICO	4
11	COCHRANE	4

En resumen, la segmentación se distribuye del siguiente modo:

Segmento	Nº	%
0 (macro)	1	1,6
1 (grande)	17	27,4
2 (mediana)	23	37,1
3 (pequeña)	15	24,2
4 (micro)	6	9,7
Total	62	100,0

ANEXO 6

PENSIONES MÍNIMAS

I. ANEXO 6: PENSIONES MÍNIMAS

1. Pensión mínima de vejez

Requisitos:

- Tener 65 o más años de edad si es hombre, y 60 o más si es mujer;
- Registrar a lo menos 20 años de cotizaciones o servicios computables en cualquiera de los sistemas previsionales, los que se completan con los periodos en que el afiliado recibió subsidios de cesantía, pero con un máximo de tres años.
- No percibir ingresos iguales o superiores a la pensión mínima de vejez.

2. Pensión mínima de invalidez

Requisitos:

- Haber sido declarado inválido por la Comisión Médica competente.
- No tener derecho a garantía estatal de pensión mínima de vejez.
- Registrar, a lo menos, dos años de cotizaciones en cualquiera de los sistemas previsionales durante los últimos cinco años anteriores a la fecha en que es declarada la invalidez, o estar cotizando al momento en que esta es declarada en caso que se produzca a consecuencia de un accidente y siempre que este hubiera ocurrido después de su afiliación al sistema, o haber completado 10 años de impositivos efectivos en cualquier sistema previsional.
- No percibir ingresos por un monto igual o superior a la pensión mínima de invalidez.

3. Pensión mínima de sobrevivencia

Requisitos:

- El causante hubiere estado pensionado al momento de su muerte o tuviere registrado a esa misma fecha, a lo menos, dos años de cotizaciones en los últimos cinco años anteriores, o se encontrare cotizando en caso de muerte por accidentes, o hubiere completado 10 años de cotizaciones efectivas en cualquier sistema previsto
- Que los ingresos que esté percibiendo el beneficiario no sean iguales o superiores al monto de la respectiva pensión mínima de sobrevivencia.

ANEXO 7

DETALLES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BBVA

Servicio de Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Previsional Banco Bilbao Vizcaya, Argentaria Chile, Octubre 2003

La cláusula Décimo Octava indica las modalidades de pago de beneficios de seguridad social que el Banco operará en cumplimiento del contrato de prestación de servicios: Plaza de Pago, Centro de Servicios, Pago Rural, Orden de Pago en Sucursal INP, Orden de Pago al domicilio del beneficiario y Depósito Bancario.

Las cláusulas Vigésima Quinta, Modalidad Plaza de Pago, y Vigésima Séptima, Modalidad Centro de Servicios, describen las siguientes condiciones específicas:

- a. Ubicación: dentro del radio urbano céntrico de la comuna con facilidades de acceso a locomoción colectiva.
- b. Condiciones de acceso y desplazamiento para discapacitados en recintos de uso público, en concordancia con lo establecido en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- c. Servicios Higiénicos, dotados de ventilación, separados para damas y varones, con lavamanos y abastecimiento de material permanente (papel toalla, papel higiénico y dispensador de jabón) que permita su plena utilización.
- d. Un servicio higiénico con lavamanos para personas discapacitadas, dotado de ventilación, con espacio suficiente para permitir el desplazamiento de sillas de rueda y asideros de apoyo para maniobrar al interior y abastecimiento permanente de material (papel toalla, papel higiénico y dispensador de jabón) que permita su plena utilización.
- e. Asientos para permitir el descanso durante los tiempos de espera, o brindar la pausa necesaria para la recuperación de los beneficiarios.
- f. Amplitud de acuerdo al número de beneficiarios a atender
- g. Sistema integral de Aire acondicionado Frío y Calor. Iluminación suficiente para garantizar condiciones de bienestar al público.
- h. Proyección del Instituto en cuanto a imagen corporativa, compartida y a convenir con el Banco.
- i. Habilitaciones que permitan la publicación de diarios murales y facilidades para la instalación de módulos de atención personalizada que permitan la difusión y distribución de material de apoyo vinculados a iniciativas y programas patrocinados por el Instituto. Estas habilitaciones estarán al interior de una sala y no en el hall de atención del Centro de Servicios.
- j. Espacio para asociaciones gremiales en la sala citada precedentemente.
- k. Espacio de atención para representantes de empresas que participan de la red de beneficios y descuentos del Instituto en la sala precitada precedentemente.
- l. Sector de mesón, independiente a los recintos de cajas, para atención de consultas varias, atención de modificaciones y presentaciones al Jefe de la unidad, en especial para la entrega de credenciales y, a Petición del Instituto, para permitir a sus funcionarios realizar labores de difusión sobre las facilidades y utilidades de estas tarjetas.
- m. Separadores u ordenadores de filas
- n. Espacio habilitado para permitir el desempeño de un auxiliar de enfermería o paramédico orientado a otorgar los servicios de toma de presión y de primeros auxilios a los beneficiarios.
- o. Silla de rueda, camilla y botiquín de primeros auxilios.

p. Servicio de Aseo permanente del recinto y sus dependencias.

TRIGÉSIMO: Otros Servicios adicionales

A) Soporte a Actividades de Beneficiarios. El Banco previa coordinación con el Instituto y las Asociaciones de Beneficiarios realizará un aporte anual equivalente a 240 U.F. para el patrocinio y ejecución de actividades y eventos de las Asociaciones de pensionados. Los términos en que se destinarán y coordinarán los aportes, se realizarán de mutuo acuerdo entre el Banco y el Instituto.

B) Salas Multipropósito. Contarán con una sala de uso múltiple, la cual estará a disposición de las Asociaciones y Agrupaciones de beneficiarios, así como también para el Instituto, para realizar actividades, reuniones y eventos relacionados a la Asociatividad y actividades respecto de materias propias de los beneficiarios, las que podrán ser utilizadas en la jornada normal de atención de público de las Plazas de pago o Centros de Servicios.

C) Cursos dirigidos a la Tercera Edad. El Banco se compromete, mientras el contrato mantenga vigencia, en el curso de cada año a organizar dos cursos dictados por especialistas en materia relacionadas a los beneficiarios. Estos cursos se impartirán en el Área Metropolitana para un máximo de 20 beneficiarios en cada oportunidad y se realizarán en coordinación con el Instituto. Uno de ellos tendrá relación con el curso taller "Cuidados de primeros auxilios y patologías Tercera Edad" que lo impartirá la Fundación Auxilio Maltés y estará dirigido a los dirigentes de las Asociaciones o Agrupaciones de Pensionados. El otro curso, será convenido y coordinado de mutuo acuerdo con el Instituto, en conformidad a las necesidades que se determinen al efecto.

D) Servicio Móvil de Asistencia de urgencia

E) Equipamiento Audiovisual y de Música Ambiental. El Banco dispondrá en todas las Plazas de Pago y Centros de Servicios, de un televisor de 21 pulgadas y de un equipo de video. Estos elementos estarán disponibles para realizar campañas de difusión, educativas, de salud, transmitir mensajes u otros que se establezcan, a todos los beneficiarios y público que concurra a estas unidades. Asimismo, todas las unidades contarán con equipos de música ambiental que permitirán entregar mensajes a todos los beneficiarios y público que concurra a estas unidades

H) Ayuda por Fallecimiento. En el caso que en el interior de las dependencias de las Plazas de Pago o Centros de Servicios, ocurriera el deceso natural o accidental de un beneficiario del Instituto, el Banco ofrece aportar la suma única de UF 7 al o los deudos beneficiarios reconocidos revisados por el Instituto, en la medida que estos acrediten el fallecimiento con el respectivo Certificado de Defunción extendido por el Servicio de Registro Civil y las facturas o boletas derivadas del servicio funerario.

ANEXO 8

FALLAS DE MERCADO Y FALLAS DE ESTADO

1. Eficiencia Económica, Equilibrio Competitivo y Fallas de Mercado

En la casi totalidad de las economías del planeta se da una coexistencia entre los mercados (que juegan un rol predominante en los procesos de asignación de recursos) y los Estados, que más débiles o más fuertes, parecen también jugar un importante rol en esas economías. Dado ello, particularmente en aquellos países en desarrollo en los cuales es menos claro, que en otros, el peso relativo deseable para la intervención en materia económica de cada uno de estos actores, es que cobra validez la pregunta: ¿Por qué debiera el Estado intervenir en la economía?, o bien, ¿Bajo que condiciones debiese hacerlo?

La Teoría Económica tiene una respuesta bastante precisa para ello. Se considera que en una economía dada, una particular asignación de recursos constituye una asignación óptima denominada "Óptimo de Pareto"¹, si no existe otra asignación factible que resulte superior a esta, en el sentido que no sea posible beneficiar a algún agente económico sin perjudicar a otro.

Esta condición de optimalidad "paretiana", puede entenderse como un requisito mínimo razonable para cualquier regla de evaluación de resultados del funcionamiento de una economía dada. Ahora, si bien todos los resultados deseables para ella debieran corresponder a asignaciones Pareto-óptimas, no todos dichos óptimos serán, en forma necesaria, socialmente deseables, puesto que dicho concepto está despojado de cualquier connotación de justicia distributiva.

Una posición de óptimo económico, es entonces aquella en la cual, asumiendo como dados ciertos supuestos², las tasas marginales de transformación, en la producción de bienes, se igualan a las tasas marginales de sustitución, en el consumo de dichos bienes, vale decir existe eficiencia en el intercambio (igualación de las tasas marginales de sustitución en el consumo de bienes), eficiencia en la producción (igualación de las tasas marginales de sustitución en la producción de bienes) y eficiencia en la coordinación de las actividades de producción y consumo (igualación de ambos tipos de tasas marginales).

¹ Este tipo de asignación óptima también denominada corrientemente como: "Pareto- Eficiente" o "Pareto-Optima". es la que ha dado en denominarse, a partir de su formulación por el economista italiano Wilfredo Pareto La formulación original del sistema de análisis de Pareto, fue expuesta inicialmente en: Pareto W.; "*Manuale di Economía Política*" (1906) y su famoso desarrollo, basado en las curvas de indiferencia inventadas por Edgeworth, es expuesto por primera vez, de un modo completo, en el apéndice matemático incluido en la edición francesa de dicho libro (1909).

² Los supuestos clásicos utilizados por la teoría económica en la descripción de una posición de equilibrio competitivo son: convexidad de las curvas de utilidad de los consumidores, supervivencia de estos en el mercado, en tanto su dotación de recursos se mantenga al interior de su espacio de posibilidades de consumo, no saciabilidad del consumidor al interior de su espacio de posibilidades de consumo, libre eliminación de las unidades productivas y los bienes ineficientes y convexidad de la isocuantas de producción. (Véase: Arrow, K.J; "**General Economic Equilibrium: Purpose, Analytic Techniques, Collective Choice**". *American Economic Review*, 64. Pags: 253-272 y Aliprantis, C.D; Brown , D.J. y Burkinshaw, O.; "**Existence and Optimality of Competitive Equilibria**", Berlin, Spingler-Verlag ed. (1990).

De ese modo, cada consumidor maximiza su utilidad sobre su conjunto presupuestario, cada empresa maximiza beneficios y la cantidad ofertada es igual a la cantidad ofrecida en cada mercado.³ Esta, condición de eficiencia, o posición de equilibrio económico que determina una eficiente asignación de recursos, como un "Óptimo Paretiano", pero no por ello se deduce de acá que toda posición de equilibrio competitivo deba necesariamente ser un óptimo de ese tipo.

En una situación de equilibrio competitivo, lo que se genera es una igualación entre las tasas marginal de transformación en la producción de cualquier par de mercancías y las relaciones de precios relativos entre ellos, de tal modo que, en la medida que un equilibrio competitivo verifica necesariamente las condiciones de un óptimo económico, no resulta posible mejorar la situación de ningún agente económico sin perjudicar la de otro y por ende la economía se encuentra en un "Óptimo de Pareto".⁴

El modelo de equilibrio general competitivo, dentro del cual una economía dotada de mercados competitivos proporciona un entorno preciso de mecánica de asignación de recursos, conducente a una posición a la vez de equilibrio competitivo y de eficiencia en la asignación de recursos, y dentro de ese contexto, son los precios y los mercados, las instituciones más eficientes y eficaces para la coordinación de la actividad económica, permitiendo que "la mano invisible" a que se refería Adam Smith, asigne los recursos de la economía, obteniendo un precio de eficiencia y una cantidad de equilibrio en sus mercados. Sin embargo, cuando dichos mecanismos de mercado no funcionan y la mano invisible no opera de un modo eficiente, suele hablarse de fallas de mercado.

Las fallas de mercado, según nos dice la teoría económica, se expresan en una economía, o en un mercado dado, ya sea por la prolongada inexistencia de una situación de equilibrio, o bien por el hecho que los equilibrios logrados son ineficientes en el sentido paretiano. En definitiva las fallas de mercado hacen referencia a la necesidad de coordinaciones entre agentes económicos, que operen mas allá de lo que ofrecen los mercados, ello a objeto que la economía, o los mercados, puedan lograr una posición de equilibrio que sea un Óptimo de Pareto, y que éste sea alcanzable a partir de la particular distribución de la riqueza y oportunidades existente en ellos.

La presencia de estas fallas son las que permiten aportar argumentos que justifiquen la decisión de un Estado de intervenir en los mercados, dado que estos desempeñan de manera no-eficiente, o claramente in-suficiente, su función de asignación de recursos.

La teoría económica distingue cuando menos siete situaciones, o fallas de mercado, en presencia de las cuales no se cumple el primer teorema de la economía del bienestar y por ende la sola coordinación de agentes económicos establecida a través de los mercados, no

³ Esta condición se conoce en la Teoría Económica como Primer Teorema del Bienestar, el segundo Teorema del Bienestar nos dice que, si bien todo equilibrio competitivo resulta Pareto-Óptimo, la particular posición de equilibrio que se alcance en una economía, como resultado del funcionamiento de los mercados, dependerá de la respectiva distribución inicial de la riqueza entre los consumidores, o de la distribución de las oportunidades.

⁴ Para que funcionen los mercados tiene que haber un estado que defina los derechos de propiedad y vele por el cumplimiento de los contratos, estas son actividades que sientan las bases en las que se apoyan todas las economías de mercado.

logra conducir a la economía a una asignación de recursos Pareto-Eficiente, estas siete grandes fallas de mercado, han sido tipificadas como:⁵

- a. Presencia de comportamientos no competitivos de parte de los agentes económicos;
- b. Presencia de rendimientos crecientes a la escala, situación del todo incompatible con un contexto competitivo
- c. Presencia en algunos mercados de bienes que, por su naturaleza, no pueden ser provistos privadamente - "bienes públicos puros"- y de algunos otros bienes que, pese a no ser tan "puros", son en buena parte públicos;
- d. Presencia de externalidades, o influencias, que se ejercen sobre un agente económico por otros agentes, al margen de los mecanismos de precios.
- e. Presencia de mercados incompletos,⁶ generalmente derivados del carácter "secuencial" del funcionamiento de estos, razón por la cual no se generan bienes o servicios cuyo coste de producción es menor a lo que los consumidores estarían dispuestos a pagar.
- f. Presencia de asimetrías de información, lo cual genera que los consumidores posean información incompleta, o bien posean la convicción que el mercado no les aporta la información necesaria para la toma de decisiones.
- g. Presencia sistemática de desempleo y/o inflación, lo cual significa que la asignación de recursos de dicha economía no puede ser definida como óptima

Las causas de las fallas del mercado impiden que la economía sea eficiente sino interviene el Estado. Pero aunque se lograra el óptimo de Pareto, hay dos otros dos argumentos que justifican la intervención del Estado:

1. La distribución del ingreso: los mercados competitivos pueden generar una distribución de la renta muy desigual y dejar a algunas personas unos recursos insuficientes para vivir. Una de las actividades más importantes del estado es redistribuir la renta, y éste es el propósito expreso de los distintos programas sociales de transferencias.

2. El temor de que el individuo pueda no actuar en su propio interés. Los consumidores pueden tomar decisiones "malas", aun cuando posean una información completa. La gente sigue fumando aunque sea malo para su salud y sepa que lo es. Los bienes que el Estado obliga a consumir se denominan bienes preferentes. Hay bienes preferentes que el Estado debe fomentar y males preferentes que el estado debe desaconsejar o prohibir. Ejemplo1: la educación básica, alguien debe tomar decisiones paternalistas en representación de los niños, ya sean los padres o el Estado, y existe un debate permanente sobre el reparto de las responsabilidades entre los dos. Ejemplo 2: la seguridad social, situación en que el Estado no puede comprometerse, al menos sin dificultades, a abstenerse de ayudar a las personas que toman malas decisiones. Las personas que no ahorran para la jubilación se convierten en una carga para el Estado y ésta es en parte la justificación para que exista la seguridad social.

⁵ Ver "Economics of the Public Sector", Third edition, Joseph Stiglitz; W.W. Norton and Company Publishers, New York, 2000.

⁶ Ejemplos de mercados incompletos son los de seguros y de capitales. Las razones que se identifican son: la innovación, costos de transacción y asimetrías de información y costos de velar por el cumplimiento de los contratos.

2. Fallas de Estado y Déficit de Implementación y Diseño de las Políticas Públicas.

En tanto los Estados no son sujetos únicos dotados de una voluntad unívoca, sino que más bien la articulación de múltiples voluntades, fuerzas y actores, los procesos de implementación de las políticas públicas están sujetos a fallas vinculadas a la forma particular en que se generan dichos procesos de articulación. Por ende las posibles desviaciones, o déficits, en los procesos mediante los cuales los Estados intentan primero, definir su quehacer y luego transformar en resultados prácticos los objetivos planteados por sus políticas públicas, vale decir, las eventuales diferencias entre lo propuesto y lo logrado en esta materia, por las autoridades públicas, es lo que ha sido denominada por la literatura como "Fallas de Estado".

Los mercados suelen fallar pero el Estado a menudo no consigue corregir estas fallas. El reconocimiento de las fallas de Estado implica que este debe intervenir únicamente en los campos en los que son más importantes las fallas del mercado y en los que existen pruebas de que su intervención puede suponer una gran mejora.

Son cuatro las causas de la incapacidad del Estado para cumplir los objetivos formulados: su reducida información, su reducido conocimiento de las respuestas privadas a sus intervenciones, su reducido control de la burocracia y las limitaciones que imponen los procesos políticos.

La visión actual del papel del Estado se ha traducido en dos iniciativas, la liberalización (reducir el papel del Estado en la regulación de la economía) y la privatización (transferir al sector privado actividades que realizaba el Estado).

Cuestiones económicas claves del proceso de decisión del Estado:

¿Que se produce?: bienes públicos o privados

¿Como se produce?: dentro del sector público o del privado. Las políticas gubernamentales también afecta la forma en que las empresas producen los bienes (las cotizaciones a la seguridad social que deben pagar las empresas por sus trabajadores encarecen el trabajo y, por lo tanto, conducen a la utilización de técnicas de producción menos intensivas en mano de obra.

¿Para quien se produce?: La cuestión de la distribución. Los impuestos afectan a la cantidad que tienen los diferentes individuos para gastar. Cada programa público beneficia a diferentes grupos.

¿Como se toman estas decisiones?:

En el sector público se deben tomar colectivamente. Cada política es buena para unas personas y mala para otras, por lo que debe especificarse cuidadosamente a quien beneficiaria y a quien perjudicara.

¿Como tomar decisiones colectivas como las que se refieren a la oferta de bienes suministrados por el Estado y a los impuestos?

Elementos necesarios para el análisis del sector público para diseño de políticas públicas:

- Saber qué actividades realiza el sector público y como están organizadas.

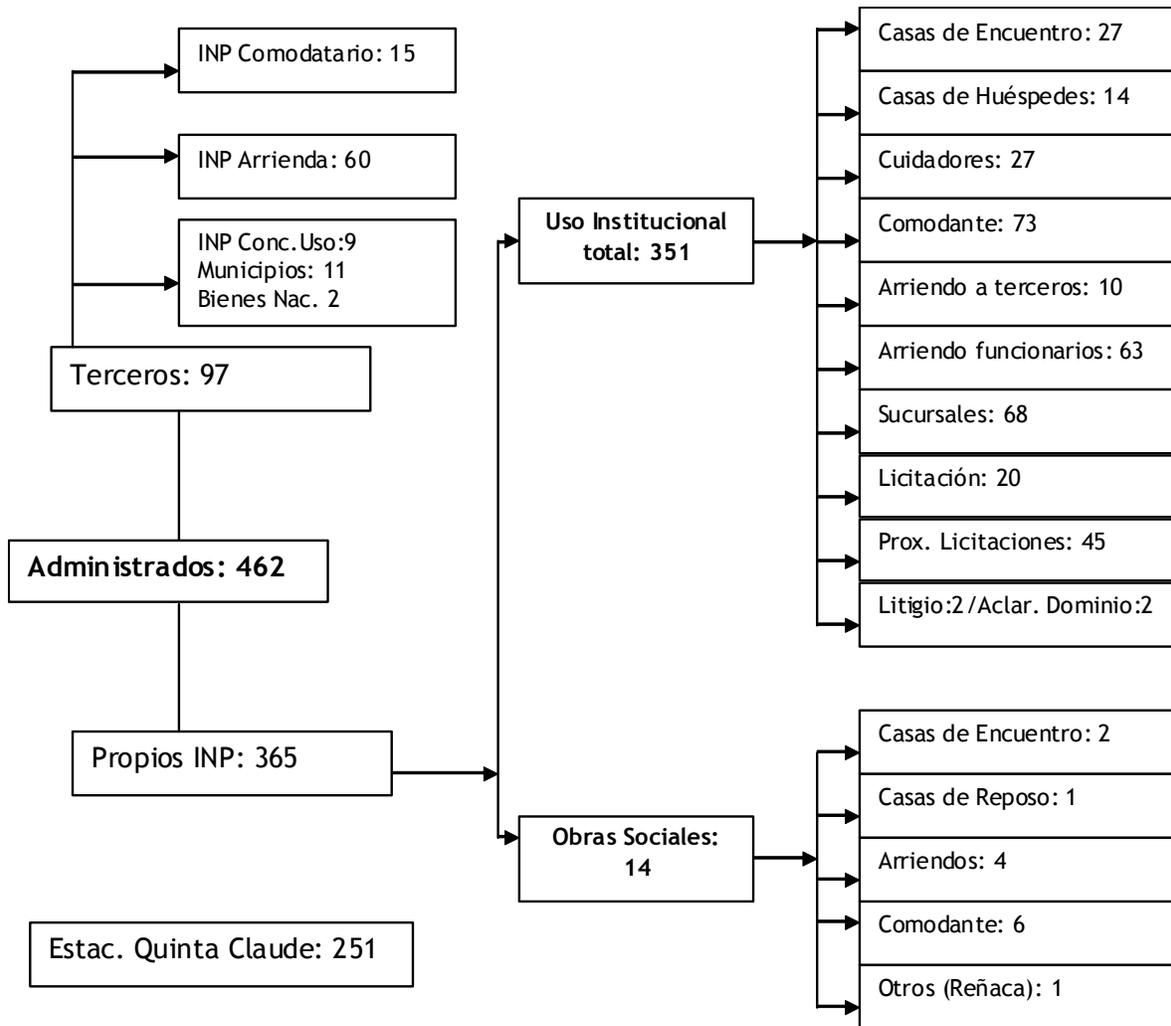
- Comprender y prever todas las consecuencias de estas actividades públicas.
- Evaluar las distintas medidas posibles.
- Interpretar el proceso político.

Actualmente está muy extendida la idea de que los mercados y las empresas privadas constituyen la clave del éxito de una economía, mientras que el Estado desempeña un papel importante como complemento del mercado. Sin embargo, el carácter exacto de ese papel continúa siendo motivo de controversia. Las opiniones varían según lo grave que se consideren las fallas del mercado y lo eficaz que se crea que es el Estado para resolverlos.

ANEXO 9

CATASTRO DE PROPIEDADES INP

Propiedades por Regiones			Superficie	Monto Avalúos	Contribuciones
Región	Totales	Cantidad	Metros 2	2° sem. 2007	2007
I	Iquique	19	6.257,35	1.034.721.978	2.525.734
II	Antofagasta	19	10.012,11	1.583.194.486	1.089.994
III	Copiapó	9	8.199,79	1.079.185.093	3.141.647
IV	La Serena	9	6.749,83	1.298.235.980	3.430.466
V	Valparaíso	24	223.554,77	17.823.038.553	51.974.661
VI	Rancagua	7	5.612,99	916.100.907	2.715.444
VII	Talca	12	6.565,89	1.255.263.746	2.871.618
VIII	Concepción	20	20.484,32	3.957.880.573	11.270.484
IX	Temuco	8	20.024,67	1.691.914.630	2.011.412
X	Puerto Montt	25	16.472,90	3.499.698.844	5.060.067
XI	Coyhaique	4	726,92	285.839.728	306.725
XII	Punta Arenas	11	6.994,53	1.059.582.767	2.867.756
RM	RM	198	118.290,02	25.991.848.958	78.709.024
TOTALES		365	449.946,09	61.476.506.243	167.975.032



ANEXO 10

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN INP

Anexo 10.1 Licitación Sistemas Informáticos 2003

Productos Licitados 2003

En el llamado a la licitación el INP explicitó las siguientes debilidades de los sistemas existentes a esa fecha:

Problema	<p>Uso de tecnología obsoleta con muchos procesos batch y mucha utilización de papel, ocasionando con ello los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la información. • Tiempos de respuesta. • Concentración en la Concesión de Beneficios. • Mayor posicionamiento en el ámbito público.¹ • Incerteza al inicio de la petición del usuario. • Más de una base de datos.
Impacto del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Una mala atención a los clientes y usuarios del sistema, y otros organismos que requieren contar con información. • La burocratización de los trámites. • Redundancia de información. • Mucho trabajo manual.

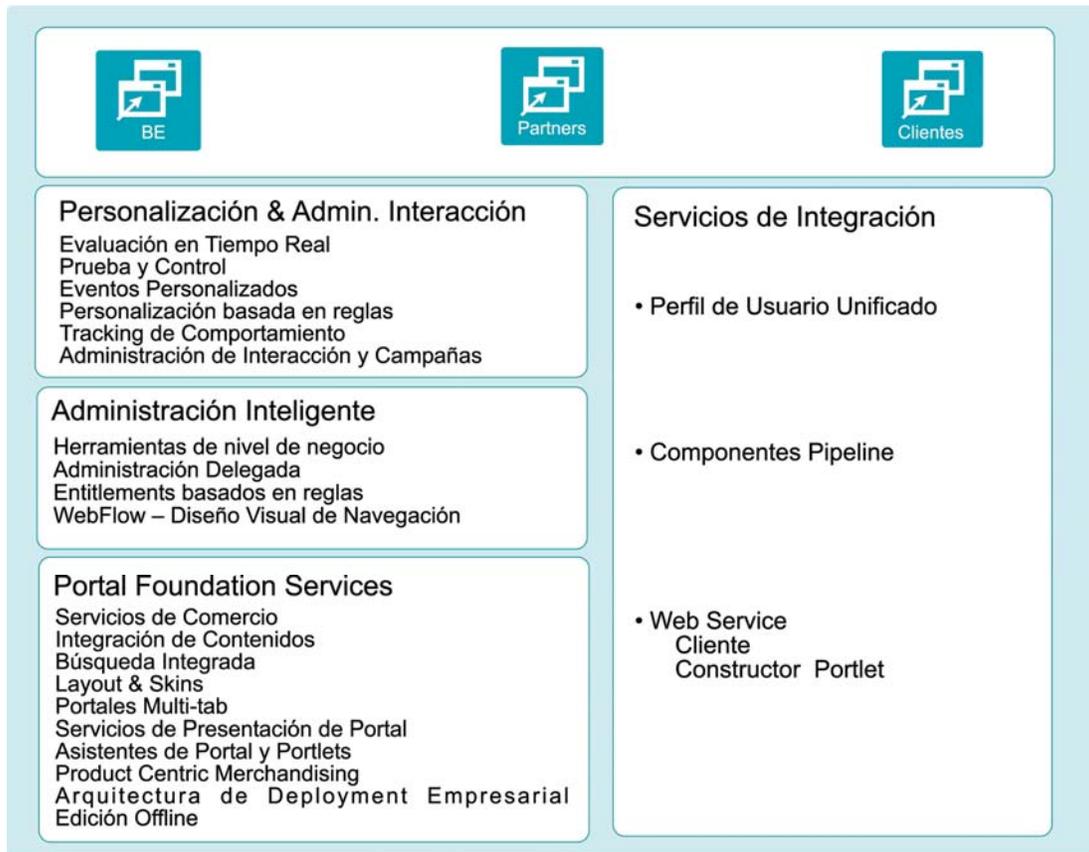
Para la problemática anterior se pensó en la implementación de una solución que agilizará y racionalizará los procesos internos de la organización, entregando resultados e información adecuada, oportuna y con fácil acceso de los usuarios internos del INP y de los clientes externos, fuesen imponentes, empleadores o beneficiarios u organismos estatales y privados con los que el Instituto debe interactuar para cumplir sus objetivos.

La solución esperada de implementar debía contener un conjunto de características tecnológicas mínimas tales que permitieran:

- Distribuir las cotizaciones recibidas a los diferentes fondos de cada uno de los regímenes que administra (fondo de pensiones, desahucio, seguro de vida, ATEP, etc.)
- Cargar y administrar las Cuentas Individuales de cada uno de los imponentes.
- Conceder los beneficios de seguridad social que otorgan las leyes a los imponentes de cada uno de los regímenes previsionales que administra INP.
- Pagar mensualmente las pensiones a los distintos beneficiarios.
- Pagar los Beneficios Asistenciales (no contributivos) que otorgan las Municipalidades, Intendencias u otros organismos de Estado.
- Otorgar Bonos de Reconocimiento.
- Conceder y pagar los beneficios que contempla la Ley de ATEP a los trabajadores afiliados al seguro administrado por el INP.
- Administrar la prestación de los Servicios Sociales a otorgar a sus beneficiarios.

¹ Entiéndase como "visión negativa en los medios informativos".

Por su parte, los servicios de Portal ofrecidos se agruparon de acuerdo al siguiente esquema:



En esa oportunidad también se licitó el Centro de Servicios de Soporte de Aplicaciones (CSESA),² que corresponde al Data Center, en donde residirían las aplicaciones y el servidor al cual se conectaría el INP.

² Ver documento "CSESA J2EE Oferta Técnica SYNAPSIS".

Prestaciones Comprometidas por los adjudicados en la Licitación

Del contrato del Centro de Servicios de Soporte de Aplicaciones (CSESA) se desprenden los siguientes compromisos:³

- Solución global de la plataforma tecnológica de hardware y software, así como los servicios de aplicación y soporte que se indican en las respectivas Bases Técnicas, y que se desagregan en Servicio Data Center, Servicios Desarrollo Ad hoc y Servicios Tecnológicos.
- Comprendían el análisis, diseño y construcción de diversos componentes de Aplicaciones; el diseño del modelo de datos corporativo; la migración de datos; la puesta en marcha; la mantención correctiva y adaptativa de los de los componentes de Aplicaciones; y el soporte para la explotación de los sistemas informáticos.
- Las funcionalidades asociadas a los componentes de distribución de información de:
 - ✓ Recaudación: con sus subcomponentes de Reliquidación; Distribución para pensiones, Accidentes del trabajo, FONASA, contabilizaciones de Cargas Familiares y de AFP; Empleadores; Deudas Provisionales; y FONASA.
 - ✓ Beneficios: con sus subcomponentes cuentas individuales, bono de reconocimiento, concesión de beneficios y pago de beneficios.
 - ✓ Accidentes del Trabajo y Enfermedades profesionales: considera todas las funcionalidades, subprocesos y actividades orientadas a la correcta administración, control y prestación de servicios, relacionados con la prevención y con la prestación de beneficios económicos y médicos.
 - ✓ Control de Documentos de Pago: parearía la información de bancos y sucursales del Instituto con los documentos de pago de beneficios; generaría información de no cobros para suspender beneficios; generaría estadísticas de resultados por proceso de pago para cada unidad emisora y para la SUSESO; ingresaría información de movimientos del Instituto sobre documentos de pago; detectaría pagos dobles, cobros indebidos y errores administrativos; corregiría información en la base de datos; generaría información contable; realizaría procesos de reversión contable sobre documentos caducados, anulados y bloqueados; aportaría datos para la generación de informes financieros del pago de SUF y PASIS para la SUSESO; e ingresaría información de liquidaciones de pago mensual asociados a documentos reversados.
 - ✓ Servicios Sociales: administraría vínculos con empresas adheridas a programas; mantendría registros de beneficios; administraría actividades orientadas a grupos socialmente vulnerables; administraría convenios de colaboración; administraría relaciones con asociaciones gremiales de pensionados; y emitiría información a ministerios u otros organismos.
- Componentes Transversales: integrado por los subcomponentes Desarrollo de portales; suite de sucursales, que permitiría un sistema de consulta única e interactiva de los diversos Componentes de Aplicaciones y Archivo, permitiría la comunicación interactiva en la administración y operación de una base de datos que contendría todos los documentos que se encuentran en resguardo en los archivos institucionales, a objeto de efectuar las acciones de ingreso, impresión, elaboración de informes, traslados y mantenimiento.

³ Periodo del contrato: desde el 01/04/2004 hasta 30/03/2009.

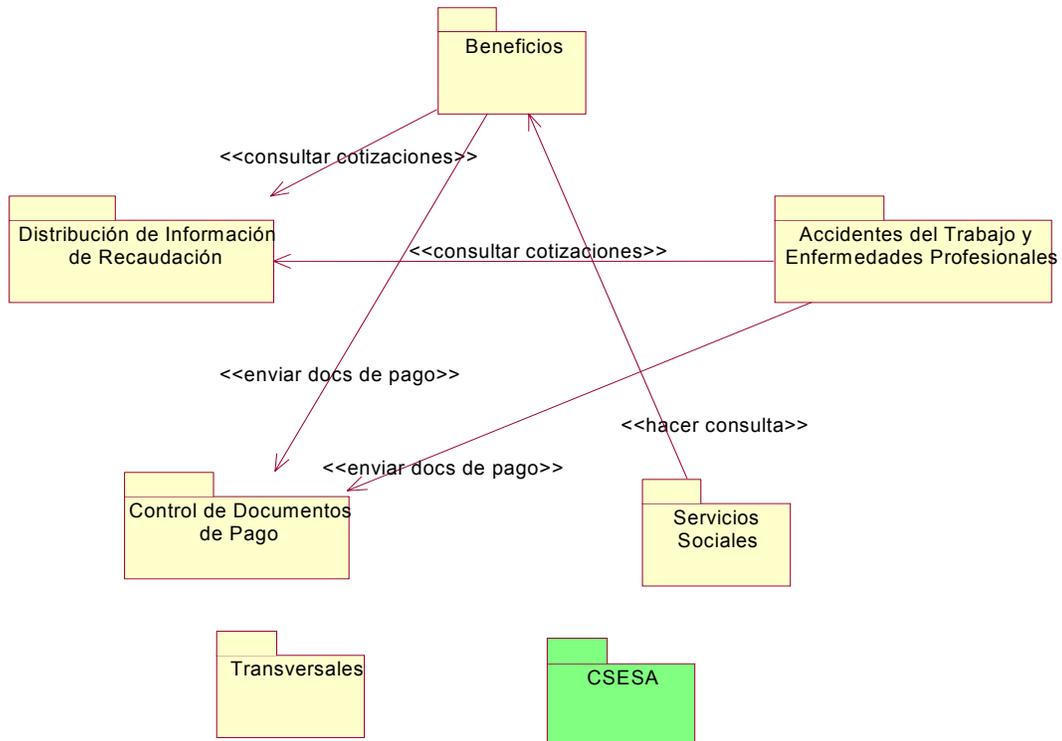
Beneficios que se esperaban obtener:

Beneficios	Características que lo permiten
Masificar el uso de Internet	Todas las aplicaciones interactivas se construirán en plataforma Web ya sea Intranet para aquellas que son de uso interno del INP, o extranet para aquellas que puedan ser usadas por cualquier persona / ciudadano que necesite información
Mejorar los procesos y lograr impecabilidad	La definición de un nuevo modelo corporativo alimentado por datos depurados, permitirá mejorar los procesos, eliminando tiempos de búsqueda y mejorará la calidad de la información. El cambio de tecnología permitirá mejorar los procesos
Generar un proceso de cobranza eficiente y oportuna	Un buen desarrollo y consideración de los actores internos y externos de la organización, que intervienen en el proceso
Lograr coherencia entre recaudación y transferencia de recursos e información	Un buen diseño, que considere el flujo completo del proceso, instancias de control, y actores que intervienen
Conceder y pagar beneficios en forma eficiente y con altos estándares de calidad (oportuna, precisa y veraz)	Clarificación del proceso que lo soporta, para cada tipo de concesión que se realiza, logrando una adecuada vista de los eventos que se deben controlar o encadenar, para desconcentrar el proceso
Disminuir los tiempos de respuesta	Revisar los procesos, con un buen uso de las nuevas tecnologías, potenciando las capacidades de los actores que intervienen en los procesos
Promover la desconcentración en la Concesión de Beneficios	Facultar a las sucursales de atribuciones y habilitar aplicaciones con las cuales pueda otorgar los beneficios descentralizadamente
Optimizar el Control de Pago de Beneficios a través de pareos de información con otros Servicios	Implementar controles y acuerdos con los organismos que generan información facilitando los procesos por medios magnéticos en forma oportuna
Empresarización del DATEP. Dar una visión de organización eficiente y moderna	Implementar una solución Integrada de Accidentes del Trabajo, que consideren sus actividades preventivas y curativas
Fortalecer el área de Servicios Sociales	Potenciar las instancias de servicio social, entregando información que ayude a la gestión, fortaleciendo la tarjeta TIP (Tarjeta de Identificación del Pensionado), la continuidad y expansión de los programas sociales y convenios entre otros
Potenciar la imagen del INP como un actor relevante en el ámbito público	Con la Suite de Sucursales, comunicación con otras entidades fiscales y sitios de portales

Reposicionar la Institución	Imagen, por incorporación de nuevas tecnologías, mejor comunicación con otras entidades, desarrollo de portales
Definir e implementar una nueva herramienta de Control de Gestión Integral	Definir un sistema de Gestión estratégico y operacional que apoye a la gestión desde las unidades de gestión más mínimas, hasta la dirección
Evaluar permanentemente el desempeño y la gestión del INP	Contar con Índices de gestión que la apoyen
Promover la medición de la gestión como herramienta habitual de trabajo.	Incorporar la generación de variables que se obtienen como producto de la gestión en la organización, para la obtención de indicadores
Generar altos estándares de calidad en la atención de público (oportunidad y certeza en la atención)	Disponer de una suite de sucursales que apoye la operación y atención eficiente del público
Contribuir a generar ventanilla única de atención	Desarrollo de Portales de fácil acceso y con opciones de ayuda autoexplicativas
Asegurar la participación de los usuarios	Generar soluciones tecnológicas de fácil acceso y operatividad
Dotar de elementos tecnológicos que agilicen la atención de público, especialmente en Sucursales	Ventanilla única en suite de sucursales

Visión general de la solución presentada por la empresa adjudicada

La visión general que se presenta a continuación, refleja las componentes del sistema y su interrelación necesaria para satisfacer las necesidades funcionales.



Niveles de Servicio Ofrecido

Servicio	Indicador	Meta
Análisis, diseño y construcción de componentes de aplicaciones.	Tiempo de respuesta	95% de las transacciones en menos de 3 segundos
	Cantidad de mantenciones Correctivas	30 mantenciones por mes
	Usabilidad para el usuario Final	80% de satisfacción con la interfaz según formularios de Evaluación
Diseño del modelo de datos Corporativo	Diseño de una nueva versión del Modelo de Datos	5 días hábiles desde el Requerimiento Formal
Migración de Datos	Calidad de la migración en relación a la explotación	Incidentes por errores de Migración por mes Según descripción en Plan de migración 5 los 2 primeros meses 3 los 2 próximos meses 1 los 2 próximos meses 0 a partir del 7 mes
Explotación de los componentes de aplicaciones.	Cumplimiento del plan de explotación.	0,5 procesos/días de atraso promedio mensual
Mantenimiento y soporte de los componentes de aplicaciones	Cantidad de mantenciones Correctivas	20 mantenciones por mes
	Tiempo asociado a mantención correctiva	40 horas hábiles como máximo para disponibilizar mantención
	Mantenimiento adaptativa	1.200 horas mensuales de recurso programador disponible a utilizar según necesidad y no acumulables mes a mes.
Help Desk		
	Tiempo respuesta requerimientos críticos	60 minutos de tiempo de respuesta al requerimiento que afecta múltiples (mayor de 10) usuarios
	Tiempo respuesta requerimientos no críticos	240 minutos de tiempo de respuesta al requerimiento que afecta al usuario individuo
	Tasa de Abandono	Menor o igual a 5% de llamadas perdidas
	Tiempo de espera	Menor o igual a 15 segundos
	Tasa de resolución en el primer llamado	65 % de satisfacción garantizado

Capacitación	Nivel de capacitación de usuarios internos	80% de entendimiento de la capacitación según formularios de evaluación
--------------	--	---

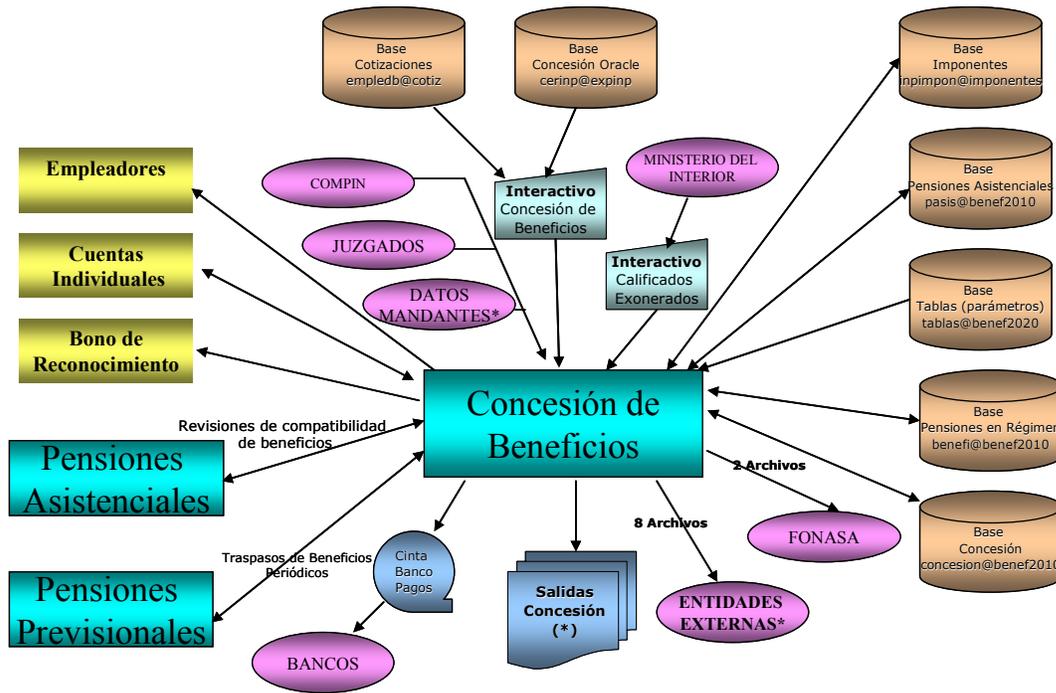
A continuación se resumen los servicios de infraestructura que se proveerían al INP, indicándose si ellos son exclusivos para el servicio del Instituto o si son compartidos con otros clientes:

Producto	Modalidad
Instalaciones del Datacenter	
Sala de servidores, impresión, telecomunicaciones, microinformática, supervisión, cintoteca y energía	Compartido
Sistemas eléctricos, climatización, cableado, detección y extinción incendios y seguridad	Compartido
Racks de servidores	Compartido
Ambiente de Producción	
Servicio Capa de Presentación	Exclusivo
Servicio Capa del Negocio	Exclusivo
Servicio Capa de Datos	Exclusivo
Servicio de Base de Conocimiento	Exclusivo
Servicio de Datawarehouse	Exclusivo
Servicio de Single Sign-On	Exclusivo
Servicio de Storage	Compartido
Servicio de Respaldo	Compartido
Servicio de Impresión	Compartido
Comunicaciones, redes y seguridad	
Enlaces de datos entre el INP y los CPDs SYNAPSIS	Exclusivo
Enlace de voz entre el INP y SYNAPSIS	Exclusivo
Enlaces de datos entre los CPDs de SYNAPSIS	Compartido
Enlaces de acceso a Internet a 100 Mbps (hosting aplicaciones)	Compartido
Redes internas de los CPDs	Compartido
Switches de Conexión Otras Instituciones y Bancos	Compartido
Cortafuegos	Compartido
Servicio IDS	Compartido
Monitoreo de servicios	Exclusivo
Gestión y administración de red	Compartido
Ambientes de Desarrollo, Testing y Pre-Producción	
Servicio Capa de Presentación	Exclusivo
Servicio Capa del Negocio	Exclusivo
Servicio Capa de Datos	Exclusivo
Servicio de Base de Conocimiento	Exclusivo
Servicio de Datawarehouse	Exclusivo
Servicio de Single Sign-On	Exclusivo
Servicio de Storage	Compartido
Servicio de Respaldo	Compartido
Servicio de Impresión	Compartido

Anexo 10.2 SISTEMAS LEGADOS: Tipo de Aplicaciones y sus respectivas funcionalidades.



1.- Concesión de Beneficios



***Entidades Externas:**
- SUSESO
- FONASA

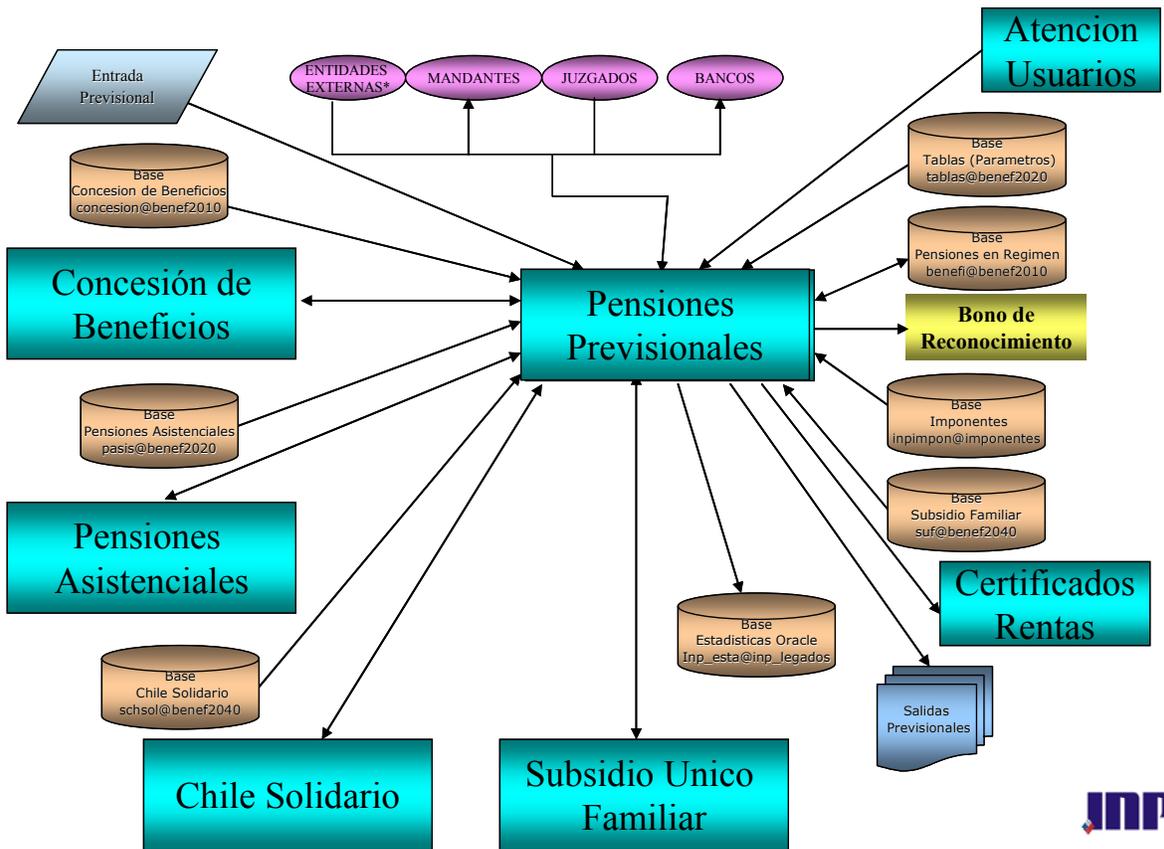
***Mandantes:**
- Isapres
- Serviu
- SII
- AFP
- Asoc. Pensionados
- Cajas Compensación



•Salidas Concesión:

- Informes de Apoyo a la Concesión (13 tipos)
- Informes Interactivos (7 Tipos)
- Informe de Validación (2 tipos)
- Informes del Calculo, Concesión y liquidación del Beneficio
 - Hoja de Cálculo (13 Tipos)
 - Resoluciones (22 tipos)
 - Liquidaciones (7 tipos)
 - Computo de Tiempo
 - Configuración Causal
 - Decretos (15 tipos)
- Archivos Tramitación (3 tipos).
- Informes Ceses (5 Tipos)
- Estadísticas y Contables (11 Tipos,)
- Informes Generación del Pago (41 tipos)
- Archivos Generación del Pago (8 Tipos)
- Informes Gestión (47 tipos)
- Cartas de Análisis (13 tipos)
- Cartas Opción (22 tipos)
- Guía Antecedentes
- Actualización Otras Bases (7 tipos, ej: Ingreso de Pensiones a Régimen General, Archivo Marcaje SACI)
- Archivo Entidades Externas (14 Tipos, ej: Archivo Invalideces, Archivo Descuentos Fonasa, etc.)

2.- Pago de Beneficios



***Entidades Externas:**

- SUSESO
- FONASA
- Registro Civil

***Mandantes:**

- Isapres
- Serviu
- SII
- AFP
- Asoc. Pensionados
- Cajas Compensación

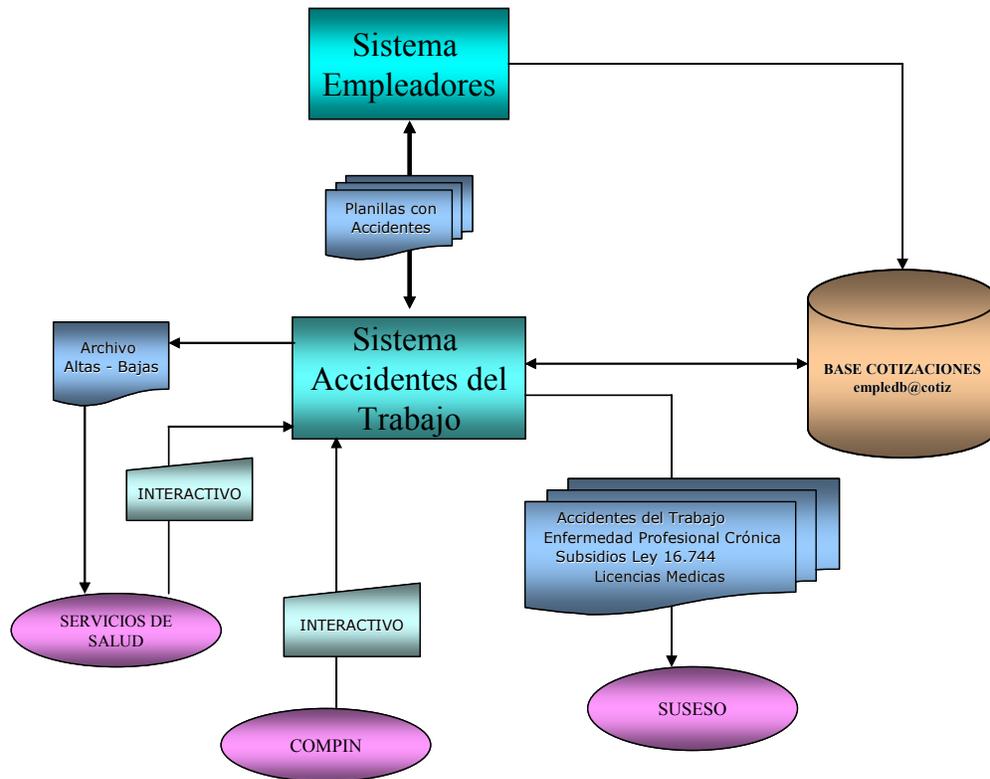
Entradas Previsional

- Traspaso de Pensiones Concesion de Beneficios
- Datos Traslados de Pagos
- Datos Apoderados
- Datos aguinaldos y bonificaciones
- Datos descuentos (varios, legales, ccaf)
- Datos Retenciones Judiciales
- Datos Reactivaciones y suspensiones
- Datos Fallecidos Registro Civil
- Datos pagos no cobrados
- Datos Rejuste
- Datos ingreso Haberes
- Datos Reliquidaciones
- Cambio Datos Civiles
- Datos Ingreso de Pension
- Datos Asignaciones Familiares

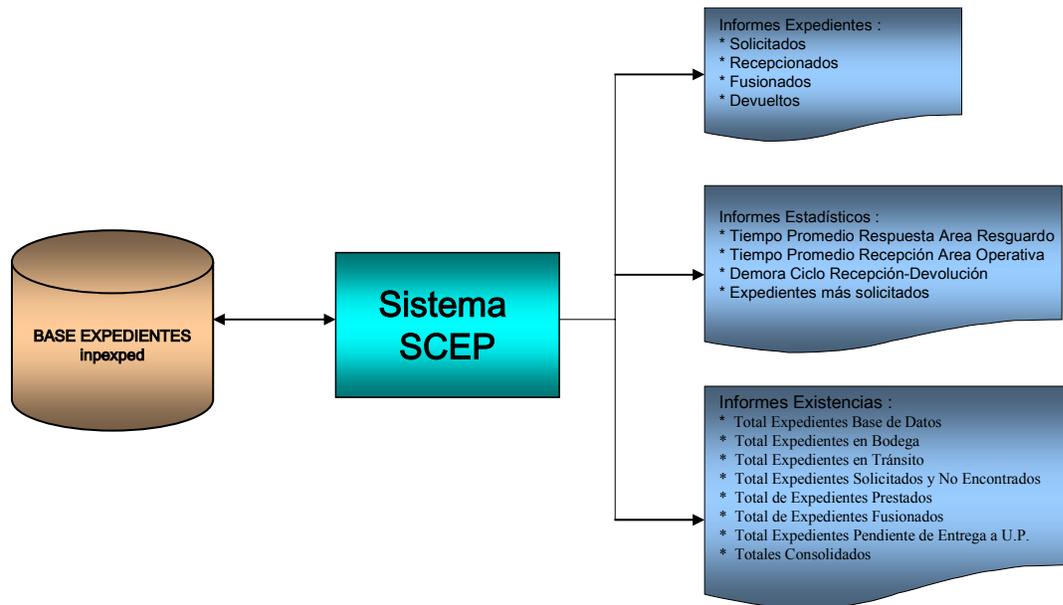
Salidas Previsional

- Consulta y modificacion Certificados de Rentas
- Datos para estadísticas WEB
- Informes de validacion y actualización de movimientos (10 tipos)
- Informe Fallecidos
- Cintas Bancos
- Archivo Fonasa
- Archivo de Gestión (formato excel 37 tipos)
- Informes de Gestión (formato listado 50 tipos)
- Planilla Pago Cotizaciones (Afp e Isapre)
- Archivo pagos a tercero (Mandantes)
- Datos para carga rentas
- Consulta Historico de Pagos (historia de 8 años de pagos)
- Estadísticas de Pago mensual
- Informes de validacion cinta banco
- Consultas masivas de descuentos
- Informes para revisión muestra de pagos
- Estadísticas de distribución de pagos (por fecha)
- Informe de Vencimientos de atributos de la pension
- Informe de ajustes de pensión por aplicación de leyes
- Planilla y estadísticas de descuentos

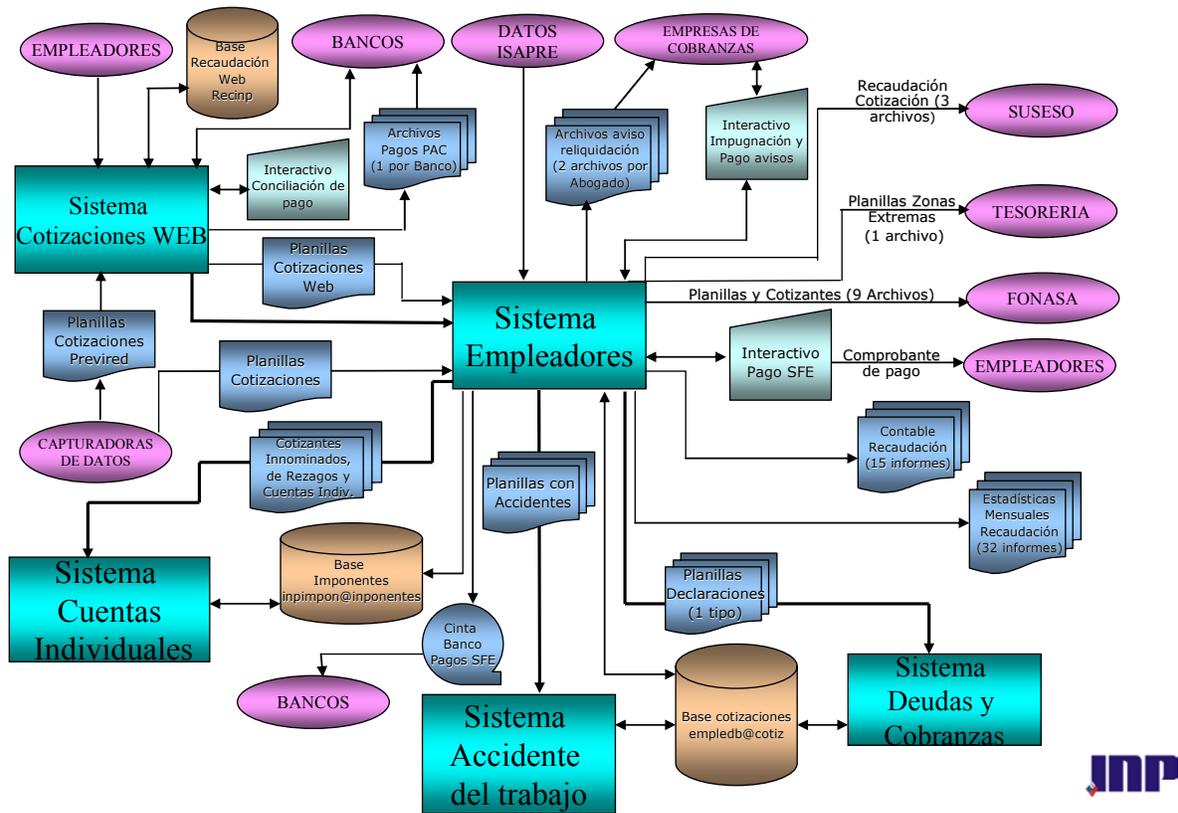
3.- Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales



5.- Archivo de Expedientes Previsionales

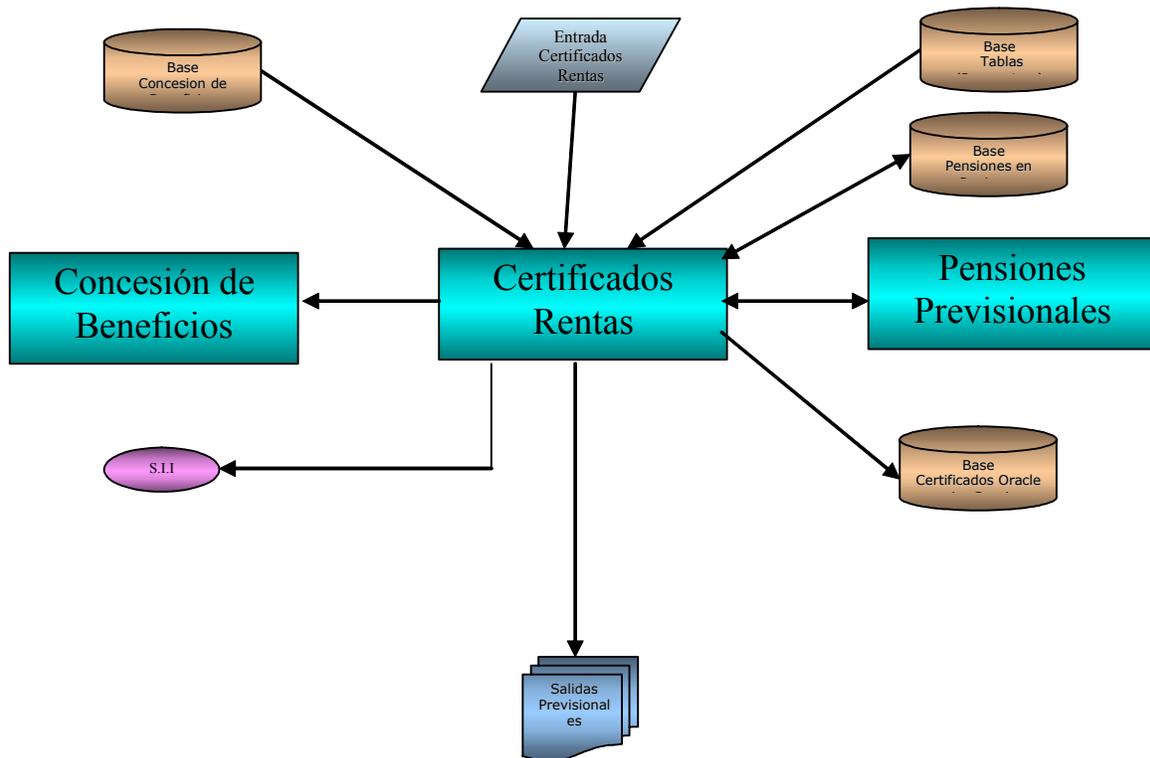


6.- Empleadores



- **Emisión SFE**
 - Nomina SFE con órdenes de pago
 - Nomina SFE sin órdenes de pago
 - Estadística final SFE
 - Avisos a empleadores
- **Cargas Cuentas Individuales (1 Informe por Guía)**
- **Estadísticas diarias**
 - Informe de cargas
 - Informe de rechazos de carga
 - Informe de correcciones de planillas
- **Contable Impugnaciones (15 Informes)**
- **Informes Interactivos**
 - Informe de planillas del cotizantes
 - Informe de avisos pendientes por empleador
 - Informe de avisos reliquidación regularizados
 - Estadísticas de entidades recaudadoras
- **Otros**
 - Informe de respuesta de carga a recaudadores electrónicos
 - Informe de avisos regularizados por Impugnación por Abogado

7.- Certificados de Renta



***Entidades Externas:**
- S.I.I.I

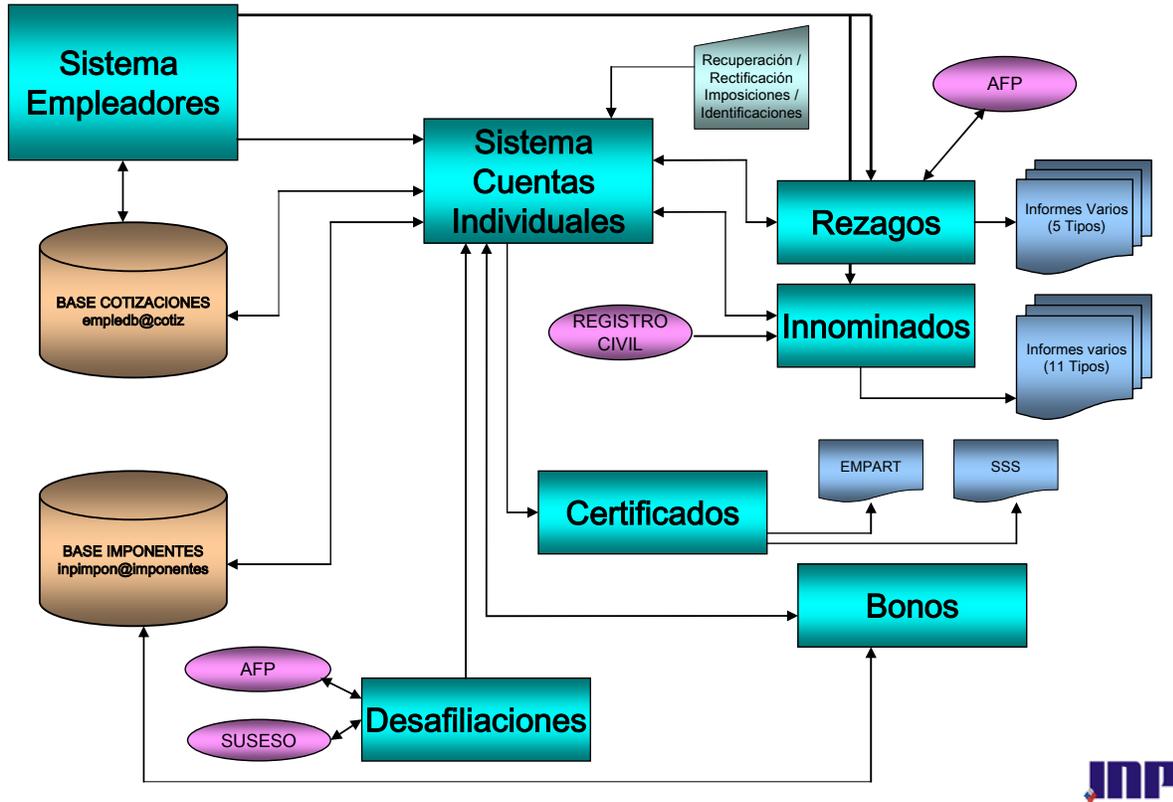
Entradas Certificados de Rentas

Datos Pensiones Previsionales
Datos Concesión de Beneficios
Reliquidaciones
Rectificadorias

Salidas Certificados de Rentas

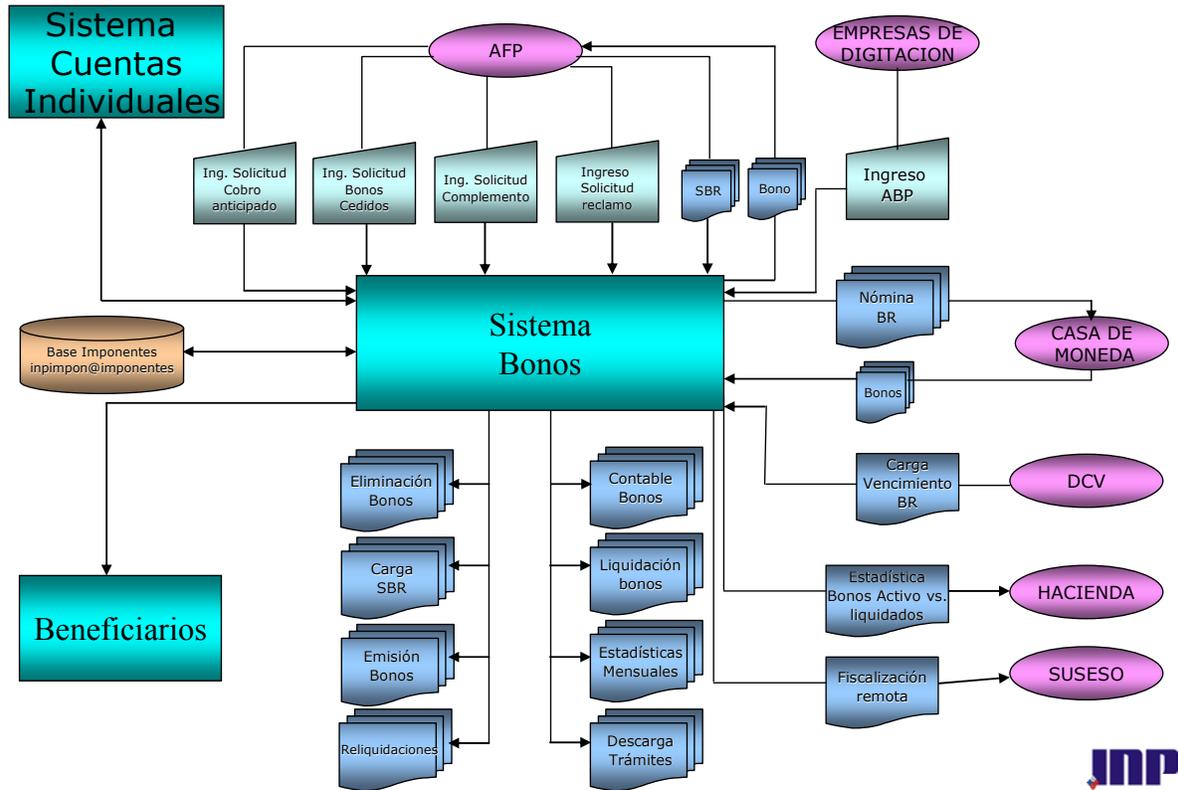
Certificados de renta (papel)
Certificado de renta (consulta previsional)
Informes de distribución
Cinta Impuestos internos
Informes para revisión
Datos certificados Web

8.- Cuentas Individuales



- **Carga de Identificaciones (1 Tipo)**
- **Carga de Imposiciones (1 Tipo)**
- **Estadísticas**
 - **Certificados de Imposiciones.**
 - **Certificados Aprobados.**
 - **Cartolas últimas rentas.**
- **Informes**
 - **Trasposos de rezagos a Cuentas.**
 - **Informe de Cuentas Individuales.**
 - **Marcajes a Cuenta Individual**
 - **Trasposos innominados a Cuentas.**
 - **Cargas a Cuentas**
 - **Certificados de Imposición**
 - **Informes de Gestión**
- **Informes interactivos (varios a elección)**
 - **Certificados de Imposiciones.**
 - **Rectificación de Imposiciones.**
 - **Rectificación de Identificaciones.**
 - **Recuperación de registros impositivos.**
 - **Marcaje a la cuenta.**

9.-Bonos de Reconocimiento



Procesos

1.	Eliminación de bonos	:	11 Informes
2.	Contable Bonos	:	20 Informes
3.	Carga SBR	:	18 Informes
4.	Liquidación de Bonos	:	32 Informes
5.	Emisión de Bonos	:	104 Informes
6.	Estadísticas Mensuales	:	20 Informes
7.	Reliquidaciones	:	10 Informes
8.	Descarga Trámites	:	2 Informes

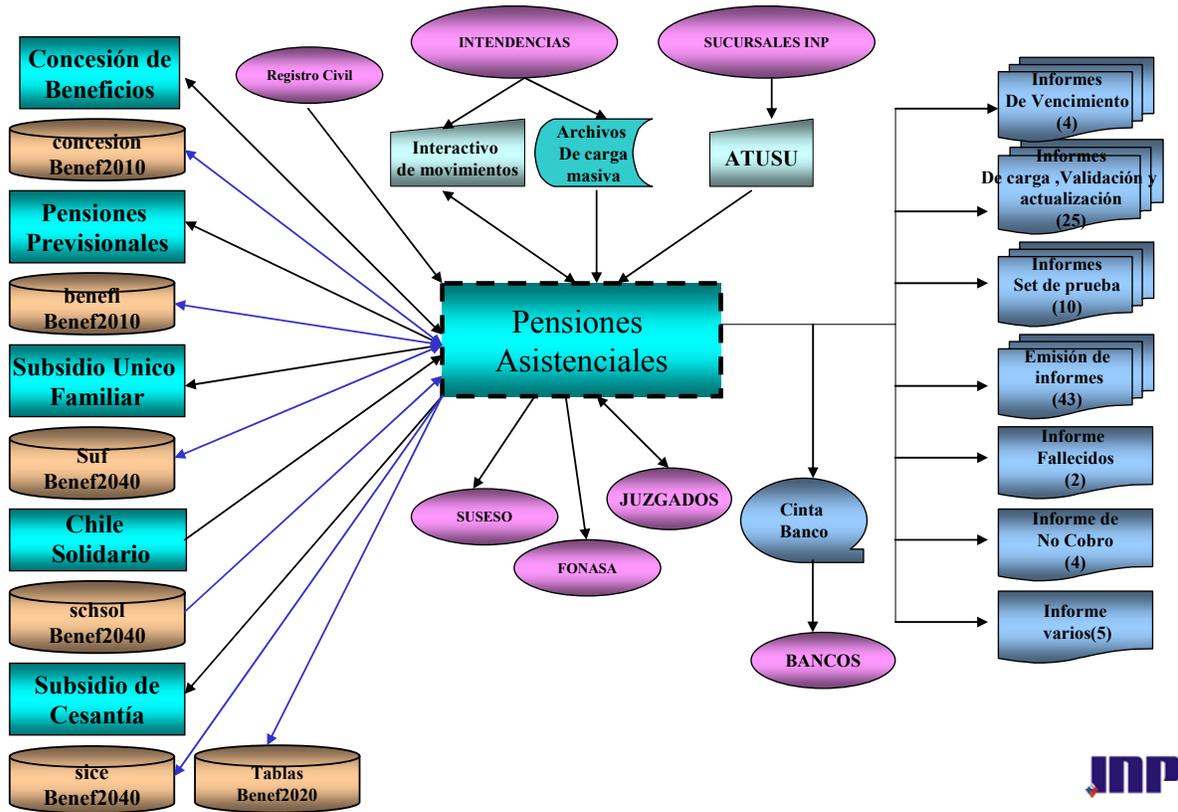
Nomenclatura

- SBR = Solicitud Bono Reconocimiento
- BR = Bono Reconocimiento
- DCV = Deposito Central Valores
- ABP = Antecedentes Básicos Previsionales.

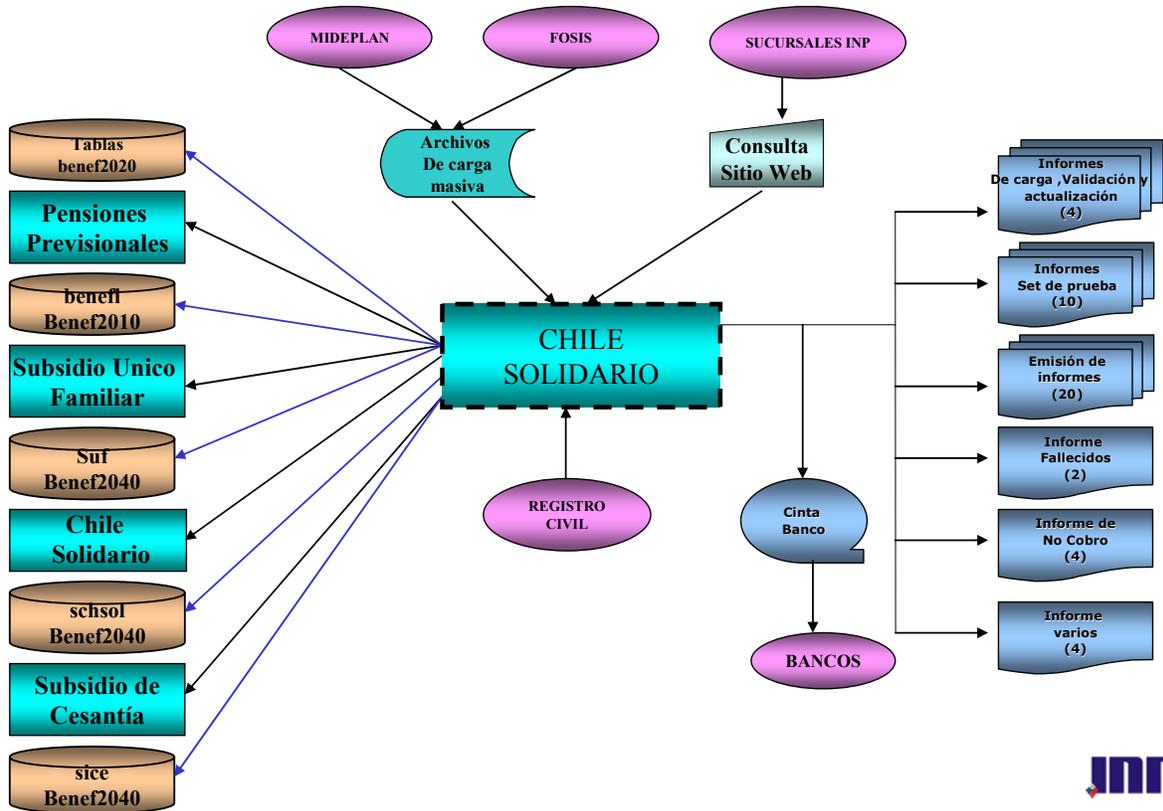
Tipos de ABP utilizados

- ABP-S** : Se utiliza en el ingreso de datos previsionales (tiempo, rentas, indemnización), una vez que los datos identificatorios han sido ingresados a través de cinta magnética.
- ABP-I** : Se utiliza en el ingreso de datos identificatorios y previsionales cuando los datos identificatorios no han sido ingresados a través de cinta magnética.
- ABP-C** : Se utiliza para corregir datos identificatorios (sexo, fecha de nacimiento, fecha de afiliación) y previsionales (tiempo, rentas e indemnización)
- ABP-M** : Se utiliza para el cambio de alternativa 1 a la alternativa 2. Este ABP compara entre los montos de ambas alternativas.
- ABP-P** : Reemite por extravío, un bono emitido
- ABP-A** : Se utiliza para eliminar bonos en trámite, emitidos o liquidados.
La eliminación se hace interactivamente.
- ABP-O** : Se utiliza para la emisión de complementos
- ABP-R** : Se utiliza para reliquidación de un bono ya liquidado
- ABP-H** : Se utiliza para normalizar la base de los bonos pagados en forma manual y que figuran en el sistema como emitidos.
Cambia su valor incorporando el nuevo, cuando la diferencia entre estos valores es pequeña.
- ABP-N** : Se utilizan para normalizar la base de los bonos que aparecen en el sistema computacional sin tiempo ni rentas, ello debido a un error en el traspaso de información desde Sonda a Synapsis.
- ABP-B** : Se utiliza para la emisión de bonos que han sido cedidos a alguna Compañía de Seguros
- ABP-T** : Se utiliza exclusivamente para corregir sexo y fecha de nacimiento en reclamos presentados fuera de plazo, la ventaja de este ABP es que cambia los datos sin modificar el monto del bono.

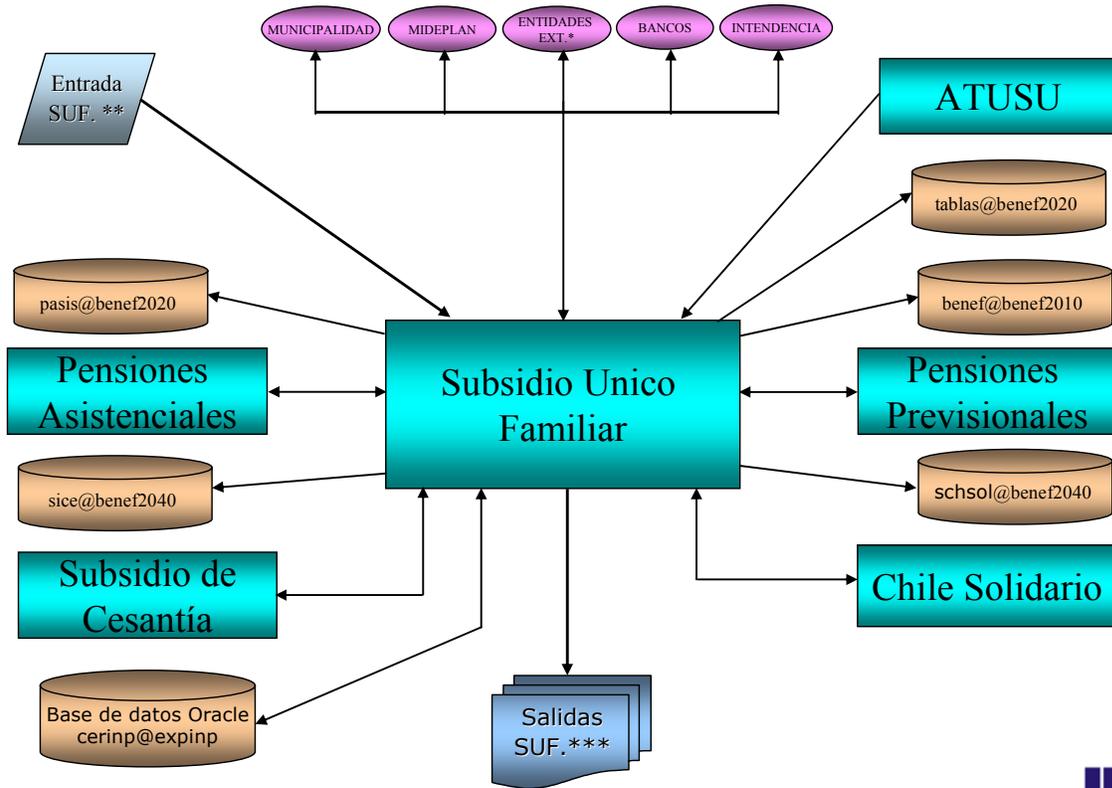
10.-Pensiones Asistenciales



11.-Sistema Chile Solidario



12.-Subsidio Único Familiar



***. Entidades EXT:**

- SUCESO
- FONASA
- SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

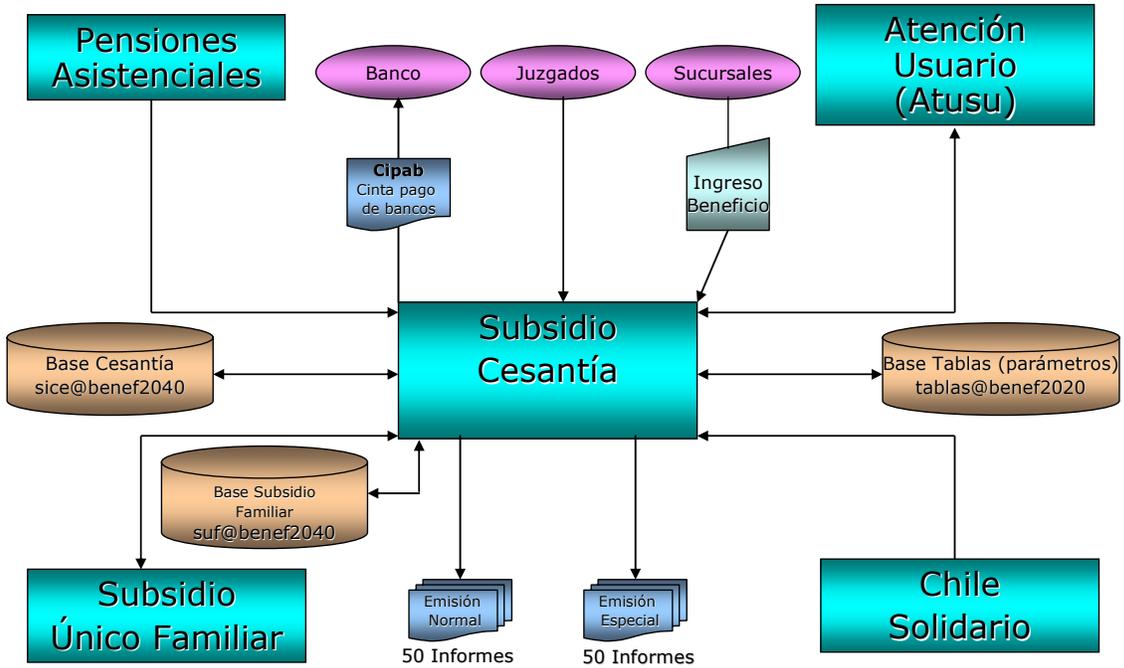
**** Entradas SUF:**

- CARGA DE POSTULANTES
- RESOLUCIONES MUNICIPALES
- TRASLADOS DE LUGAR DE PAGO
- TRASLADO COMUNA
- CINTA FALLECIDOS
- AUTORIZACIÓN DE APODERADOS

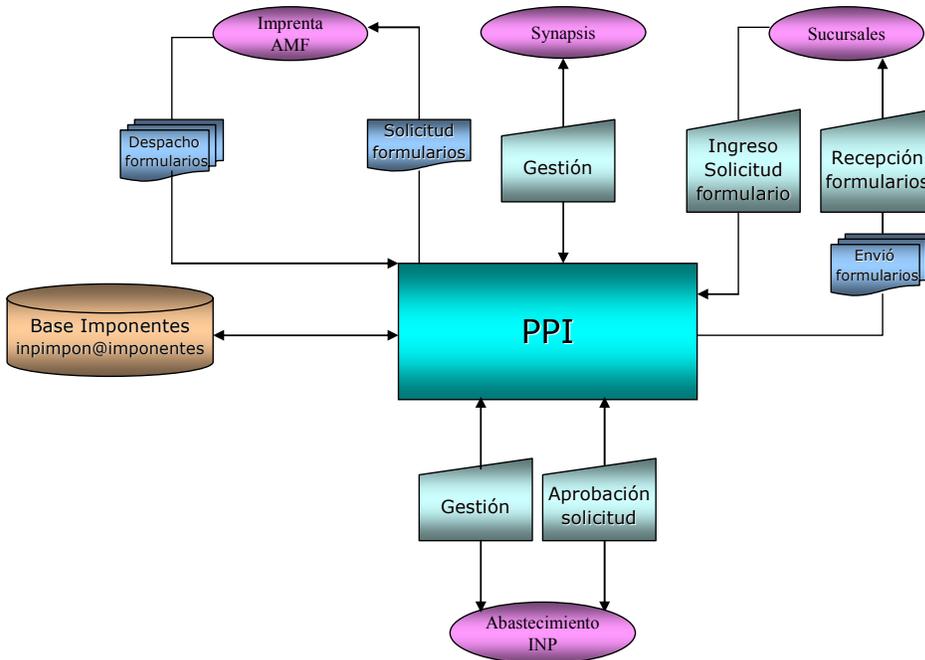
*****. Salidas SUF**

- CINTAS A BANCO
- PUBLICACIONES EN SITIO WEB INP
- ARCHIVO FONASA
- ARCHIVOS MIDEPLAN
- INFORME NO COBRO
- ARCHIVOS PARA LA SUPERINTENDENCIA SEGURIDAD SOCIAL
- SET DE PRUEBAS
- ESTADISTICAS VARIAS(35)
- **INFORMES**
 - Informe de Actualizaciones del Mes.
 - Nomina de Pagos SUF - Mujer Embarazada y Recién Nacidos.
 - Ordenes de Pago para su Revisión.
 - Listados de Errores y Rechazos Extinciones.
 - Causantes Madres Suspendidas sin Hijo Activo.
 - Beneficiario y Causantes Suspendidos.
 - Nómina de Apoderados.
 - Nomina Beneficiario Fallecidos.
 - Nomina de Causantes Fallecidos.
 - Nomina Subsidio sin Revisar anterior julio 87.
 - Informe de Beneficiarios y Causantes Activos, susp. y Vencidos (c/ 4 meses).
 - Beneficiarios con Resoluciones Que Vencen. (Desp. Cada 6 meses acumulativos)
 - Informe de mayores de 18 años.
 - Nomina de Subsidios Familiar Autorizados.
 - Informes GEBE para contabilidad.
 - Informes de Validación cinta banco.
 - Informe de Transacciones.

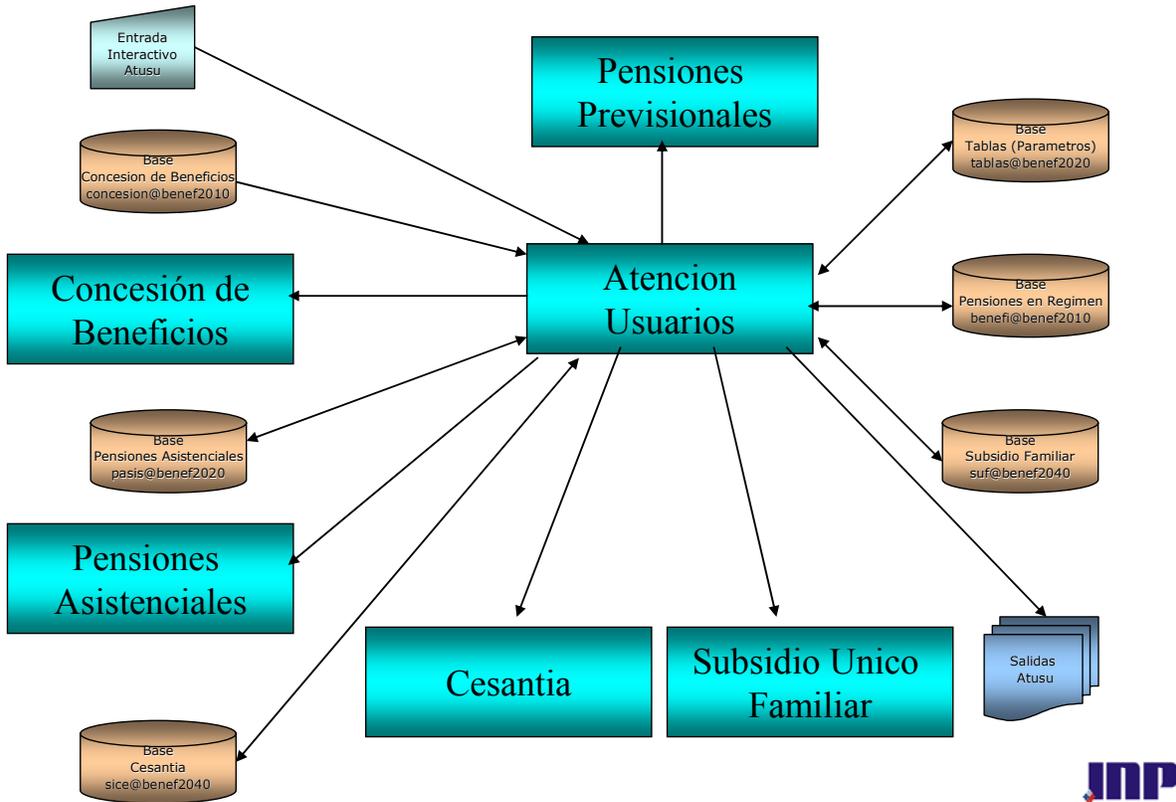
13.-Subsidio Cesantía



14.-Planillas de Imposiciones



15.-Atención de Usuarios



Entradas Atusu

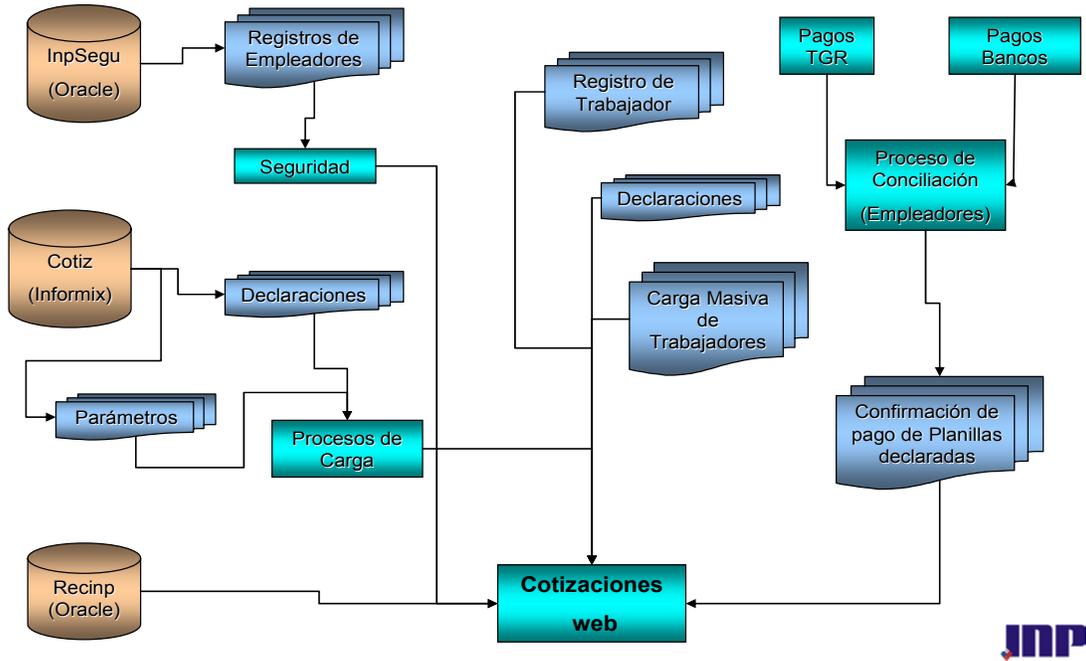
Solicitud Apoderados o Tutores
Solicitud Rentencion Judicial
Solicitud de Tarjeta Tip
Solicitud de suspension de beneficio
Solicitud de Pago Directo
Solicitud de traslado de lugar de pago
Solicitud de Pago Asignacion por muerte

Salidas Atusu

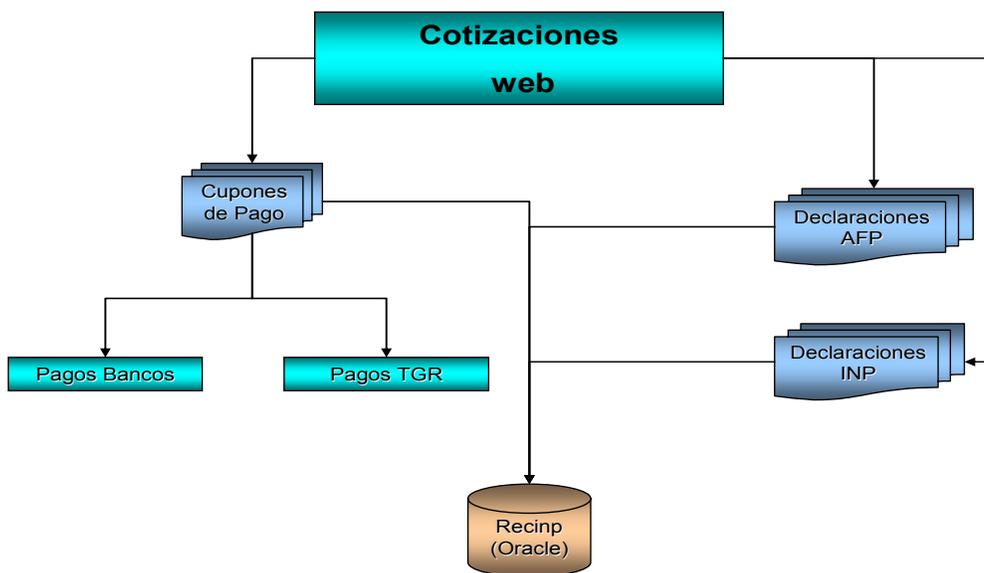
Consultas de beneficios por persona
Informe en linea de modificacion efectuada a Apoderados o tutores
Informe en linea de modificacion efectuada a R. Judiciales
Informe en linea de la solicitud TIP
Informa y suspende todos los tipos de beneficios asociados al beneficiario
Informe en linea de la solicitud de pago directo
Informe en linea del traslado de pago (direccion, forma de pago, etc)
Asignacion por Muerte
-Informe Solicitud
-Nomina auditoria
-Libro diario
-Nomina de pagos con cheques (por pariente directo o por cobrador)
-Planilla excel para bloqueo de pagos

16.-Sitio Cotizaciones

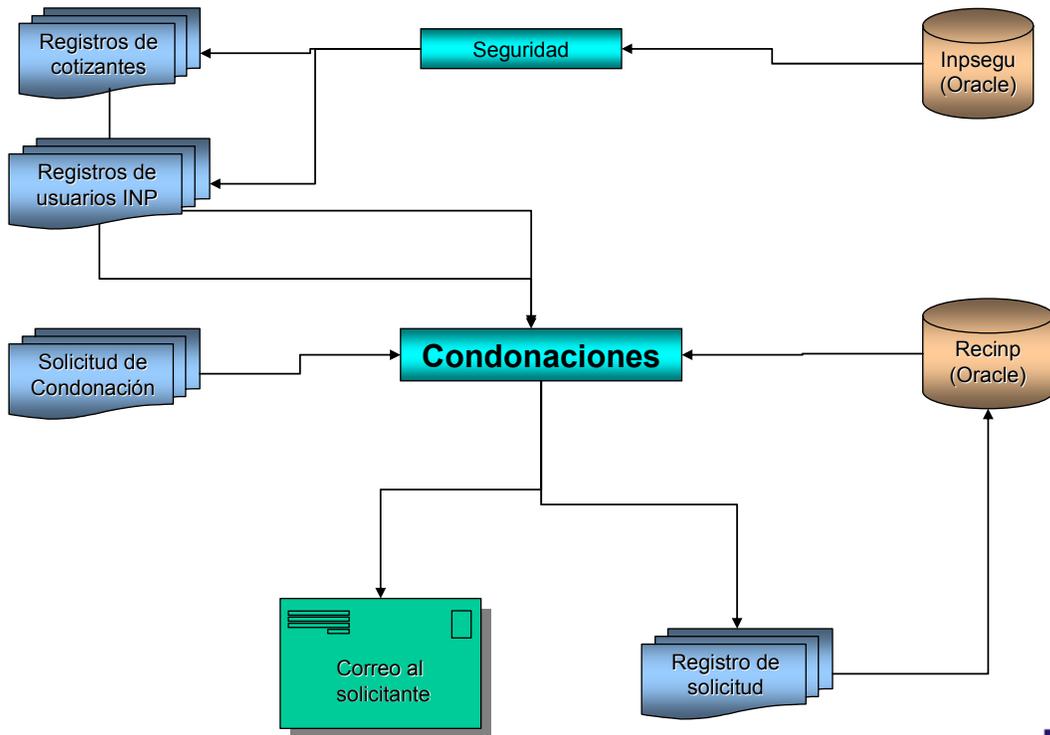
Entradas Sitio Cotizaciones



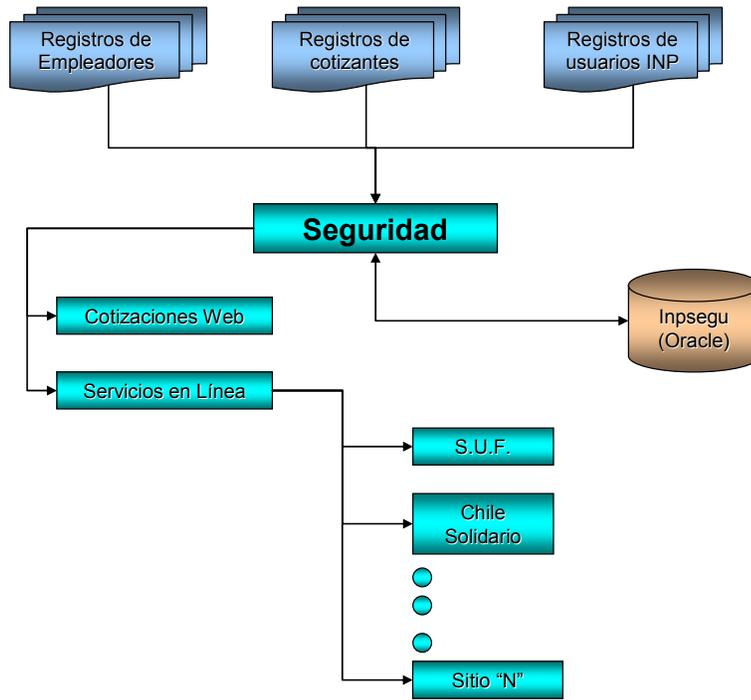
Salidas Sitio Cotizaciones



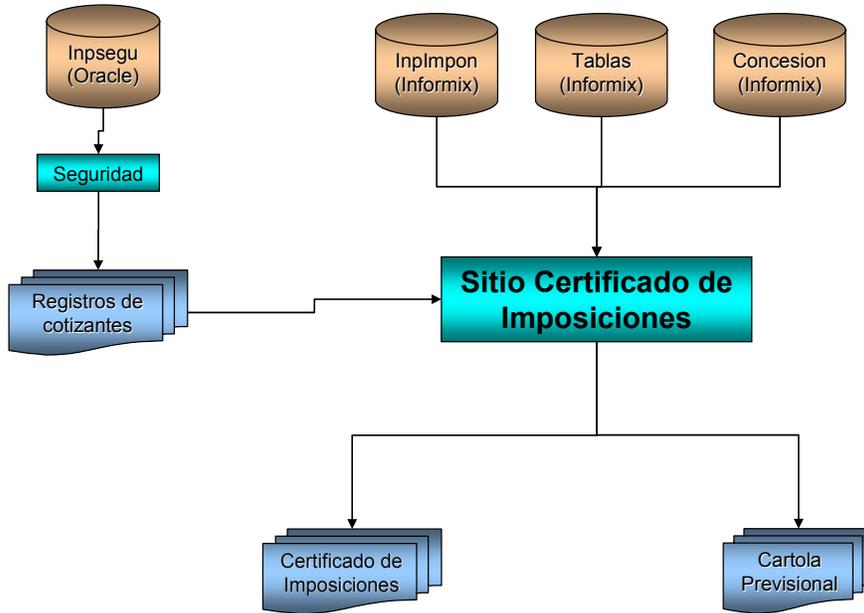
Sitio Condonaciones



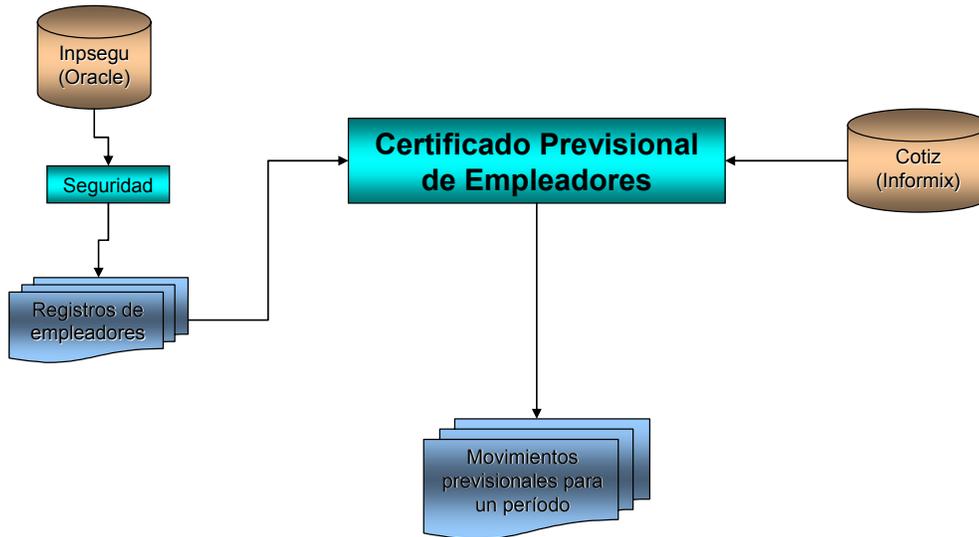
Sitio Seguridad



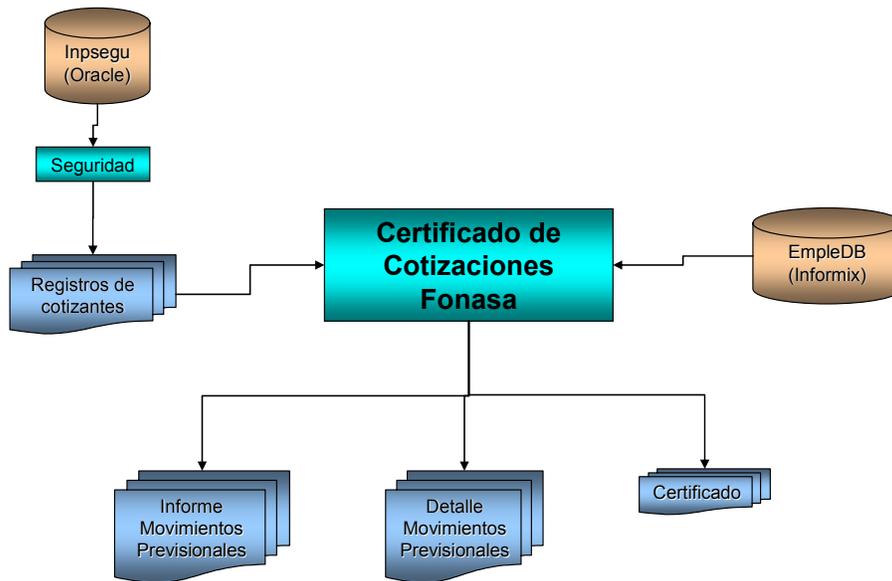
Sitio Certificados de Imposiciones



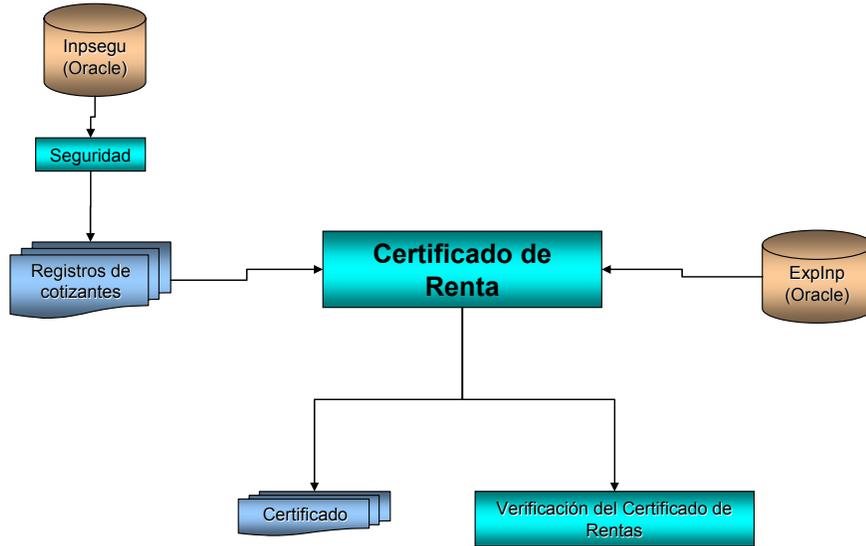
Sitio Certificado Previsional de Empleadores



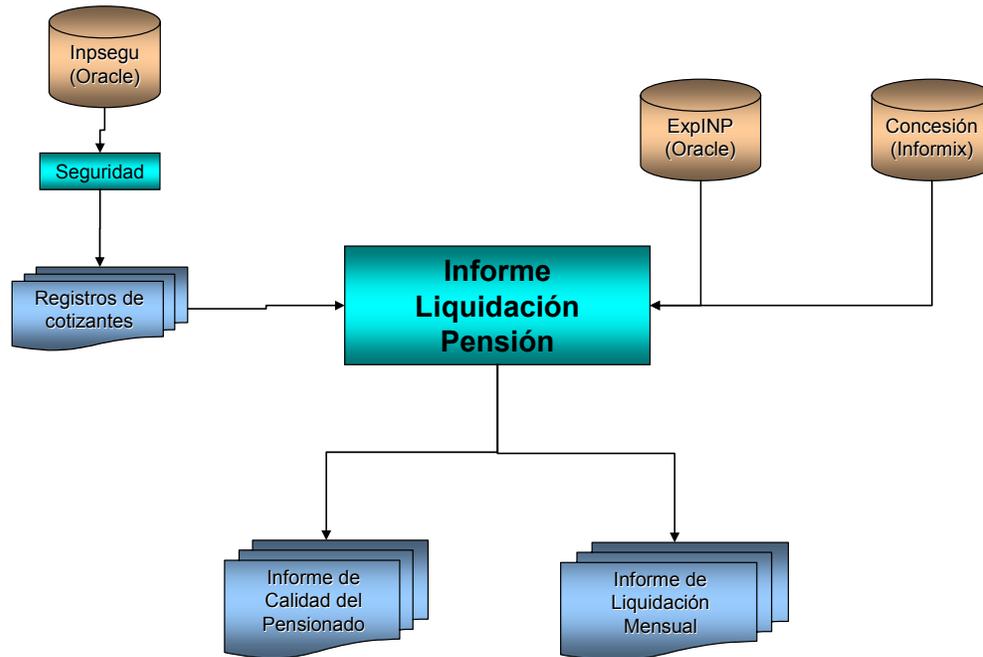
Sitio Certificado Salud Fonasa



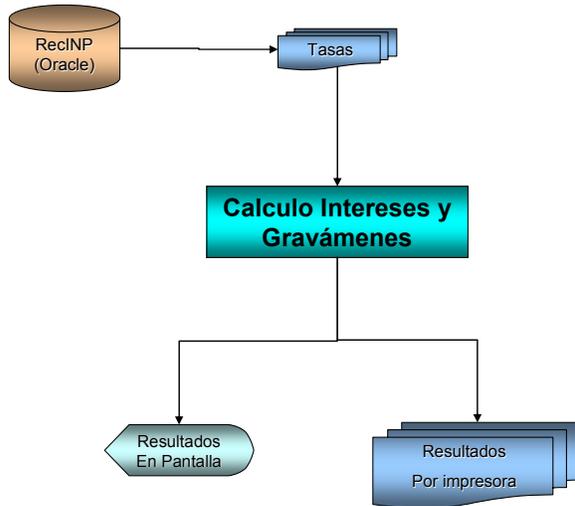
Sitio Certificado de Rentas



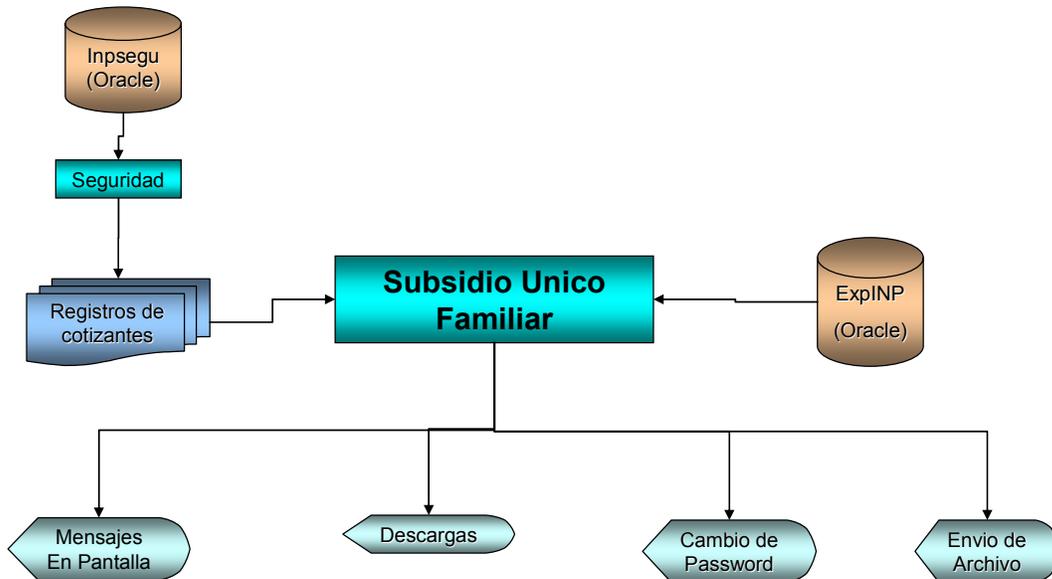
Sitio Informe Liquidación Pensión



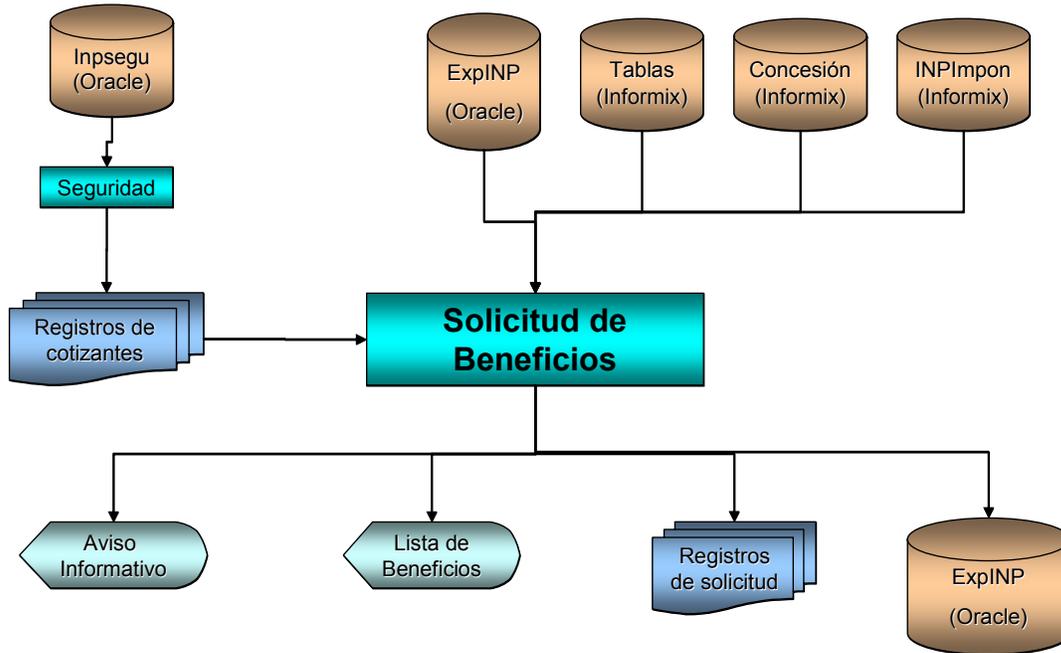
Sitio Cálculo Intereses y Gravámenes



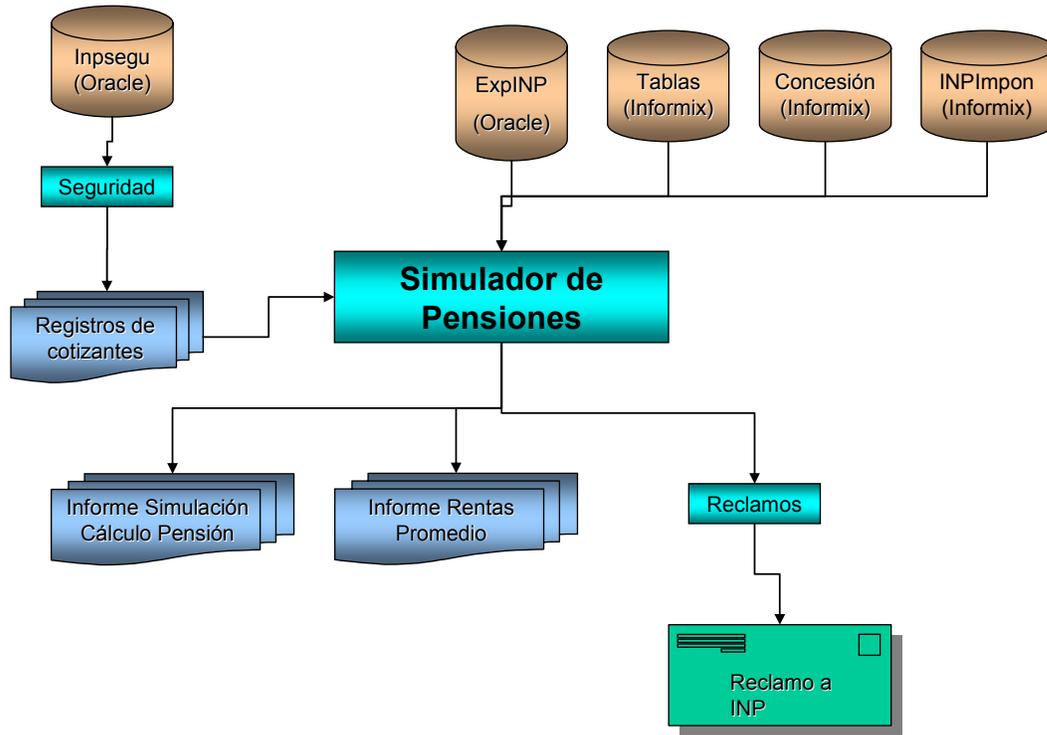
Sitio Subsidio Unico Familiar



Solicitud de Beneficios



Simulador de Pensiones



ANEXO 10.3. Tecnológicos. Hardware: Cantidad de servidores propios y su arquitectura.

RESUMEN PLATAFORMA DE SERVIDORES CENTRALES I.N.P.

Total Servidores	31
Procesador	
Intel	30
AMD	1
Cantidad de Procesadores	
1	14
2	17
Tipo Procesador	
Athlon	1
Pentium II	1
Pentium III	10
Pentium IV	2
Xeon	17
Velocidad Mhz	
1 -> 999 Mhz	8
1000 -> 1999 Mhz	6
2000 -> 2999 Mhz	4
3000 Mhz ->	13
Memoria RAM	
1 -> 999 Mbytes	6
1 Gbytes -> 1,9 Gbytes	12
2 Gbytes -> 2,9 Gbytes	6
3 GBytes ->	7
Sistema Operativo	
Windows	11
Linux	20

Ficha de Relevamiento de Datos															
Datos de Equipamiento Cliente															
Nombre del Servidor	IP	Función o labor Que Cumple el servidor	Plataforma Tecnológica	Modelo/Marca del Equipo	N° CPU	Tipo de las CPU	Velocidad Mhz	Memoria Total		Sistema Operativo	Conexión LAN (E/F/G)	Segmento de Red	Conexión SAN (S/N)	Capacidad Nominal Total en Disco	Capacidad total de Disco GB
aconcagua	10.150.150.35	DNS/ Web Intranet	Intel	armado	2	Pentium III	500	1006	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet	no	sda 8,3 Gb sdb 8,3 Gb	16,0
alumine	10.150.220.88	Respalidos	Intel	armado	1	Pentium III	550	122	MB	Red Hat Linux	Ethernet	dmz	no	sda 8,3 Gb hda 74 Gb hdb 74 Gb hdd 74 Gb	230,0
arwen	10.150.150.79	Respalidos Dhipotec	Intel	armado	1	Xeon	3000	191	MB	Windows 2000	Ethernet	Intranet	no	10GB	10,0
bilbo	10.150.150.85	Desarrollo	Intel	Nec Express 5800	1	Xeon	2800	2026	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet	no	sda 272 Gb	272,0
biobio	10.150.150.9 10.150.220.1 163.247.62.121	cortafuegos	Intel	IBM@server 232	2	Pentium III	1133	1006	MB	Red Hat Linux	Ethernet	tranet/dmz/Intern	no	sda 5,1 Gb sdc 17 Gb	22,0
choshuenco	10.150.150.38	DNS 2 / F.Server AvbMenu/ F.Server intra	Intel	IBM @server XSeries 200	1	Pentium III	1000	754	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet	no	sda 8,5 Gb hda 73 Gb	81,0
chungara	10.150.150.39	Exchange	Intel	Olivetti	1	Xeon	1800	1000	MB	Windows 2003	Ethernet	intranet	no	D0 37,25 Gb D1 74,53 Gb	111,0
divjur	10.150.150.84	Web Juridica	Intel	Dell PowerEdge 1400	2	Pentium III	800	256	MB	Windows 2000	Ethernet	intranet	no	DD 8,47GB	8,0
esx01	10.150.220.34	Prueba Plataforma VMWare	Intel	Dell	2	Xeon	3200	4096	MB	Linux	Ethernet			DD1:300Gb DD2:300Gb	
juridica	10.150.150.50	Sistema de Partes	Intel	Armado	1	Pentium IV	3000	2000	MB	Windows 2000					
frodo	10.150.150.79	Aplicaciones Produccion	Intel	Nec Express 5800	1	Xeon	2800	2026	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet	no	274 Gb	274,0
gin	10.150.220.136	respaldos	Intel	IBM@server 250	2	Pentium III	700	2027	MB	Red Hat Linux	Ethernet	dmz	no	7 DD 68GB	75,0
huerfanos	10.150.150.155	AvbMenu Pago Benef./ SUF / Disco K / STI Huerfanos / App. Control Legal	AMD	armado	1	Athlon	3200	1000	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet	no	D0 35 Gb D1 31 Gb	66,0
inphuerfanos	10.150.170.12	Respalidos / Backup Pago Benef.	Intel	armado	1	Pentium III	500	500	MB	Windows NT 4.0	Ethernet	intranet	no	D0 6 Gb D1 38 Gb D2 76 Gb	120,0
lanin	10.150.150.36	Monitoreo Nagios 1	Intel	Compaq Proliant ML350	1	Pentium III	1266	1518	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet	no	D0 18 Gb D1 15 Gb	33,0
lautaro	10.150.172.10	Sistema Juicios	intel	Armado	2	Pentium IV	3200	512	MB	Windows 2000	Ethernet	intranet	no	D0 74,1 Gb D1 74,1 Gb	140,0
lonquimay	10.150.150.100	VPN PPTP	Intel	IBM Xseries 232	1	Pentium III	1133	1006	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet/dmz	no	D0 5,8 Gb D1 15,4 Gb	21,0
lleulleu	10.150.220.81	Proxy nuevo, en implementación	Intel	Dell	2	Xeon	3200	4000	MB						
martini	10.150.220.90	Web INP.CL (nuevo)	Intel	IBM Xseries 346	2	Xeon	3200	3163	MB	Debian	Ethernet	dmz	no	D0 60,1 Gb D1 68 Gb D2 68 Gb	196,0
malibu	10.150.176.11	Web creacion doctos. XML Contraloria General de la Republica	Intel	Dell 2850	2	Xeon	3200	4096	MB	Linux Debian					
oracle-test	10.150.150.196	Adm.Orcales para bajar Dump legados	Intel	Dell	2	Xeon	3200	4096	MB	Linux			Si (FC)		
rapel2	10.150.150.31	B.D. Deudas Hipotec, web pedidos en linea	Intel	Longshine S2100	2	Pentium II	350	1000	MB	Windows NT 4.0	Ethernet	intranet	no	D0 2 Gb D1 38 Gb D2 8 Gb	148,0
ron	10.150.220.33	correo 1	intel	IBM Xseries 225	2	Xeon	2800	2027	MB	Debian	Ethernet	dmz	no	D0 64 Gb D1 135 Gb	199,0
saoron	10.150.150.37	Monitoreo Nagios 2	intel	IBM Xseries 346	2	Xeon	3200	4051	MB	Red Hat Linux	Ethernet	intranet	no	D0 62,1 Gb	62,0
srvinp	10.150.150.173	Sistema Comirom, identif. Expediente Arch. General, BD pedidos en linea	intel	IBM Xseries 250	2	Xeon	700	1023	MB	Windows 2000	Ethernet	intranet	no	D0 33,90Gb D1 33,90Gb D2 33,90Gb D3 8,47 Gb	110,0
tabancura	10.150.220.122	Copia Web INP.CL (sitio de respaldo), DS67 y Oros	intel	IBM Xseries 250	2	Pentium III	700	1006	MB	Red Hat Linux	Ethernet	dmz	no	D0 6,4 Gb D1 8,3 Gb D2 8,3 Gb	23,0
test-BI	10.150.179.11	Prueba Business Intelligence	Intel		2	Xeon	3200	4096	MB	Windows 2003 Server Spack 2			Si (FC)		
vino	10.150.220.135	DNS / Web INP.CL Soluizona	Intel	Nec 5800	1	Xeon	3000	1011	MB	Debian	Ethernet	dmz	no	80gb	80,0
whisky	10.150.220.32	correo 2	Intel	IBM Xseries 225	2	Xeon	2800	2000	MB	Red Hat Linux		dmz	no	D0 65 Gb D1 135Gb	200,0
se-gdl	10.150.150.109	gdl	Intel		1	Xeon	3000	1024	MB	Windows 2000				74,5Gb	80Gb
se-activo	10.150.150.87	Sistema cartas de notificación Atep	Intel	Dell	1	Xeon	1600	1000	MB	Windows	2 GigEth			135,46 Gb	135,5

Anexo 10.4 Sistemas Legados. Tipo y cantidad de Hardware utilizado.

Servidores Legados

A continuación se detallan todos los servidores que presentan servicios para los sistemas Legados, entre ellos se encuentran los servidores de base de datos y servidores Web.

Servidores de BD

El inventario de servidores de base de datos de los sistemas legados es el siguiente:

ID Servidor		Syn11			
Función Principal		Servidor de base de datos legados (plataforma AVBMENU)			
Datos de Hardware					
Marca	Modelo	CPU	RAM	Unidad Cinta	Discos – RED – I/O
HP	N4000-75	8 PA RISC 8700 x 750MHz	20 GB	DDS3/DLT7000	Discos : Storage IBM DS8100 (756 GB) Red: 3 Interfaces de red. (Lan0, Lan1,Lan2) I/O: 2 HBA + 2 SCSCI Discos Internos.
Datos del Software Instalado					
N°	Tipo	Detalle			
1	Sistema Operativo	HPUX V11.0			
2	Motor de Base de Datos	Informix Dynamic Server V7.31.FC4			
3	Cliente de BD	Oracle 8.1.6.0.0 (cliente)			
4	Compilador	ANSI/C B3901BA B.11.11.06 HP C/ANSI C Developer's Bundle for HP-UX 11.i (S800)			
5	Compilador	Micro Focus Cobol versión @(#)cob.c 1.223			
6	SW Monitoreo	Agente Patrol Monitoreado desde consola Patrol Central 7.1.1.0			
7	SW Inventario	Cliente Altiris			
8	Aplicación	Synergia3.0 - ODT			
Detalle de Bases de Datos					
Instancia	Base de datos				
Imponentes	inpimpon – odt22 - xnear				
Benef2010	benefi - consecion				
Benef2020	pasis – tablas				
Benef2040	afv – schsol –sice – suf				
Cotiz	Empledb				
Cotizáis	Empledb				
Cotizoln	Empledb				
Exone	Exone				

ID Servidor		LSYNORAINP1			
Función Principal		Nodo 1 Cluster de BD Sitios WEB INP			
Datos de Hardware					
Marca	Modelo	CPU	RAM	Unidad Cinta	Discos
HP	Proliant DL380	2 x 800Hz	1 GB		2 x 9.1GB
Datos del Software Instalado					
N°	Tipo	Detalle			
1	Sistema Operativo	NT 4.0			
2	Motor de Base de Datos	Oracle 8.1.6.			
3	SW Monitoreo	Cliente Patrol			
Detalle de Bases de Datos					
Instancia	Base de datos				
	Inp				
	expinp				

ID Servidor		LSYNORAINP2			
Función Principal		Nodo 2 Cluster de BD Sitios WEB INP			
Datos de Hardware					
Marca	Modelo	CPU	RAM	Unidad Cinta	Discos
HP	Proliant DL380	2 x 800Hz	1 GB		2 x 9.1GB
Datos del Software Instalado					
N°	Tipo	Detalle			
1	Sistema Operativo	NT 4.0			
2	Motor de Base de Datos	Oracle 8.1.6.			
3	SW Monitoreo	Cliente Patrol			
Detalle de Bases de Datos					
Instancia	Base de datos				
	Inp				
	expinp				

Servidores Web

El inventario de servidores Web de los sistemas legados es el siguiente:

ID Servidor		CHLINP03IS01			
Función Principal		Servidor WEN Sitios INP, Servidor Balanceado con Chlsyn03is02			
Datos de Hardware					
Marca	Modelo	CPU	RAM	Unidad Cinta	Discos
Compaq	Proliant DL380	2 x 800Hz	1 GB		2 x 9.1GB
Datos del Software Instalado					
N°	Tipo	Detalle			
1	Sistema Operativo	W2k			
2	WebServer	IIS			
3	SW Monitoreo	Cliente Patrol			
Sitos Web					
http://servicios.inp.cl/ (http://206.49.219.121)					
http://seguridad.inp.cl (http://206.49.219.123)					
http://cotizaciones.inp.cl/ (http://206.49.219.47)					
http://206.49.219.114					
Pago y Consulta Beneficios http://206.49.219.99 http://206.49.219.94					
Chile Solidario http://206.49.219.109					

ID Servidor		CHLINP03IS02			
Función Principal		Servidor WEN Sitios INP, Servidor Balanceado con Chlsyn03is01			
Datos de Hardware					
Marca	Modelo	CPU	RAM	Unidad Cinta	Discos
Compaq	Proliant DL380	2 x 800Hz	1 GB		2 x 9.1GB
Datos del Software Instalado					
N°	Tipo	Detalle			
1	Sistema Operativo	W2k			
2	WebServer	IIS			
3	SW Monitoreo	Cliente Patrol			
Sitos Web					
http://servicios.inp.cl/ (http://206.49.219.121)					
http://seguridad.inp.cl (http://206.49.219.123)					
http://cotizaciones.inp.cl/ (http://206.49.219.47)					

ID Servidor		LSYNWEBINP03			
Función Principal		Servidor WEN Sitios Expedientes			
Datos de Hardware					
Marca	Modelo	CPU	RAM	Unidad Cinta	Discos
Compaq	Proliant DL380	2 x 800Hz	1 GB		2 x 9.1GB
Datos del Software Instalado					
N°	Tipo	Detalle			
1	Sistema Operativo	NT 4.0			
	WebServer	IIS			
3	SW Monitoreo	Cliente Patrol			
Sitos Web					
http://exptes-scep.inp.cl/					

ANEXO 10.5 Sistema Csesa. Cantidad de Hardware utilizado

INFRAESTRUCTURA Y LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE APLICACIONAL - PROYECTO HERACLES 2004								
N° Servi.	Nombre	Entorno	Servidor	N° CPUs	S.O.	Plataforma	SW Aplicacional	Uso Contemplado 2004
12	HR3P3201	Linux	HP DL380G3	2	LRH AS v3	BEA	BEA WebLogic Express	Servicio Proxy Inverso y Caching Productivo
13	HR4P3201	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	BEA	BEA WebLogic Express	Servicio Proxy Inverso y Caching Contingencia
24	HR3P3202	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	BEA	BEA WebLogic Express	Servicio Proxy Inverso y Caching Productivo
25	HR4P3202	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	BEA	BEA WebLogic Express	Servicio Proxy Inverso y Caching Contingencia
1	HR3P1301	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio Portal WebLogic Portal Productivo
2	HR4P1301	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio Portal WebLogic Portal Contingencia
3	HR3P1401	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Server	Servicio Negocio WeLogic Server Productivo
4	HR4P1401	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Server	Servicio Negocio WeLogic Server Contingencia
5	HR3P1101	Unix	HP rp5470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Enterprise Edition	Servicio Base de Datos Productiva (Nodo-1)
							ORACLE Real Application Cluster	Servicio Componente de Alta Disponibilidad (RAC)
6	HR3P1102	Unix	HP rp5470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Enterprise Edition	Servicio Base de Datos Productiva (Nodo-2)
							ORACLE Real Application Cluster	Servicio Componente de Alta Disponibilidad (RAC)
7	HR4P1101	Unix	HP rp5470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Enterprise Edition	FailOver Base de Datos Productiva ORACLE-RAC y Discoverer
9	HR4O1101	Unix	HP rp2470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Standard Edition	ORACLE Base de Datos QA y Aplicativos Apoyo al Desarrollo
8	HR4O1601	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Server	Servicio Clusterizado Kioscos Productivo y CMI Carga Manual
10	HR4T1141	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio Clusterizado Kioscos Productivo y CMI Carga Manual
11	HR3P3501	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio Controlador de Dominio WebLogic y Servidor NTP
14	HR3P2102	Windows	HP DL380G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Base de Datos Productivo Balanced ScoreCard (CMI)
18	HR4P2102	Windows	HP DL380G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Base de Datos Contingencia Balanced ScoreCard (CMI)
28	HR3P2111	Windows	HP DL360G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Aplicaciones Productivo Balanced ScoreCard (CMI)
15	HR4P2111	Windows	HP DL360G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Aplicaciones Contingencia Balanced ScoreCard (CMI)
16	HR3P3701	Linux	HP DL380G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Base de Datos Productivo OCS
17	HR4P3701	Linux	HP DL380G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Base de Datos Contingencia OCS
29	HR3P3601	Linux	HP DL360G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Aplicaciones Productivo OCS
30	HR4P3601	Linux	HP DL360G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Aplicaciones Contingencia OCS
19	HR3P2101	Windows	HP DL360G3	1	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Discoverer	Servicio Aplicativo Productivo Discoverer
20	HR4P2101	Windows	HP DL360G3	1	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Discoverer	Servicio Aplicativo Contingencia Discoverer
26	HR4P2161	Windows	HP DL380G3	2	MS Win2000 Server	MONITOREO	BMC Patrol Server	Servidor Sistema de Monitoreo BMC Patrol Server
21	HR3P2121	Windows	IBM xSeries-345	1	MS Win2000 Server	SEGURIDAD	ISS Intruder Detection System (IDS)	Servidor Sistema de Detección de Intrusos Productivo
22	HR4P2121	Windows	IBM xSeries-345	1	MS Win2000 Server	SEGURIDAD	ISS Intruder Detection System (IDS)	Servidor Sistema de Detección de Intrusos Contingencia
23	HR4P2151	Windows	HP DL360G3	1	MS Win2000 Server	SEGURIDAD	CISCO Works Small NMS Solution	Servidor Sistema de Comunicaciones Cisco Works

N° Servi.	Nombre	Entorno	Servidor	N° CPUs	S.O.	Plataforma	SW Aplicacional	Uso Contemplado 2007
12	HR3P3201	Linux	HP DL380G3	2	LRH AS v3	IBM	IBM WebSphere Application Server	Servicio WAS Cluster Productivo Aplicativos de Negocio
13	HR4P3201	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	IBM	IBM WebSphere Application Server	Servicio WAS Cluster Productivo Aplicativos de Negocio
24	HR3P3202	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	IBM	IBM WebSphere Application Server	Servicio WAS Cluster Productivo Aplicativos de Negocio
25	HR4P3202	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	IBM	IBM WebSphere Application Server	Servicio WAS Cluster Productivo Aplicativos de Negocio
1	HR3P1301	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio WebLogic Integration (Activo)
2	HR4P1301	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio WebLogic Integration (Pasivo)
3	HR3P1401	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Server	Servicio FileServer, FTP Recaudación (Activo)
4	HR4P1401	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Server	Servicio FileServer, FTP Recaudación (Pasivo)
5	HR3P1101	Unix	HP rp5470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Enterprise Edition	Servicio Base de Datos Productiva (Nodo-1)
							ORACLE Real Application Cluster	Servicio Componente de Alta Disponibilidad (RAC)
6	HR3P1102	Unix	HP rp5470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Enterprise Edition	Servicio Base de Datos Productiva (Nodo-2)
							ORACLE Real Application Cluster	Servicio Componente de Alta Disponibilidad (RAC)
7	HR4P1101	Unix	HP rp5470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Enterprise Edition	FailOver Base de Datos Productiva ORACLE-RAC y Discoverer
9	HR4O1101	Unix	HP rp2470	2	HP-UX 11i	ORACLE	ORACLE Standard Edition	ORACLE Base de Datos QA y Aplicativos Apoyo al Desarrollo
8	HR4O1601	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Server	Servicio WebLogic Portal (Activo)
10	HR4T1141	Unix	HP rp2470	1	HP-UX 11i	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio WebLogic Portal (Pasivo)
11	HR3P3501	Linux	HP DL360G3	1	LRH AS v3	BEA	BEA WebLogic Platform	Servicio Controlador de Dominio WebLogic y Servidor NTP
14	HR3P2102	Windows	HP DL380G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Base de Datos Productivo Balanced ScoreCard (CMI)
18	HR4P2102	Windows	HP DL380G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Base de Datos Contingencia Balanced ScoreCard (CMI)
28	HR3P2111	Windows	HP DL360G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Aplicaciones Productivo Balanced ScoreCard (CMI)
15	HR4P2111	Windows	HP DL360G3	2	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Standard Edition (CMI)	Servicio Aplicaciones Contingencia Balanced ScoreCard (CMI)
16	HR3P3701	Linux	HP DL380G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Base de Datos Productivo OCS
17	HR4P3701	Linux	HP DL380G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Base de Datos Contingencia OCS
29	HR3P3601	Linux	HP DL360G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Aplicaciones Productivo OCS
30	HR4P3601	Linux	HP DL360G3	2	LRH AS v3	ORACLE	ORACLE Collaboration Suite	Servicio Aplicaciones Contingencia OCS
19	HR3P2101	Windows	HP DL360G3	1	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Discoverer	Servicio Aplicativo Productivo Discoverer
20	HR4P2101	Windows	HP DL360G3	1	MS Win2000 Server	ORACLE	ORACLE Discoverer	Servicio Aplicativo Contingencia Discoverer
26	HR4P2161	Windows	HP DL380G3	2	MS Win2000 Server	MONITOREO	BMC Patrol Server	Servidor Sistema de Monitoreo BMC Patrol Server
21	HR3P2121	Windows	IBM xSeries-345	1	MS Win2000 Server	SEGURIDAD	ISS Intruder Detection System (IDS)	Servidor Sistema de Detección de Intrusos Productivo
22	HR4P2121	Windows	IBM xSeries-345	1	MS Win2000 Server	SEGURIDAD	ISS Intruder Detection System (IDS)	Servidor Sistema de Detección de Intrusos Contingencia
23	HR4P2151	Windows	HP DL360G3	1	MS Win2000 Server	SEGURIDAD	CISCO Works Small NMS Solution	Servidor Sistema de Comunicaciones Cisco Works

Anexo 10.6 Tecnológicos. Software: Base de datos propia, aplicativos, cantidad de licencias, lenguajes utilizados.

Sistemas de Origen Interno

APLICATIVO	DEPARTAMENTOS USUARIOS	PLATAFORMA	SOFT. DESARROLLO y BD
Control de Correspondencia	Dir. Nac., Legal, Operac y DAF	Linux y MS Win.	PHP y MySQL, ASP y SQL Server
Cuadro de Mando Integral	Todos	MS Windows	ASP y SQL Sever
Viaticos	Dir. Nacional y Adm. y Finanzas	Linux	PHP y MySQL
Consulta y Sugeren. (OIRS)	Todos	Linux y MS Win.	PHP y MySQL, ASP y SQL Server
Control Trabajos Pesados	Legal	Linux	PHP y MySQL
Control Juicios Terminados	Legal	Linux	PHP y MySQL
Adm. Consulta Bonos	Operaciones	Linux	PHP y MySQL
Consulta Bonos	Operaciones y Usuarios Web INP	Linux	PHP y MySQL
Consulta Dipreca	Operaciones y Dipreca	Linux	PHP y MySQL
Proyecto Ley Rep. y Tortura	Operaciones y Sucursales	Linux	PHP y MySQL
Proyecto Ley Reparación	Operaciones y Sucursales	Linux	PHP y MySQL
Registro a Línea 800	Operaciones	Linux	PHP y MySQL
Registro Pago Cesantía AF	Operaciones	Linux	PHP y MySQL
Sist. Tramitación Integrado	Operaciones	MS Windows	PowerBuilder y SyBase
Traspasos a AFP	Operaciones	Linux	PHP y MySQL
Consumos Básicos	Administración y Finanzas	Linux	PHP y MySQL
Control de Existencias	Administración y Finanzas	MS-Dos	Clipper y Dbase
Guia Telefónica	Todos	Linux	PHP y MySQL
Honorarios	Administración y Finanzas	Linux	PHP y MySQL
Interfaz CF Heracles	Administración y Finanzas	Linux	PHP y MySQL
Interfaz Sigfe	Administración y Finanzas	Linux	PHP y MySQL
Reg. Elec. Libro Compras	Todos y más de 30 SS. PP.	Linux	PHP y MySQL
Seguimiento de Compras	Administración y Finanzas	Linux	PHP y MySQL
Visor SUF-PASIS	Administración y Finanzas	Linux	PHP y MySQL
Captura de Encuestas	Todos en coord. con Planificación	Linux	PHP y MySQL
Foro Reforma Institucional	Planificación y Jefaturas Deptos.	Linux	PHP y MySQL
e-Learning	Personas	Linux	PHP y MySQL
Control Prod. Plataforma	Sucursales	Linux	PHP y MySQL
Sist. Autor. Cargas Fam.	Sucursales y SRCeI	Linux	PHP y MySQL
Visor Ordenes de Auditoría	Auditoría	MS Windows	ASP y SQL Access

Sistemas de Origen Interno

APLICATIVO	DEPARTAMENTOS USUARIOS	PLATAFORMA	SOFT. DESARROLLO y BD
Sitio Intranet INP	Todos	Linux	PHP y MySQL
Control de Cabañas Reñaca	Inmobiliaria	MS Windows	MS Access
Control Deudas Hipotec.	Inmobiliaria	MS Windows	ASP y SQL Sever
Registro Propiedades INP	Inmobiliaria	Linux	PHP y MySQL
Campaña Chile te Abriga	Servicios Sociales y Sucursales	MS Windows	ASP y Access
Tarjetas TIP	Servicios Sociales y Sucursales	Linux	PHP y MySQL
Sistema Soporte Técnico TI	Todos	Linux	PHP y MySQL
Actualización Aranceles	ATEP	Linux	PHP y MySQL
ConsultaTasa Siniestralidad	ATEP y Usuarios Web INP	MS Windows	ASP y SQL Sever
Control Maestro Capacitac.	ATEP y Coord. Sucursales	Linux	PHP y MySQL
DS 67	ATEP	Linux	PHP y MySQL
Formulario Autoeval. DS594	ATEP y Usuarios Web INP	Linux	PHP y MySQL
Datos MIPYME Admin.	ATEP y Usuarios Web INP	Linux	PHP y MySQL
Datos MIPYME Captura	ATEP y Usuarios Web INP	Linux	PHP y MySQL

Sistemas de Origen Externo

APLICATIVO	DEPARTAMENTOS USUARIOS	PLATAFORMA	SOFT. DESARROLLO y BASE DE DATOS	EMPRESA
Análisis de Bases de Datos	Auditoria	MS Windows	ACL (Soft. Comercial)	INTEROP
Captura PPI	Operaciones	J2EE	OnBase y SQL Server	MICROSYSTEM S.A.
Conciliación Bancaria	Administración y Finanzas	MS Windows	Visul Basic y SyBase	ORDEN S.A.
Contabilidad Gubernamental	Administración y Finanzas	MS Windows	Visul Basic y SyBase	ORDEN S.A.
Control Correspondencia	Legal, Secretaría General	MS Windows	ASP y MS Access	MIA TEAM LTDA.
Declaración y Pago Cotizaciones	Operaciones y Usuarios Web INP	HP UX	MS .NET y SQL Server	SYNAPSIS S.A.
Inventario Institucional	Administración y Finanzas	MS Windows	Lotus Notes	Access Time Consultores
Proyecto de Recursos Humanos	Todos	HP UX	Oracle	SYNAPSIS S.A.
Proyecto Heracles	Todos, excepto RRHH e Inmobiliaria	J2EE	BEA y Oracle	SYNAPSYS S.A.
Sistemas Legados	Operaciones, Acc. Trabajo y Sucursales	HP UX	Visul Basic y Oracle	SYNAPSYS S.A.
Sitio Internet INP	Comunicaciones	Linux	PHP y MySQL	REDPROJECT S.A.

ANEXO 10.7 Sistemas Csesa. Tipo de Aplicaciones y sus respectivas funcionalidades.

Componentes de Negocio

1. Recaudación

o Descripción del alcance

- o Recepciona la recaudación de cotizaciones declarada por los empleadores o trabajadores imponentes de los distintos formularios en uso actualmente.
- o Recepciona las declaraciones generadas por concepto de fiscalización o juicios realizados por las entidades competentes, contra los empleadores.
- o Concilia los documentos de pagos de planillas y emite informes para la ser usados por la cuadratura financiera de los montos.
- o Valida, cruza la información y reliquida las cotizaciones, generando las deudas previsionales por las declaraciones sin pago o por las diferencias calculadas.
- o Genera las devoluciones solicitadas por el Empleador, por saldos a su favor.
- o Detecta las evasiones de cotizaciones por omisión o sub-cotización realizada por el empleador.
- o Administra las cotizaciones de trabajadores no registrados o no autorizados como imponentes, para generar una potencial devolución.
- o Disponibiliza la información de las cotizaciones de trabajadores y empleadores a los distintos negocios internos y externos del INP.
- o Administra Presupuesto.

i. Aporte de valor

- ✓ Puede recepcionar distintos formatos de información de cotizaciones (Planillas, Actas de Fiscalización, Traspasos) y las integra en una sola entidad de planillas.
- ✓ Recepciona, valida, reliquida y distribuye la recaudación en forma automática, disponibilizando la información procesada en tiempos considerablemente menores a los procesos actuales.
- ✓ Disponibiliza la información para el Historial Previsional en forma directa, sin procesos de traspaso o cargas de lotes de imposiciones.
- ✓ Permite comunicación por medio de servicios web, para disponibilizar u obtener información desde otros portales de información.
- ✓ Procesa las planillas antiguas que quedaran pendiente de reliquidación y distribución.
- ✓ Impugna las planillas antiguas y nuevas.

ii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

La lista de funcionalidades, en base a los casos de uso especificados en el documento de visión, es la siguiente:

- ✓ Actualización de estados de planilla mediante archivo a otras servicios de recaudación
- ✓ Busca planillas
- ✓ Calcula gravámenes de Planilla
- ✓ Cálculo de Planilla
- ✓ Prepara planilla
- ✓ Valida datos de Planilla
- ✓ Ingresa planilla Electrónica ingresadas por los empleadores en entidades recaudadoras o 46eceptiona46s
- ✓ Ingresa planilla Manual
- ✓ 46eceptiona Lote de planillas
- ✓ Valida datos Comunes para planillas de todos los regímenes

- ✓ Valida datos críticos planilla Manual
- ✓ Valida datos No críticos de Planilla
- ✓ Valida planilla de Pago
- ✓ Valida planilla régimen General
- ✓ Valida planilla régimen Independiente
- ✓ Valida planilla SIL
- ✓ Validar datos críticos planilla Electrónica batch
- ✓ Consulta planillas Informadas
- ✓ Controlar ingreso de cotizaciones (estadísticas)
- ✓ Transfiere parámetros de recaudación a otros servicios de recaudación
- ✓ Valida planilla modificada
- ✓ Validaciones Planilla Antigua
- ✓ Genera Informe de Error Ingreso y Validación
- ✓ Ingresa y valida ADF Manual
- ✓ Ingresa y valida JOT Manual
- ✓ Ingreso y valida SAN Manual
- ✓ Recibe y valida ADF Archivo
- ✓ Calcula Deuda Fiscalización y genera instructivo
- ✓ Asocia Empleador
- ✓ Asocia Empleador con Tipo Planilla Doméstica
- ✓ Asocia Empleador con Tipo Planilla General
- ✓ Asocia Empleador con Tipo Planilla Independiente
- ✓ Asocia Empleador con Tipo Planilla SIL
- ✓ Asocia Trabajador
- ✓ Determina Afiliación Empleador
- ✓ Obtiene excaja y sistema previsional del imponente
- ✓ Ajusta Renta Imponible
- ✓ Prepara Reliquidación
- ✓ Determina Afiliación Trabajador
- ✓ Valida Fechas
- ✓ Calcula Cotización Desahucio
- ✓ Calcula Monto de Beneficio Artículo 19
- ✓ Calcula Cotizaciones Previsionales
- ✓ Calcula Multas
- ✓ Calcula Totales de Cotización v/s Planilla
- ✓ Calcula Gravámenes (intereses y reajustes)
- ✓ Calcula Tasa Adicional de Accidente del Trabajo
- ✓ Calcula Asignación Familiar
- ✓ Reliquida Planilla
- ✓ Distribuye Planilla
- ✓ Constituye deudas por declaraciones no pagadas
- ✓ Constituye deudas por reliquidación de diferencias o pagos no efectuados (cheque protestado)
- ✓ Actualiza Historial Previsional
- ✓ Envía Hechos Económicos a Interfaz Contable
- ✓ Prepara Hechos Económicos
- ✓ Procesa Planillas Pendientes
- ✓ Clasifica Adicional Accidente del Trabajo
- ✓ Clasifica Cotizaciones Previsionales
- ✓ Clasifica Desahucio
- ✓ Clasifica Gravámenes
- ✓ Clasifica Hecho Económico
- ✓ Clasifica Multas

- ✓ Clasifica Rebajas
- ✓ Consulta Distribución
- ✓ Consulta Planillas
- ✓ Rectifica Planilla
- ✓ Genera Certificado de Impugnación
- ✓ Impugna Planilla
- ✓ Consulta Solicitud de Modificación
- ✓ Crea Solicitud de Modificación
- ✓ Busca Solicitud de Modificación
- ✓ Genera informe de rezagos a AFP
- ✓ Obtención de resultados de rezagos enviados
- ✓ Solicita cotizaciones en rezago
- ✓ Paga individual del rezago
- ✓ Comunica al empleador de rezagos
- ✓ Traspaso Rezago masivo
- ✓ Emite archivo Zona Extrema
- ✓ Registra Trabajadores para SII
- ✓ Emite Archivo SII
- ✓ Emite Archivo SUSESO Adherentes
- ✓ Emite Archivo SUSESO Sucursales por Empresa
- ✓ Emite Archivo SUSESO Recaudación de Cotizaciones
- ✓ Emite Archivo Fonasa
- ✓ Consulta Consolidado Recaudación
- ✓ Consulta Planillas no reliquidadas Fonasa
- ✓ Consulta Recuperaciones D&C de Fonasa
- ✓ Consulta Estado de Pago Fonasa
- ✓ Emite Certificado Fonasa
- ✓ Configura criterios evasión
- ✓ Genera evasión de lagunas empleador
- ✓ Genera evasión de lagunas cotizante
- ✓ Anula mora presunta
- ✓ Genera evasión subcotización cotizante
- ✓ Genera evasión subcotización empleador
- ✓ Depura evasión
- ✓ Asigna evasiones
- ✓ Solicita fiscalizar evasión
- ✓ Consulta Maestro Externo Afiliados Isapre.
- ✓ Consulta Maestro Externo Empleadores SII
- ✓ Consulta Maestro Interno Tasas Siniestralidad art67
- ✓ Genera certificado integrado de cotizaciones
- ✓ Consolida Presupuesto
- ✓ Genera Presupuesto

2. Historial Previsional

i. Descripción del alcance

Posee la información previsional de los imponentes, ex-imponentes de las ex-cajas previsionales y aporte de accidente del trabajo, se responsabiliza de la mantención actualizada de esa información y la disponibiliza a los distintos negocios del INP. Administra la desafiliación y rezagos históricos.

ii. Aporte de valor

- ✓ Permite el ingreso de imposiciones desde distintos orígenes, registrados actualmente en papeles, microfichas, libretas, cartolas, y otros.
- ✓ Catastro de imponentes en potencial condición de pensionarse, para generarles el aviso vía carta, y verificación de depuración de su Historial Previsional.
- ✓ Administrar la mantención del Historial Previsional, controlando el flujo de actividades a realizar y la causal de la modificación o imputación administrativa de las imposiciones.
- ✓ Administrar la afiliación vigente a las ex-cajas, de los imponentes activos, para complementar la información de las cotizaciones recaudadas en la nueva planilla.
- ✓ Registrar y validar las autorizaciones para cotizar de imponentes Independientes y/o Voluntarios.
- ✓ Registrar centralizadamente las imposiciones utilizadas en los distintos beneficios.
- ✓ Genera Instructivo de Pago, por concepto de Devolución Desafiliación Ley 18.225.
- ✓ Genera Instructivo de Deuda para las Desafiliación Ley 18.225, Desafectación, Cotizaciones Mal Enteradas, según corresponda a través del Negocio responsable.
- ✓ Generación de Certificados en forma automática (una vez confeccionado).
- ✓ Disponibilización de la información del HP y los eventos previsionales (Pensiones Previsionales) a los negocios que lo requiera.

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Consulta y/o Marca Períodos Impositivos
- ✓ Consulta Certificados y/o Cartas
- ✓ Genera Informe de Certificados o Cartas por Rango
- ✓ Genera Informe de Certificados o Cartas por Períodos
- ✓ Mantiene Hitos Previsionales
- ✓ Mantiene Eventos Previsionales
- ✓ Mantiene Índice Integrado de Microfichas
- ✓ Ingresa Periodos Faltantes Historial Previsional (Ley N° 16.744, Rezago, Desafiliaciones, Desafectación).
- ✓ Mantiene Resolución de Autorización de Independiente o Voluntario
- ✓ Devuelve y Traspasa Períodos Impositivos
- ✓ Consultas Imponentes en Condición de Pensionarse
- ✓ Carga de Periodos impositivos recuperados desde cartolas SSS (identificatorios e impositivos).
- ✓ Carga de Períodos impositivos recuperados desde microfichas
- ✓ Mantiene Encabezado Común de la Solicitud
- ✓ Mantiene Solicitud de Autorización Independiente o Voluntario
- ✓ Mantiene Solicitud de Mantención Historial Previsional
- ✓ Mantiene Solicitud de Certificado Previsional y/o Prevención
- ✓ Mantiene Solicitud de Ingreso de Períodos Faltantes
- ✓ Consulta Vacíos Previsionales del Imponente Independiente o Voluntario
- ✓ Mantiene Historial Previsional
- ✓ Mantiene Solicitud Desafectación

- ✓ Mantiene Solicitud Cotizaciones Mal Enteradas
- ✓ Mantiene Solicitud Desafiliación
- ✓ Mantiene Solicitud Rezago
- ✓ Mantiene Cuadratura Hecho Económico
- ✓ Mantiene Pronunciamento
- ✓ Mantiene Opción de Pago
- ✓ Mantiene Pronunciamento Desafiliación
- ✓ Mantiene Resolución Desafiliación y Anulación Periodos
- ✓ Mantiene Resolución de Desafectación
- ✓ Calcula Cotizaciones Mal Enteradas
- ✓ Calcula Imposiciones por concepto de Rezago
- ✓ Mantiene Detalle Rentas Traspasadas Desafiliación 18225
- ✓ Mantiene Cálculo Diferencias Tasa por Desafiliación 18225
- ✓ Mantiene Tratamiento de Inconsistencias Previsionales
- ✓ Genera Informes de Trabajo de Inconsistencias Previsionales
- ✓ Corrige Inconsistencias Previsionales Masiva
- ✓ Mantiene Maestro Externo de Afiliados AFP
- ✓ Mantiene Maestro Interno de Afiliación de Imponentes

3. Control Deudas y Cobranza

i. Descripción del Alcance

Servicios de Constitución y Administración de deudas para las componentes relacionadas al enfoque Ágil (Recaudación e Historial Previsional).

Realizar Integración funcional con Componentes del enfoque Ágil.

Recepcionar y registrar el instructivo de deuda de constitución, anulación o modificación, y conceptos económicos asociados, informado por los Componentes de Recaudación e Historial Previsional.

Cabe señalar que las deudas por cheques protestados serán constituidas por el negocio de Recaudación, quien definirá su tratamiento.

Asignar a Abogados la cobranza de las deudas, estableciendo los mecanismos de control y gestión derivados de este tipo de cobranza.

ii. Aporte de valor

- ✓ Implementación de funcionalidad para el Registro de Hitos de cobranza, que deberán realizar los abogados. Esto permitirá al INP contar con una herramienta para el control de la gestión de los abogados, y en los casos que estime conveniente, realizar el retiro de carteras por una mala gestión de los abogados o por necesidades del INP.
- ✓ Implementación de la Impresión en línea del Título Ejecutivo de Cobranza.
- ✓ Acceso a la información, con los controles de acceso de perfilamiento, para los adjudicatarios de la Licitación vigente.
- ✓ Implementación de funcionalidades que mejoran el tratamiento actual de la devolución de cobranzas.
- ✓ Actualización por default de deudas, a través de la consulta de seguimiento, lo que facilita la operación, calidad y entrega oportuna de información.
- ✓ Integra el cobro de deudas por Desafiliación 18.225, desafectaciones y cotizaciones mal enteradas.

iii. Resumen de Funcionalidades expresados en Casos de Uso

a) Control Deudas

- ✓ Consulta Seguimiento Deuda
- ✓ Consulta Tipo de Deudas
- ✓ Registra Instructivo de Deuda
- ✓ Actualiza Deuda
- ✓ Distribuye Saldo de Abonos
- ✓ Mantiene Deuda
- ✓ Mantiene Antecedentes de Deuda
- ✓ Mantiene Estados de Deudas
- ✓ Reconstituye Deuda
- ✓ Prepara y Envía Hecho Económico a Interfaz Contable
- ✓ Mantiene Solicitud de Negociación de Condonación y Facilidad de Pago
- ✓ Consulta Solicitudes de Condonación
- ✓ Genera Notificación de Deudas
- ✓ Configura Emisión de Boletín Laboral
- ✓ Genera Emisión de Boletín Laboral
- ✓ Entrega a Negocios el Estados de la Deuda
- ✓ Servicio Consulta Calidad de Quiebra
- ✓ Servicio Consulta Deudor
- ✓ Mantiene Usuarios de Empresas de Cobranza
- ✓ Obtiene Adjudicatario asociado a Rol (Perfil)

b) Abonos

- ✓ Consulta y Mantiene Abonos
- ✓ Informa Abonos
- ✓ Actualiza Estado Abono
- ✓ Ingreso de Abonos relacionadas a deudas constituidas, en sus modalidades de Abono por deuda, Abono por clave identificatoria, Abono por trabajador o Abono por cuota.

c) Quiebras

- ✓ Mantiene Quiebras

d) Cobranza

- ✓ Actualiza Cartera
- ✓ Configura Parámetros y Aprueba Emisión de Cobranza
- ✓ Genera Emisión de Carteras de Cobranza
- ✓ Genera Título Ejecutivo
- ✓ Aprueba Actas de Entrega
- ✓ Consulta y Administra Carteras
- ✓ Mantiene Hitos de Cobranza
- ✓ Solicita Emisión Manual de Cobranza
- ✓ Mantiene Solicitud de Devolución
- ✓ Aprueba Solicitud de Devolución
- ✓ Consulta y Mantiene Adjudicatarios
- ✓ Calcula Honorarios
- ✓ Confección del Ranking

4. Bono de Reconocimiento

i. Descripción del Alcance

El componente Bono de Reconocimiento tiene como objetivo administrar los documentos expresados en dinero, representativo de los períodos de cotizaciones, de los trabajadores que registren imposiciones en el régimen antiguo y optaron por afiliarse al nuevo sistema de previsión en alguna Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), por medio de la administración de información propia del Bono de Reconociendo apoyado por funcionalidades de la componente WF.

ii. Aporte de Valor

- ✓ Permite la emisión, visación, reclamo, cobro anticipado y liquidación del bono en línea
- ✓ Administración del presupuesto para Bono de Reconocimiento
- ✓ Se implementará en completitud el control de expediente del bono
- ✓ Disponibilizar información del Bono de Reconocimiento a otros negocios

iii. Resumen de funcionalidades expresadas en casos de uso

a) Carga y mantención de solicitudes de Bono

- ✓ Recepciona y valida Archivo proveniente de la AFP
- ✓ Registra solicitudes de Bono, tanto individuales como masivas (cada Registro del archivo, corresponde a una Solicitud de Bono)
- ✓ Genera registro con resultado de las transacciones realizadas
- ✓ Consulta de solicitudes (migradas y nuevas)

b) Consulta Bono de Reconocimiento

- ✓ Consultar la estructura del Bono
- ✓ Consultar Bonos Eliminados
- ✓ Consultar Informe primera Emisión

c) Genera archivo para Casa de Moneda

- ✓ Generar archivo con estructura definida, que contiene información para la fabricación de los títulos
- ✓ Genera número de registro, código bursátil registrándolo en el sistema
- ✓ Por cada tipo de Bono de Reconocimiento, se genera un "nemotécnico" de código bursátil diferente

d) Genera Cartas de Rechazo

- ✓ Generar informe de notificación de Bono sin Derecho y Garantía Estatal, por solicitud de Bono con formato establecido que respaldan el rechazo (absorvido por caso de uso Mantiene Pronunciamiento)

e) Genera Cartas de Solicitud de Información

- ✓ Generar cartas con formato preestablecido a entidades externas o internas al INP o al solicitante

f) Genera Nóminas

- ✓ Generar Nóminas que respaldan la aprobación de una solicitud de Bono
- ✓ Dependiendo del tipo de Trámite son diarias, semanales o mensuales

g) Genera Resoluciones

- ✓ Generar Resoluciones que respaldan la aprobación de una solicitud de Bono lo que da validez a los actos administrativos en las instituciones públicas, de acuerdo a reglas definidas.
- ✓ Generando el instructivo de hecho económico correspondiente a los trámites del tipo Emisión por el concepto de rebaja y aumento de stock

h) Genera Información de Etiquetas para expedientes

- ✓ Generar número de expediente físico (Número de Bono) el cual depende de reglas de negocio definidas lo que conformará la etiqueta del expediente
- ✓ Generar código de barra asociado al Número de Expediente y permitir la impresión donde se solicite; por ejemplo, sobre una hoja tamaño carta.

i) Liquida Bono

- ✓ Generar la liquidación de los Bonos con trámite de liquidación pendiente, de acuerdo a filtros de selección
- ✓ Realiza el cálculo actualizado del Bono de Reconocimiento, de acuerdo a reglas establecidas

j) Mantiene Custodia Bono

- ✓ Registro, modificación, consulta y anulación de la Custodia del Bono

k) Mantiene Información Bono (emisiones, correcciones, diferencias, complementos, reliquidaciones)

- ✓ Mantenedor que permita registrar, modificar, consultar y anular movimientos de un trámite de Bono
- ✓ Genera salidas impresas para expediente físico
- ✓ Registrar desahucio o indemnizaciones
- ✓ Registrar Fecha de afiliación
- ✓ Registrar la aprobación o Rechazo del análisis del cálculo
- ✓ Realizar el cálculo nominal del Bono de Reconocimiento, de acuerdo a reglas establecidas
- ✓ Registrar períodos de imposiciones (apoyado por aplicativo de HP, tema conversado y acordado entre las áreas operativas)
- ✓ Mantener información histórica de Bono de Reconocimiento
- ✓ Registrar períodos consumidos utilizados en la emisión del Bono (tema conversado y acordado entre las áreas operativas)

l) Mantiene movimientos de expedientes

- ✓ Solicitar, enviar, registrar recepción de Expedientes Físicos
- ✓ Registrar el despacho del expediente solicitado

m) Consulta ubicación expediente

- ✓ Consultar la ubicación de un expediente físico de Bono (migrados como nuevos)

n) Mantiene Pronunciamiento

- ✓ Mantenedor de Pronunciamiento de acuerdo a reglas definidas
- ✓ Generar carta de Pronunciamiento e impresión, formato preestablecido
- ✓ Generar el pronunciamiento y registro de emisiones de alternativa de cálculo 7, 8 y 9, de acuerdo a reglas establecidas.

o) Aprueba liquidación

- ✓ Permite realizar la aprobación de los bonos liquidados masivamente
- ✓ Generar Instructivo de Pago debido a una liquidación de Bono

p) Liquida Bono Manual

- ✓ Generar la liquidación manual de los Bonos con trámite de liquidación pendiente para un caso en particular
- ✓ Realiza el cálculo actualizado del Bono de Reconocimiento, de acuerdo a reglas establecidas
- ✓ Permite modificar montos calculados
- ✓ Registra la liquidación y su aprobación
- ✓ Generar Instructivo de Pago debido a una liquidación de Bono Manual

q) Estimar Flujo de Caja

- ✓ Permite realizar una estimación de flujo de caja para las futuras liquidaciones de bono de reconocimiento.

r) Mantiene Montos para la liquidación

- ✓ Permite mantener montos para las liquidaciones a nivel mensual y diario, generando así un control de flujos de dineros.

s) Calcula Bonos

- ✓ Permite calcular el valor nominal de un bono en base a parámetros como alternativas de cálculo, rentas y tiempos

t) Elimina Bonos

- ✓ Realiza la eliminación de Bonos de Reconocimiento
- ✓ Generando el instructivo de hecho económico correspondiente por el concepto de rebaja y aumento de stock.

u) Marca Cedidos

- ✓ Recepciona y valida Archivo proveniente de la AFP
- ✓ Registra la marca de cedidos a los bonos informados
- ✓ Genera salidas con resultado de los registros realizados

5. Ingreso y Pago

i. Descripción del Alcance

Recepciona y registra información de los Instructivos de Pago, que se generan en los componentes Ágil definidos.

Ejecuta los pagos en las Sucursales del INP y en el Nivel Central de los componentes Ágil definidos.

Gestiona los cheques asociados a un Instructivo de Pago.

Entrega a los componentes Ágil, la información del estado actual del Instructivo de Pago y los datos del pago asociado (fecha, documento, etc.).

Genera los archivos de emisión de pagos de SFE para el banco.

Recepciona los ingresos por conceptos de Desafiliaciones, Desafectaciones y Cotizaciones Mal Enteradas y los informa al componente Historial Previsional.

Confirma los abonos a deudas, y los informa al componente Control Deuda y Cobranza.

ii. Aporte de Valor

- ✓ Centralización de Instructivos de Pago de los componentes Ágil.
- ✓ Agilidad en los pagos en Sucursales y Nivel Central de los componentes Ágil.
- ✓ Mayor control de los ingresos por abonos de deudas.

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

a) Consulta Instructivo de Pago Disponibilizado, con las opciones:

- ✓ Aceptar Instructivo de Pago Disponibilizado
- ✓ Rechazar Instructivo de Pago Disponibilizado

b) Tratamiento de pagos con Cheque. Incluye:

- ✓ Consulta Cheques Pendientes de Confección
- ✓ Confecciona Cheques
- ✓ Imprime Cheques
- ✓ Consulta Cheques Pendientes de Firma
- ✓ Anula Firma
- ✓ Consulta Cheques Pendientes de Aprobación
- ✓ Aprueba Cheque
- ✓ Rechaza Cheque
- ✓ Consulta Pagos Pendientes
- ✓ Registra pago con Cheque
- ✓ Reemplaza Cheque
- ✓ Consulta Conciliación Bancaria
- ✓ Cambia Estado Cheque
- ✓ Consulta Cheques en Ejecución
- ✓ Regulariza Estado de Cheque
- ✓ Regulariza Contablemente por Error en Reemplazo de Cheque

c) Tratamiento de pagos en Efectivo. Incluye :

- ✓ Consulta Pagos Pendientes
- ✓ Registra pago en Efectivo
- ✓ Consulta Monto Máximo Efectivo

d) Tratamiento de pagos con Transferencia. Incluye :

- ✓ Consulta Transferencias Pendientes
- ✓ Genera Instructivo de Transferencias a Banco
- ✓ Registra Transferencias

e) Mantenedores de Normativas propias. Incluye :

- ✓ Mantiene Monto Máximo Efectivo
- ✓ Mantiene Motivos de Rechazo de Cheque
- ✓ Mantiene Motivos de Reemplazo de Cheque
- ✓ Mantiene Motivos de Rechazo Instructivo de Pago Disponibilizado
- ✓ Mantiene Chequeras

f) Generación de Instructivo de Pago desde los negocios. Incluye :

- ✓ Genera Instructivo de Pago Disponibilizado para Sucursales.
- ✓ Genera Instructivo de Pago Disponibilizado para Comisión de Confianza (solo SFE).

g) Consulta de Instructivo de Pago para los negocios. Incluye :

- ✓ Consulta Pagos
- ✓ Bloquea Pagos
- ✓ Revalida Instructivo de pago

h) Disponibilización de Instructivo de Pago a Banco y Sucursales. Incluye :

- ✓ Disponibiliza Instructivo de Pago (Sucursales y Nivel Central)
- ✓ Genera Archivo de Emisión a Banco (Solo SFE)
- ✓ Genera Instructivo de Pago para Provisión de Fondos (Solo SFE)
- ✓ Actualización de los Instructivos de Pago en Comisión de Confianza (Solo SFE) con la información de CDP

i) Mantenición de Ingreso/Abono en Sucursales INP. Incluye :

- ✓ Consulta y Registro de Ingresos
- ✓ Consulta, Confirmación y Rechazo de Abonos
- ✓ Generación de Informe de Depósito diario

j) Aprobación/Rechazo de Informe de Depósitos de los Adjudicatarios. Incluye :

- ✓ Cuadrar Abonos contra la Cuenta Corriente
- ✓ Envío de abono a Deuda para los abonos depositados por lo Adjudicatarios

k) Mantenición de Abono en Adjudicatario. Incluye :

- ✓ Confirma/Rechaza Abono a Deuda.
- ✓ Genera Informe Depósito por Abonos Recibidos.

l) Generación de Nómina de Desafiliaciones y Cotizaciones mal Enteradas. Incluye :

- ✓ Generación de Nómina.
- ✓ Envío de Nómina.

6. Interfaz Contable

i. Descripción del Alcance

Recepciona y registra información de los hechos económicos que se generan en los componentes Ágil definidos.

Genera Asientos Contables Consolidados de los asientos contables individuales y los envía al sistema contable externo (Fingub).

Recepciona la información desde el Sistema Contable, permitiendo la actualización de los datos de Interfaz Contable, como el Nro. de Asiento Contable y Fecha Contable.

ii. Aporte de Valor

- ✓ Centralización de Instructivos de Hechos Económicos de los componentes Ágil.
- ✓ Consolidación de Asientos Contables, permitiendo la disminución de transacciones con el Sistema Contable.
- ✓ Integración con Sistema Contable.

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

a) Recepción y Registro de Instructivo de Hecho Económico. Incluye :

- ✓ Registra Instructivo de Hecho Económico
- ✓ Genera Encabezado de Asiento

b) Generación de Asientos Contables. Incluye :

- ✓ Generación de Asientos Interfaz
- ✓ Identifica Cuenta Contable
- ✓ Identifica Imputación Contable
- ✓ Determina Imputación Contable

c) Generación de Asientos Consolidados

d) Integración con Sistema Contable. Incluye :

- ✓ Descarga de información a Fingub
- ✓ Actualización de información contable proveniente del Sistema Contable

e) Consultas. Incluye :

- ✓ Consultas de Error de Generación de Asientos Interfaz y regeneración de los mismos
- ✓ Consultas de Asientos Interfaz
- ✓ Consultas de Asientos Consolidados
- ✓ Consulta de Libro Diario
- ✓ Consulta de Libro Mayor

f) Funcionalidades accesorias. Incluye :

- ✓ Mantenedor de Emisor Contable
- ✓ Mantenedor de Subcentro de Imputación
- ✓ Mantenedor de Centro de Responsabilidad
- ✓ Mantenedor de Cuenta Contable
- ✓ Mantenedor de Tipo Hecho Económico y Matriz de Asiento
- ✓ Mantenedor del calendario del mes proceso contable
- ✓ Asociar Concepto Económico a Cuenta Contable

Componentes Transversales

1. CMI

i. Descripción del Alcance

La aplicación entrega una visión global y particular de la gestión estratégica, de todas y cada una de las áreas de la Institución. Evalúa, controla e informa para la correcta y oportuna toma de decisiones. Esta herramienta conjuga la dirección estratégica y la evaluación de desempeño, basados en la metodología difundida por R.S. Kaplan y D. Norton.

Se proveerá una interfaz para la captura de los valores reales y valores metas, los cuales se ingresarán en forma manual al componente CMI.

Se automatizarán todos los indicadores de los mapas estratégicos que INP define y confecciona con periodicidad anual, desde los componentes Ágil y Legados sólo si el dato es persistido en alguno de los sistemas antes mencionados.

ii. Funcionalidades

- ✓ Visualizador Web.
- ✓ Implementación de la Estrategia
- ✓ Visualización de Mapas Estratégicos
- ✓ Ingreso de valores Reales para los indicadores
- ✓ Modificación de valores Reales para los indicadores
- ✓ Ingreso de valores Metas para los indicadores
- ✓ Mantiene Rangos válidos de valores reales
- ✓ Mantiene accesos a series CMI
- ✓ Reasignar accesos a series CMI

2. Portal

i. Descripción del Alcance

Contar con una herramienta de administración de contenidos para sección "Intranet" del Instituto.

El Portal es el punto de acceso para la visualización y administración del contenido implementado utilizando el Look & Feel y estilos trabajados para éste.

El Portal no implementa funcionalidades de SSO (Single Sign-On) ni sindicación de sitios de otros aplicativos, sólo entrega un "link" de acceso al aplicativo Ágil INP.

ii. Aporte de Valor

- ✓ Disponer de campañas para perfiles predeterminados para entregar contenido a determinado sector de usuarios, incorporando "Look & Feel" que permita parametrizar la forma y color del Portal.

iii. Resumen de funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Publicación y administración de noticias por categorías.
- ✓ Punto único de acceso a los aplicativos de los módulos Ágil.
- ✓ Publicación y administración de enlaces WEB de interés de INP.
- ✓ Publicación y administración de FAQ.
- ✓ Publicación y administración de Banners.
- ✓ Publicación y administración de álbumes de fotos.
- ✓ Sección de búsquedas de información en el repositorio del Portal.

3. Estadística

i. Descripción del Alcance:

El alcance de la estadística es poder mantener y ofrecer una visión multidimensional de la información de gestión histórica a nivel agregado, es decir, variables sumariadas y clasificadas por criterios de análisis que implemente cada negocio, como el caso de los reportes del anuario estadístico y otras estadísticas de los componentes Ágil con una cierta periodicidad definida por el usuario. Esto excluye a toda consulta que genere listados, nominas u otro reporte de carácter operacional.

Los criterios de análisis o medidas que no tengan disponible la información en el componente Ágil Respectivo, no serán considerados en las estadísticas, es decir, el componente de negocio debe incluir toda la información necesaria en clases persistentes para la generación de los cubos multidimensionales.

ii. Funcionalidades

La implementación del componente estadística esta basado en la herramienta Discoverer, la cual proporciona las siguientes funcionalidades:

- ✓ Se proporciona una serie de técnicas de análisis de datos que puede aplicar a los reportes (hojas de trabajo).
- ✓ Ordenación: Organiza los datos en secuencias útiles y significativas para poder analizar la información y preparar informes fácilmente.
- ✓ Giro de Filas y Columnas sobre el Eje: Reorganiza los datos para obtener distintas perspectivas sobre los mismos. Al girarlos, mueve los datos de un eje a otro para organizarlos y analizarlos eficazmente. Puede mover filas para convertirlas en columnas o viceversa.
- ✓ Cambio de Nivel de Detalle: Permite consolidar los datos y verlos en un nivel agregado o ver niveles más detallados. Permite cambiar a un nivel superior para obtener una imagen mayor o a un nivel inferior para ver los detalles.
- ✓ Agregación de Cálculos a los Datos: Permite crear datos adicionales a partir de las medidas disponibles en una hoja de trabajo.
- ✓ Total de Datos: Permite incorporar totales y subtotales en las filas y/o columnas de una hojas de trabajo.
- ✓ Creación de Gráficos de Datos: Permite crear diferentes gráficos basados en los datos de la hoja de trabajo. Puede seleccionar los tipos de gráfico estándar, como de barras o torta, y personalizar los elementos de gráfico, como la leyenda o los colores de marcadores.
- ✓ Uso de Condiciones: Las condiciones son elementos de las hojas de trabajo que le permiten seleccionar los datos que desea visualizar en la hoja. Las condiciones filtran aquellos datos que no le interesan y le permiten concentrarse en aquellos que desea analizar.

Además, se contará con un Repositorio de datos destinado a mantener información de gestión resumida e histórica, orientado a la generación de consultas complejas y de alto rendimiento mediante tecnología OLAP.

4. WorkFlow

i. Descripción del Alcance:

El workflow se orienta a soportar los requerimientos de control y administración de tareas automatizadas y sistémicas de los componentes de aplicaciones y servicios del INP, en base al perfilamiento de usuarios integrados en áreas de negocio y calendarios de trabajo institucionales. En principio esto aplicará a los componentes Ágil definidos.

En el marco del proyecto Ágil INP se encuentra el desarrollo para los módulos de negocio Historial Previsional, Bono de Reconocimiento, Recaudación, Control Deudas y Cobranza, Ingresos y Pago e Interfaz Contable, por lo cuál Control Trámite se enmarca en automatizar solo tareas de dichos módulos de negocio y no tiene relación alguna con los sistemas Legados.

ii. Aporte de Valor:

- ✓ Alto aporte en la gestión de tareas sistémicas automatizadas para el cumplimiento de procesos de negocio que requieren intervención del usuario.

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso, algunas de éstas son entregadas por la herramienta BEA WebLogic Integration 8.1.6

- ✓ Categorización y jerarquización de usuarios en perfiles y roles.
- ✓ Categorización y jerarquización de áreas de negocio.
- ✓ Definición de flujos de acción para solicitudes de trámites de componentes.
- ✓ Soporte a requerimientos de estadísticas respecto de la gestión de tareas desde los módulos que pasan a producción.
- ✓ Asignación de tareas a usuario
- ✓ Asignación de tareas a grupo de usuarios
- ✓ Asignar tiempo a tarea
- ✓ Liberar tareas para que sean tomadas por otro usuario (reasignación)
- ✓ Agrupar tarea en fases
- ✓ Configurar tarea de tipo manual, semiautomática y automática
- ✓ Configurar perfiles para las tarea
- ✓ Permitir dependencias entre trámites
- ✓ Permitir versionado de flujos
- ✓ Crear trámites en base a eventos
- ✓ Crear flujos de trabajo
- ✓ Generar notificaciones
- ✓ Consultar trámites por filtros
- ✓ Realizar control y seguimiento de trámites
- ✓ Realizar control y seguimiento de tiempo

Además, la solución cumple con los siguientes requerimientos no funcionales:

- ✓ Mantener historial de trámites
- ✓ Manejar gran volumen de trámites

5. Suite de Sucursales

i. Descripción del Alcance

La suite de sucursales corresponde a la integración de aplicaciones que disponibilizan los proyectos para ser utilizados por los ejecutivos de las sucursales, para acceder a los negocios del proyecto. La principal aplicación que se integra a esta Suite es Consulta Genérica de la componente Personas.

ii. Aporte de Valor

- ✓ Provee puntos de ingreso a las aplicaciones, configurable dependiendo del cliente que se consulta

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Son las funcionalidades de los negocios, con configuración de perfilamiento al rol Ejecutivo de Sucursales.

6. Base de Conocimiento

i. Descripción del Alcance

OCS es una herramienta principalmente orientada para la solución de la Administración del Conocimiento de documento del INP ordenados por categorías y espacios de trabajos, que considera entre otros aspectos:

- Disponer de un mantenedor de Usuarios y privilegios identificados
- Mantener espacios de trabajo, archivos y carpetas relacionadas con Usuarios.
- Mantener y gestionar los diferentes documentos de la base de conocimientos bajo un control de versiones.

ii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Búsqueda que permita encontrar correos, archivos y direcciones web conocidas por OCS.
- ✓ Para la Base de Conocimientos OCS se ha definido el soporte necesario para 2.200 Usuarios.
- ✓ Con el fin de tener el soporte del producto por parte de Oracle, se instalará OCS versión 10g.
- ✓ Mantención de Categorías
- ✓ Mantención de usuarios
- ✓ Mantención y gestión de Espacios de trabajos
- ✓ Gestión de archivos y carpetas
- ✓ Ultra Search.
- ✓ Envío de Mail.

7. Personas

i. Descripción del Alcance

Satisfacer los requerimientos de administración (consultas y modificaciones) de los datos identificatorios de las personas que son comunes a los distintos componentes de negocio del INP

ii. Aporte de Valor

- ✓ Se contará con un repositorio único de información de personas, donde se homoligarán los datos de los negocios que estén considerados
- ✓ Entrega un punto de entrada a las aplicaciones de negocios, donde la persona consultada tiene alguna relación. Independientemente de donde este la

información de una persona, esta se debe poder acceder y mostrar desde este componente.

- ✓ Guardar y disponibilizar para consulta, la historia de los datos identificatorios que dieron origen a la identificación en Personas.
- ✓ Entregar información de los trámites y estados en que se encuentra cada uno de ellos.
- ✓ Se permita consultar y mantener los datos de las Personas

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Crea Persona Natural
- ✓ Actualiza Persona Natural
- ✓ Crea Persona Jurídica
- ✓ Actualiza Persona Jurídica
- ✓ Administra Rut
- ✓ Busca Persona
- ✓ Obtiene Empleador
- ✓ Crea o Actualiza Empleador
- ✓ Obtiene Trabajador
- ✓ Crea o Actualiza Trabajador
- ✓ Obtiene Funcionario(s) INP
- ✓ Obtiene Imponente
- ✓ Crea o Actualiza Imponente
- ✓ Obtiene Girador
- ✓ Obtiene Apoderado de Firma
- ✓ Busca y Obtiene Datos Complementarios de una Persona
- ✓ Crea / Modifica Datos Complementarios de Persona
- ✓ Busca y Obtiene Cuenta Bancaria
- ✓ Crea / Modifica Cuenta Bancaria
- ✓ Mantiene Personas
- ✓ Consulta Genérica de Personas.
- ✓ Mantiene Funcionario
- ✓ Mantiene Empleador
- ✓ Mantiene Trabajador
- ✓ Mantiene Imponente
- ✓ Busca Imponentes
- ✓ Mantiene relaciones entre personas
- ✓ Mantiene direcciones de la persona
- ✓ Consulta al Registro Electoral

8. Normativas

i. Descripción del alcance

Registra la información de parámetros y dominios comunes a los negocios incluidos en el proyecto, y la disponibiliza a las aplicaciones que la referencian.

ii. Aporte de Valor

- ✓ Se define un único lugar donde se registran los parámetros y dominios comunes a los negocios del INP. Con esto se produce un solo punto de administración de estos dominios, siendo un aporte tanto para la implementación de las componentes, como para la mantención posterior de estos valores.

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Obtiene Actividad Económica
- ✓ Obtiene AFP

- ✓ Obtiene Área de Negocio INP
- ✓ Obtiene Área INP
- ✓ Obtiene Banco
- ✓ Obtiene CCAF
- ✓ Obtiene Centro de Responsabilidad
- ✓ Obtiene Circunscripción
- ✓ Obtiene Ciudad
- ✓ Obtiene Ciudad Extranjera
- ✓ Obtiene Comuna
- ✓ Obtiene Ex-Caja
- ✓ Obtiene Factor IPC
- ✓ Obtiene Factor UTM
- ✓ Obtiene Grupo Actividad
- ✓ Obtiene Isapre
- ✓ Obtiene Localidad
- ✓ Obtiene Mutual
- ✓ Obtiene País
- ✓ Obtiene Provincia
- ✓ Obtiene Región
- ✓ Obtiene Subgrupo Actividad
- ✓ Obtiene Sucursal Banco
- ✓ Obtiene Sucursal INP
- ✓ Obtiene Tipo Área INP
- ✓ Obtiene Tipo CA
- ✓ Obtiene Tope Imponible
- ✓ Obtiene Unidad de Fomento
- ✓ Obtiene Tasa
- ✓ Obtiene Régimen Impositivo

9. Cotizaciones

i. Descripción del Alcance

Cotizaciones corresponde a la entidad transversal que representa las cotizaciones del trabajador / imponente, desde su ingreso en la distribución en la recaudación, su disponibilidad en Historial Previsional, y su consumo en beneficios.

ii. Aporte de Valor

- ✓ Se dispondrá de un repositorio único con la información de las cotizaciones, que poseerá los atributos que necesitan los distintos negocios; no habrá transferencias ni cargas de información desde un negocio a otro.
- ✓ Realizará la coordinación de modificaciones de información de imposiciones históricas, cuando esa trazabilidad esté identificada en Recaudación y en Historial Previsional.
- ✓ Coordinará la comunicación con deudas de los estados de pago de las imposiciones, independizando de deudas en control de que planillas sean nuevas o históricas.

iii. Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Generación de cotización disponibilizada
- ✓ Distribución de cotización
- ✓ Impugnación de cotización
- ✓ Marca de pago puntual de deuda de cotización
- ✓ Consumo de cotizaciones en beneficios
- ✓ Asociación de hito previsional

Escenarios de Integración de componente

El Enfoque Ágil tiene como una de sus principales premisas realizar un trabajo consistente e integrado que permita desarrollar y construir soluciones óptimas de valor para el cliente, por este motivo es imprescindible contar con la integración entre los componentes de negocio Ingreso y Pago, Interfaz Contable, Historial Previsional, Deuda y Cobranza, Recaudación y Bono de Reconocimiento, como también de las componentes transversales Personas, Workflow y Normativa, y los Sistemas Legados. Así como también es necesaria la integración con otros sistemas del INP como Conciliación Bancaria y FINGUB.

Paralelamente a lo anterior, expresamente se mantiene un sistema de coordinación con y entre los negocios, fundamentalmente a beneficio de los proyectos de carácter transversal, que permita estar informados respecto de las etapas en las que los demás proyectos se encuentran, y contar con apoyo en cuanto a la información de lo que ellos están desarrollando en aquellas áreas transversales.

Ingreso y Pago

- Los componentes Historial Previsional, Deuda y Cobranza, Recaudación y Bono de Reconocimiento se integran a través de la generación de Instructivos de Pago.

Interfaz Contable

- Los componentes Ingreso y Pago, Historial Previsional, Deuda y Cobranza, Recaudación y Bono de Reconocimiento se integran a través de la generación de Instructivos de Hechos Económicos.

Historial Previsional

- El componente Ingreso y Pago se integra con a través de la entrega de información de Desafiliaciones y cotizaciones mal enteradas (erróneas).
- El componente Recaudación se integra a través de la entrega de información de cotizaciones de un imponente.
- El componente Deuda y Cobranza se integra a través de la entrega de información de deudas
- El componente Bono de Reconocimiento se integra a través de la entrega de información de Bonos emitidos.

Deuda y Cobranza

- Los componentes Historial Previsional y Recaudación se integran a través de la generación del Instructivo de Deuda.
- El componente Ingreso y Pago se integra a través de la entrega de información de Abonos.

Recaudación

- El componente Historial Previsional se integra a través de la información de la afiliación de los imponentes.
- El componente Deuda y Cobranza se integra a través de la entrega de información de deudas.

Transversales

- Los componentes Ingreso y Pago, Interfaz Contable, Historial Previsional, Deuda y Cobranza, Recaudación y Bono de Reconocimiento se integran directamente con las transversales Personas y Normativa.

Integración con otros proyectos (Legados)

Además dentro de la integración del Enfoque Ágil se contempla la integración con los Sistemas Legados de la siguiente forma:

Recaudación

- Se integra con el sistema legado ATEP a través de la entrega de información de empleadores, cotizantes y planillas.
- Control Deudas de Core Agil se integra tanto con Concesión como con Pago de Beneficios de Legados.

Bono de Reconocimiento

- Se integra con los sistemas Concesión y Pago en Régimen a través de la entrega de información de la existencia y estado de Bonos de Reconocimiento.

Historial Previsional

- Se integra con el sistema legado Concesión a través de la entrega de información de:
 - existencia de información previsional que sirve de apoyo para la toma de decisiones en la concesión de un beneficio
 - rentas
 - desafilacionesAsí como también el sistema Concesión legados provee de información a Historial Previsional de los períodos utilizados y beneficios concedidos

Personas

- Se integra con concesión legados para obtener los exonerados calificados

Desde la perspectiva de Concesión

Dado que Concesión quedará en Legados, interesa que la forma en que este Sistema interactúe con sistemas como Bono de Reconocimiento e Historial Previsional tenga al menos las mismas potencialidades que existen hoy y que Concesión pueda hacer uso de ellas y viceversa. Al respecto:

- Existe el marcaje de las pensiones que se realiza desde el sistema legados a la base del Historial Previsional. Esto se realiza en forma semanal y debe contemplarse que se reciban los marcajes de beneficios Exonerados y Previsionales, es una funcionalidad que debe resistir el Historial Previsional.
- También está la imputación de las cuentas, por la Sección Mantención de Cuentas; las cuales actualizan el Informe de Afiliación y Rentas, el SACI y los Certificados de Imposiciones y deben quedar disponibles para su consulta desde los sistemas que quedan en Legados.
- También está el rescate del Informe de Afiliación y Rentas en forma automática desde los calculadores de Concesión. Esto significará traer desde el sistema Legados un Informe desde los sistemas de Core Agil, lo cual funciona actualmente en línea.
- La consulta de estado de bono, en línea para beneficios exonerados y previsionales.

- En el tema de las Transversales, no se hace un mayor desarrollo de la suite de Sucursales y solo se cita el maestro de AFP que estará en el Historial Previsional, pero Synapsis deberá seguir disponibilizando los maestros como el de Juicios, Pensiones, Bono etc. para uso de los legados, respecto a las validaciones automáticas que realiza Synapsis hoy al ingreso de nuestras solicitudes, esto no se aclara en el documento.

Componentes de Negocio

1. Control Documento de Pago

1.1 Descripción del Alcance

Recepcionar los Documentos de Pago disponibilizado en Bancos emitidos por los negocios, Pago Beneficio en Régimen, Concesión, ATEP y Recaudación. Controlar las transiciones de estados de los Documentos de Pago durante un período de proceso, sean estos emitidos vigentes o históricos.

1.2 Aporte de Valor

- ✓ Integración entre los sistemas de Ingreso y Pagos (Instructivos de Pago de los negocios del enfoque Ágil y Pago Beneficio, sistema Legado) e Interfaz Contable.
- ✓ Disponibilización de Información oportuna que permite Controlar y Gestionar eficientemente el proceso de Conciliación Bancaria.
- ✓ Mayor control Administrativo y financiero de las Entidades Pagadoras; Bancos y Sucursales INP.
- ✓ Implementación de funcionalidades en tiempo real que agilizan el proceso y la resolución de conflictos, como por ejemplo.
 - Estadística General de Proceso de Conciliación Bancaria (Reportes por Proceso de Pareo, Emisiones de Pago y Períodos de Proceso).
 - Estadísticas Detalladas de los Documentos de Pago.
 - Actualización de Movimientos INP sobre Documentos de Pago (Reemplazos, Retiros, Bloqueos, Anulados, Caducados).
 - Cambios de Estado de Documento de Pago (Bloqueo, Desbloqueo, Caducados, entre otros)
 - Regularización de situaciones erróneas de los documentos de Pago
 - Configuración de Parámetros que definen procesos propios del Negocio (Hechos Económicos, Beneficios, Condiciones de Pareo)
 - Configuración de procesos por INP. Por ejemplo, Pareos y Cierres controlados y ejecutados por INP.
 - Ejecución de Proceso de Pareos Diarios
 - Mejora en los Procesos de Cierre generando automáticamente información para Entidades Externas: Chile Solidario, FOSIS.

1.3 Resumen de Funcionalidades expresadas en casos de uso

- ✓ Realiza Carga Masiva Archivos Banco Comisión de Confianza
- ✓ Carga Archivos de Pago Beneficios en Régimen para Retiro o Bloqueo Masivo.
- ✓ Carga Archivo Conciliación Bancaria
- ✓ Reversar instructivos de pago bien emitidos
- ✓ Reversar instructivos de pago mal emitidos
- ✓ Emitir informes y cuadraturas
- ✓ Genera información no Cobros
- ✓ Generar Nómina de Retiro Masivo o Bloqueo Masivo
- ✓ Informar Pago Doble o Cobro Indebido

- ✓ Mantiene Nómina de Movimientos
- ✓ Mantiene Reglas de Pareo
- ✓ Modifica información histórica resumida
- ✓ Regularizar Documentos bajo Comisión de Confianza
- ✓ Informar Hecho Económico
- ✓ Proceso Pareo
- ✓ Cierre Período Proceso CDP
- ✓ Consultar Archivos Movimientos de Banco
- ✓ Consultar Auditoría Nómina
- ✓ Consultar Detalle Nómina de Retiro o Bloqueo Masivo
- ✓ Consultar Estadística de Pareo
- ✓ Consultar Estadísticas Cuenta Corriente Computacional
- ✓ Consultar Instructivo de Pago Disponibilizado Banco en Histórico Resumido
- ✓ Consultar Instructivo de Pago Disponibilizado Banco
- ✓ Consultar Movimientos de Documentos de Pago del Banco
- ✓ Consultar Nóminas
- ✓ Consultar Períodos de Proceso
- ✓ Consultar Resultado del Proceso de Pareo
- ✓ Consultar y Seleccionar Detalle para la Nómina

2. Ingreso y Pago

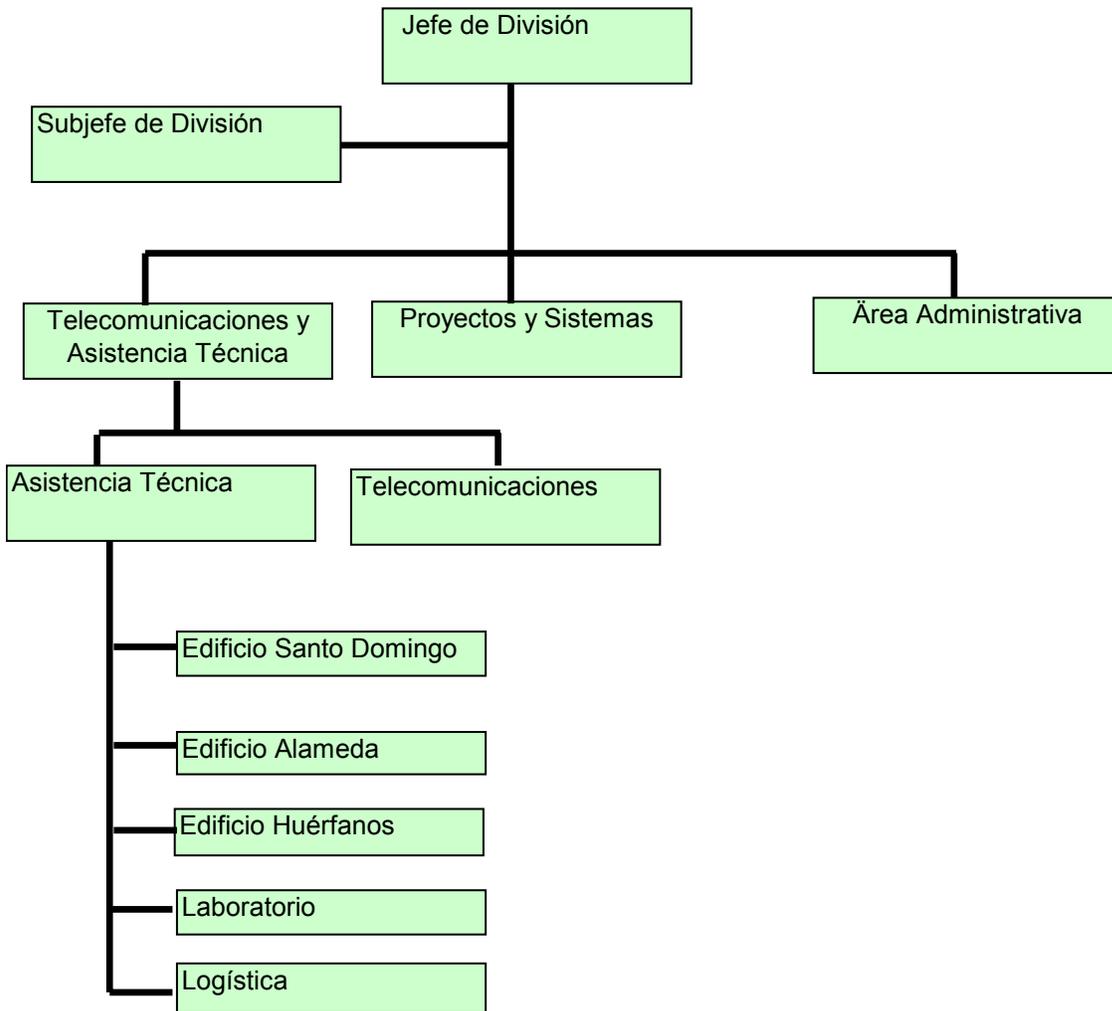
2.1 Descripción del Alcance

Ingreso y Pago, corresponde a los proyectos Administración de Otros Ingresos y Abonos (AOIA), Recepción y Generación de Instructivos de Pago (RGIP) y Ejecución de Pagos (EDP).

2.2 Incorporación de las siguientes Funcionalidades:

- ✓ Carga Instructivos de Pago (a partir de archivo de Emisión de Pagos SAFEM)
- ✓ Recepciona Bloqueo Pago (Servicio)
- ✓ Ejecuta Carga Masiva Instructivo Bloqueo Pago

ANEXO 10.8 Tecnológicos. Organigrama e indicar según estructura del Área Informática



Dotación del Personal

Área de Proyectos y Sistema :

Proyectos	8
Sistemas	7

Área Telecomunicaciones y Asistencia
Técnica

Área de Telecomunicaciones	6
Área de Asistencia Técnica	20
Área Administrativa	4
Jefaturas	5
Total Funcionarios	50

ANEXO 10.9 Descripción de políticas de otras instituciones públicas: FONASA y Servicio de Registro Civil e Identificación

Políticas de Administración de los Sistemas en FONASA:

1. Data Center. Externalizado, por razones de recursos. Proveedor. ENTEL. 1º nov. 2005 al 2008, se ganaron la propuesta por el data center y por la construcción de los nuevas aplicaciones. En forma interna se tiene sólo un servidor del SII.
2. Construcción de la aplicación principal del Negocio. Externalizada, por contar la Institución con pocos recursos de infraestructura y de personas, además corresponde a políticas de la época. El ítem presupuestario de inversión y renovación es alto y se necesita de un importante nivel de personas y de personal calificado. Empresa anterior adjudicada fue un Consorcio compuesto por las empresas Adexus, Orden, Indec. Debieron entrar en operación en el año 2005, no alcanzaron por ello fueron contratados por la empresa adjudicada ENTEL. Se tiene programado entrar en operación a finales del 2007. El contrato actual es renovable.
3. Mantenimiento de las aplicaciones principal del Negocio. Externalizado, por razones de disponibilidad de recursos. El sistema de cotizaciones lo tiene Sonda/Orden. Para confeccionar los informes ad-hoc, se pide los datos y se hacen los propios reportes con recursos internos. Hay informes que se formalizan y se trae la data en forma mensual.
4. Indicadores de Nivel de Servicio: Son aquellos indicadores que dan cuenta del funcionamiento del sistema, a fin de ir evaluando su eficacia y eficiencia. Por ejemplo, la Cantidad de caídas, Cantidad de información no entregada, tiempos de respuestas, u otros que se hayan definido y se les exija al proveedor del Servicio. La exigencia de la calidad de servicio está en función de la Criticidad del sistema. Los más prioritarios son:
 - ✓ Prestaciones. ventas de bonos, programas médicos.
 - ✓ Beneficiarios. Filiación/acreditación, cotizaciones, "carencia de recursos" / titularidad de derecho, clientes. 91% recaudación vienes del INP.
 - ✓ Préstamos médicos. Dar y pago de los préstamos. A través del banco.
 - ✓ Prestadores. Médicos y Centros Médicos. Prestadores: prestaciones fiscalización de la capacidad de los prestadores.
 - ✓ Licencias médicas. Sistema que el COMPIN lleva y paga, las CCAF y el INP cuando actúa como CCAF.
 - ✓ Control. Condiciones (contraloría médica y de beneficios)
5. Políticas de Seguridad de los Sistemas para la Continuidad del Negocio.
 - ✓ Planes de contingencia: Con la nueva licitación se resguardó la operación. Hay respaldos mensuales y semestrales de la data, controlados por multas.
 - ✓ Planes de aseguramiento de la continuidad del negocio. Existen manuales de operación. Se ha privilegiado velar por el cumplimiento del contrato, más que velar por el mejoramiento del negocio.

Políticas de Administración de los Sistemas SRCEI:

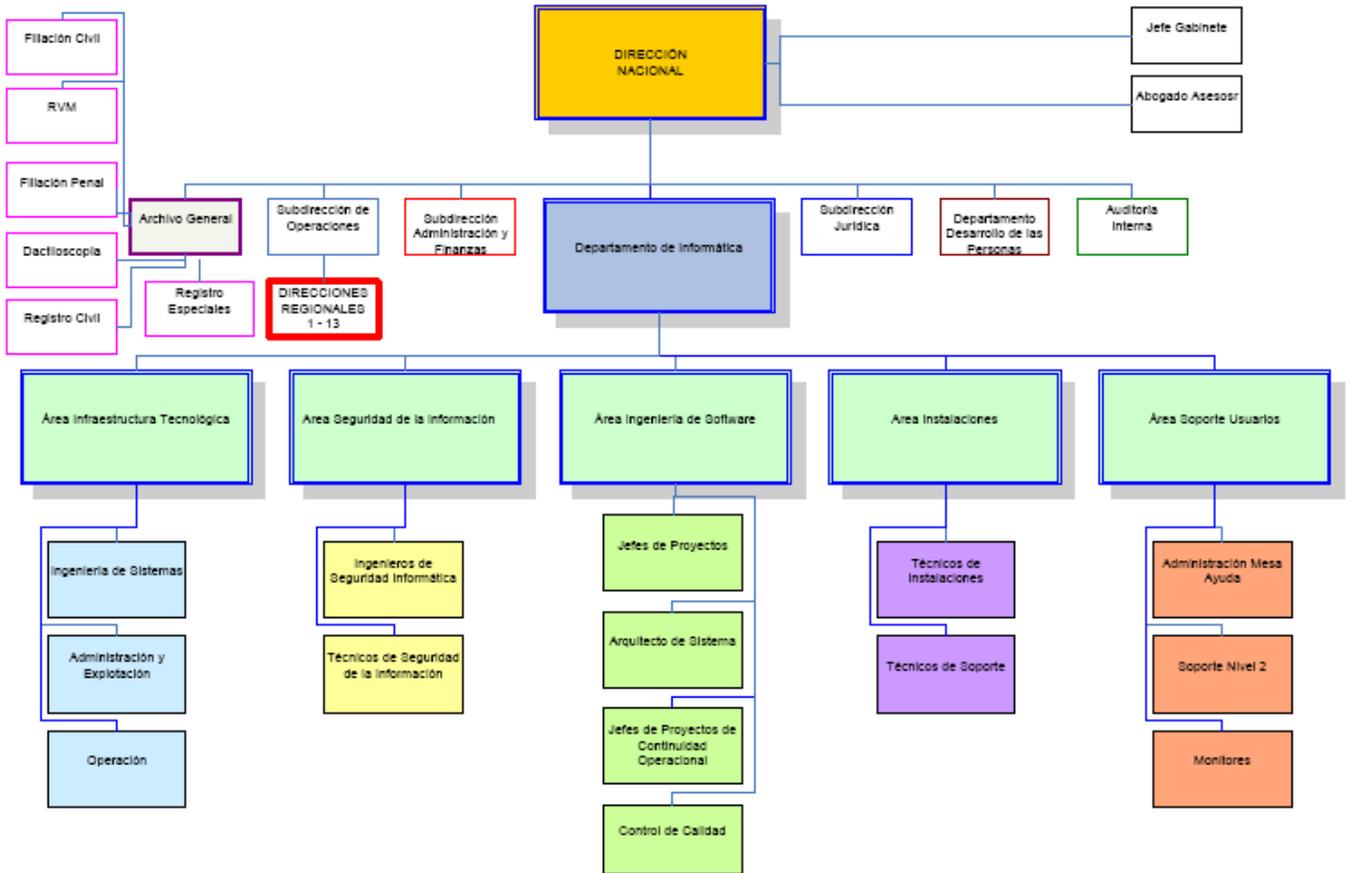
1. Data Center. Internalizado-Externalizado. El hardware del data center pertenece a una empresa externa, pero está en instalaciones del Servicio y es operado por personas del Servicio. Incluso el servidor de contingencia se encuentra en instalaciones del Servicio. Por contrato se vela por la renovación del equipamiento. La habilitación y manutención de la sala de servidores es responsabilidad de la empresa externa. El mantener el servidor en forma interna obedece fundamentalmente a las exigencias legales que hay sobre el servicio.
2. Construcción de la aplicación principal del Negocio. Externalizado, para contar con personal altamente calificado. La empresa adjudicada fue Adexus, por un periodo de 6 años. Termina el 2008. En diciembre del 2007, se adjudica la nueva empresa, por un periodo de 10 años, dos de desarrollo (coincide con el termino del actual contrato) y 8 años de operación. Por política del Servicio se consideran periodos amplios, dado que los presupuestos son restringido, entonces se alargan los plazos para que existan empresas externas interesadas en realizar un contrato a largo plazo.
3. Mantención de las aplicaciones principal del Negocio. Externalizado-Internalizado. Razones. La construcción o mantención misma está externalizado y dentro del contrato macro. Pero, este desarrollo y mantención se hace in house (dentro del Servicio), en donde las especificaciones técnicas del requerimiento es realizado por el personal del Área de Ingeniería de software. Una vez terminado el nuevo desarrollo este personal lo revisa en ambiente de prueba y cuando esté bien, se traspasa a Explotación, con la respectiva documentación y capacitación del usuario. De esta manera se asegura el Servicio el dominio sobre sus sistemas y la calidad de sus resultados.
4. Indicadores de Nivel de Servicio:

TIC SRCEI: Indicadores de Gestión Utilizados

Nº	COMPROMISO	Pond.	Meta	Indicadores	Indicadores	Pond. Ind
1	Alcanzar un 99% de disponibilidad (up time) de servicios y servidores de la plataforma tecnológica e informática del Servicio	40%	99%	Uptime de servicios y servidores de la plataforma del proyecto SIC	(Suma de los tiempos en que los servicios y servidores estuvieron activos (disponibles) en el periodo t / tiempo total transcurrido en el periodo t) * 100	50%
			99%	Uptime de red de comunicaciones a nivel central y Direcciones Regionales	(Suma de los tiempos en que los servicios y servidores estuvieron activos (disponibles) en el periodo t / tiempo total transcurrido en el periodo t) * 100	50%
			99%		TOTAL COMPROMISO	100%
2	Actualizar un 90% de los equipos del SRCEI con definiciones de antivirus y parches de seguridad necesarios	30%	90%	Instalación actualizaciones definiciones antivirus del proyecto SIC	(Número de estaciones con actualizaciones definiciones de antivirus actualizadas/Total de estaciones)*100	25%
			90%	Instalación actualizaciones definiciones antivirus del proyecto SIECIP	(Número de estaciones con actualizaciones definiciones de antivirus actualizadas/Total de estaciones)*100	25%
			90%	Instalación parches de seguridad del Proyecto SIC	(Número de estaciones con actualizaciones definiciones de antivirus actualizadas/Total de estaciones)*100	25%
			90%	Instalación parches de seguridad del Proyecto SIECIP	(Número de estaciones con actualizaciones definiciones de antivirus actualizadas/Total de estaciones)*100	25%
			90%		TOTAL COMPROMISO	100%
3	90% de los reportes recibidos por Mesa de Ayuda, cerrados de acuerdo a lo establecido en el contrato marco con ADEXUS y SONDA, para las distintas regiones	30%	90%	Monitoreo de las atenciones de mesa de ayuda de proyecto SIC	(Número de reportes cerrados en el periodo t / por el total de reportes recibidos en el periodo t) * 100	40%
			90%	Monitoreo de las atenciones de mesa de ayuda de proyecto SIECIP	(Número de reportes cerrados en el periodo t / por el total de reportes recibidos en el periodo t) * 100	40%
			90%	Monitoreo de las atenciones de mesa de ayuda del Servicio	(Número de reportes cerrados en el periodo t / por el total de reportes recibidos en el periodo t) * 100	20%
			90%		TOTAL COMPROMISO	100%
TOTAL CENTRO		100%				

5. Comité Informático Interno. Existe un Comité de Seguridad y de Informático sólo con personal interno, en donde participan Directivos de la Institución de la Áreas como, Informática, Auditoría, Operaciones, más el Director Nacional.
6. Políticas de Seguridad de los Sistemas para la Continuidad del Negocio.
 - ✓ Planes de contingencia: Indicar si tienen y entregarlos.
 - ✓ Planes de aseguramiento de la continuidad del negocio. Indicar si tienen y entregarlos.
 - ✓ El Servicio cuenta con una Unidad de Seguridad, cuyo principal objetivo es velar por la continuidad del Negocio. Se tiene planes de revisión y de actualización de los sistemas, mediante los parches.
7. Área Informática. Organizacionalmente, el Área Informática del SRCEI depende la Dirección Nacional:

ANEXO 1 ORGANIGRAMA SRCel



Unidad	Dotación
Seguridad de la Información	3
Infraestructura Tecnológica	
Ingeniería de Sistemas	3
Explotación	4
Operaciones	5
Ingeniería de Software	15
Soporte Usuarios	4
Instalaciones	7
TOTAL	41

ANEXO 10.10 Proyecto Heracles: Línea del tiempo

2000 – Octubre:

- Se tiene un primer documento de lineamiento de la nueva licitación preparado por los integrantes de las Áreas de Operación. Documento base para los requerimientos de la licitación, período 2003 – 2009.

2001:

- Se trabaja en las nuevas bases de licitación.

2002:

- Con la llegada del nuevo Director, se reformulan los lineamientos y se crea el concepto de un gran sistema integrado, con tecnología de punta, el que es llamado "Heracles".

2002 – Diciembre:

- Se aprobaron bases de licitación, incluye un Centro de Servicios de Soporte de Aplicaciones (CSESA) y las bases Técnicas para contratar los servicios de Diseño, Desarrollo y Explotación de la plataforma Tecnológica.

2003 – Enero:

- Se llamó a participar a un proceso de Licitación Pública Internacional.

2003 – Junio:

- El proceso fue adjudicado a la empresa Synapsis, con su solución j2EE (protocolos en lenguaje java). Las prestaciones comprometidas se indican en el punto "Prestaciones Comprometidas".
- Las ofertas fueron de las empresas: IBM Chile S.A., Sonda, Telefónica Empresas CTC Chile S.A. y Synapsis con dos soluciones: j2EE y .NET.

2004 – Abril:

- Estaba prevista la entrada en funcionamiento normal de los servicios contratados. El proceso contemplaba una etapa de "explotación contingente", incluía un periodo de 7 meses adicionales, que se extendía al 31 de octubre del 2004.

2004 – Noviembre:

- Debió entrar a explotación normal los sistemas contratados. Situación que en la realidad no fue posible. Las razones compartidas por el INP fueron: complejidad significativamente mayor a la prevista por el proyecto y a lo ambicioso de sus objetivos.

2004 – Diciembre: INP- Synapsis

- Se aprobó las modificaciones a los contratos de Prestación de Servicios "Centro de Servicios de Soporte de Aplicaciones (CSESA) y componentes de aplicaciones plataforma J2EE.
- Se pactó, además, que en caso que Synapsis no pudiera cumplir con los nuevos plazos, se obligaría a dar los servicios, ya sea por ella misma o subcontratando a las empresas que se encuentren prestándolos y durante todo el periodo que demore su

implementación. En este caso el INP estaría obligado a pagar sólo un 75% de lo que correspondería pagar, con un máximo de un 90% de la cuota fija mensual.

- También se estableció tarifas en función de los niveles de servicios y se contemplaron cláusulas de terminación anticipada de contrato.

2005 – Enero:

- Las modificaciones entraron en vigencia una vez tomada razón por la Contraloría General de la República, fijándose el nuevo plazo para la entrada en funcionamiento de los sistemas contratados el 30 de junio del 2006.

2006 – Junio:

- Vencido el plazo indicado, y aún sin estar los sistemas en pleno funcionamiento, el Instituto reconoce que Synapsis ha cumplido parcialmente al mantener la continuidad operativa de los servicios informáticos esenciales para el funcionamiento del Instituto.

Causas que alude Synapsis para este incumplimiento:

- **Indefinición del Producto y el rol del desarrollador.** En las bases de la licitación se especificaron funcionalidades del INP que dista de la realidad.
- **Alcances y Funcionalidades del Proyecto.** El modelo de Negocio demostró que el INP requiere ejecutar 1.500 actividades, de las cuales, 1.200 deben ser soportadas por soluciones tecnológicas. Estas cantidades distan de los 168 casos de uso que se mencionaban en las bases.
- **Definición de Soluciones y entrega de Productos.** Synapsis responsabiliza al Instituto de lo recurrente que ha sido durante el proyecto de los cambios de perspectivas e indefinición de interlocutores.

Causas que indica el Instituto a este incumplimiento:

Atribuible a su exclusiva responsabilidad. Pues contrario a lo ofrecido en su propuesta, lejos de prestar un servicio integral y de calidad basado en criterios de gestión estables y empleo de metodologías adecuadas, evidenció significativos errores en la debida programación y ejecución de los trabajos requeridos.

2006 – Diciembre:

- Dado el incumplimiento de contrato al 30 de junio, se aprueba por parte de la Fiscalía del Instituto un instrumento denominado "Término de Contratos y Mantenimiento de Continuidad Operativa de los Servicios".
- En este documento, Res. Exenta n. 62 de fecha 18 de enero del 2007, además, en su punto Octavo, se establece obligación de colaboración para preparar adecuadamente el término de los servicios sin afectar la continuidad operativa.

Para lo anterior se establece:

- Completar la entrega al INP de la documentación de respaldo con que se cuente respecto de las aplicaciones "Legados", sistemas que subcontrata Synapsis dado que no se alcanzó su desarrollo y "Heracles". Incluye manuales técnicos de diseño, desarrollo y uso.
- Permitir al Instituto un acceso amplio e irrestricto a las bases de datos con la información acumulada en el funcionamiento de los sistemas en uso, especialmente entregando copias de los registros de la data en uso a la fecha, conforme las modalidades y mecanismos de normal procedencia en estos casos.
- Permitir al Instituto y a terceros intermediados por él, la realización de pruebas de funcionamiento de los sistemas y el desarrollo de Componentes que hayan sido desechados ya por Synapsis y hacer lo necesario para que los componentes de Aplicaciones que se desarrollen en paralelo o en forma independiente, puedan ser instalados y funcionar, en lo que reste del contrato, en la plataforma tecnológica disponible, sin perjuicio del mayor pago que corresponda al mayor valor de uso de esta plataforma.
- Colaborar, dentro del marco de esta obligación, con la información que disponga y los actos necesarios para efectuar convocatorias a procesos de licitación pública respecto de los servicios prestados, de los que estarán en desarrollo o de los que dejarán de desarrollarse.

ANEXO 11

ENCUESTAS: SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

ANEXO 11.1: ENCUESTAS

Encuesta 1

Encuesta de Evaluación de cada Sistema en Operación: Áreas de Negocio (Se responde una encuesta por cada sistema que se utilice)

Nombre del Sistema : _____
 Área de Negocio del INP : _____
 Unidad en que trabaja : _____
 Indique tipo de Usuario : Sólo Consulta _____ Sólo Ingresa _____ Ingresa / Consulta _____

1. Grado de satisfacción del usuario. Marque sólo una alternativa por pregunta.

- **El sistema que utiliza, entrega la información que requiere para su trabajo?**
 Siempre _____ A veces _____ Nunca _____
- **¿El sistema que utiliza, responde en forma oportuna sus consultas?**
 Siempre _____ A veces _____ Nunca _____
- **¿El sistema que utiliza es fácil de usar? (Marque en 3=es muy fácil, 1= muy difícil de usar)**
 ▪ 3____ 2____ 1____
- **¿El sistema que utiliza está operativo siempre?. Indique lo siguiente.**
 ▪ _____ Nº promedio de caídas por día Tiempo promedio de duración de las caídas: ____ (min.)

2. Principales tres fortalezas y tres debilidades de la aplicación que utiliza:

Nº **FORTALEZAS (Aspectos destacables)**
 1
 2
 3

Nº **DEBILIDADES (Aspectos que debieran mejorarse)**
 1
 2
 3

3. **Grado de satisfacción con Abvmenu y CoreAgil:** AbvMenu: _____ CoreAgil: _____
 .(3= bueno, 1=malo.)

4. En caso que no tenga disponible el sistema actual, ¿en qué forma da cumplimiento a su trabajo?

Revisa el expediente físico: _____ Hace un registro manual: _____
 Espera hasta que el sistema esté operativo: _____ Otro: _____, si selecciona esta opción,
 especifique: _____

5. **¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas (Registro Civil, SII, Servicio Electoral)** SI:____ NO: _____

6. Si su respuesta anterior fue SI, éstos se encuentran permanentemente en línea?

- Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

7. ¿Cuántas llamadas al día recibe de sucursales? _____

8. A qué atribuye que desde las sucursales llaman al nivel central: (Marque con una X)

Falta de capacitación: _____ Falta de información: _____ Otra: _____

Especifique: _____

ENCUESTA 2: RECURSOS DISPONIBLES DEL INP MÓDULO DIRECCIÓN REGIONAL

Encuesta a aplicar a los **Directores Regionales** de las 13 regiones.

Objetivo. Objetivo. Tener una apreciación acerca de los recursos disponibles en cada Dirección Regional.
SCA Consultores / Agosto 2007.-

Introducción

La presente encuesta se contextualiza en el proceso de Evaluación Comprehensiva del gasto del INP, encomendado por la DIPRES a nuestra consultora. Su finalidad es la evaluación del uso de los recursos que posee el INP en función de los productos estratégicos que genera.

Agradecemos su colaboración y solicitamos la mayor precisión en sus respuestas.

Instrucciones

Este módulo debe ser contestado por el **Director Regional**, sobre la base de las actividades del INP que son realizadas directamente en las dependencias de la Dirección Regional.

Identificación

Región:

Nombre del Director

E-mail de contacto:

Fono de contacto:

I.- Procesos y Recurso Humano: Dirección Regional:

- 1.- ¿Cuál es la estructura de la Dirección Regional? (Anexar un organigrama o esquema)

- 2.- ¿Existe una resolución que la sanciona?

- 3.- ¿Qué funciones se desarrollan en dicha estructura organizacional?

- 4.- ¿La Dirección Regional realiza atención de público relacionado a los principales productos estratégicos del INP (Atenciones previsionales, seguros de accidentes y beneficios sociales)?

SI
NO

- 5.- ¿Existen procesos definidos de atención para cada una de estas materias?

Si
No

- 6.- De ser afirmativa la respuesta anterior, descríballo brevemente.

- 7.- ¿Cuáles son las materias relacionadas a la atención de público?
- () Solicitudes
 - () Consulta
 - () Reclamo
 - () Pagos
 - () Otros (especifique)
- 8.- ¿Cuáles son los reclamos más frecuentes?
- 9.- ¿Cuánto personal posee la Dirección Regional?. Considere Planta, Contrata y Honorarios.
- 10.- ¿Ha tenido capacitación durante el año?
- Si
 - No
- 11.- ¿Para las funciones que se desarrollan en su Dirección regional considera adecuada la capacitación que han recibido los funcionarios?
- Suficiente
 - Menos que suficiente
- 12.- Para las funciones que se desarrollan en su Dirección Regional, ¿es adecuada la capacitación?
- Adecuada
 - Menos que adecuada
- 13.- ¿Qué porcentaje del personal con que cuenta en este momento en la Dirección regional está destinado a la atención de público?
- _____ %
- 14.- Considera que para el desarrollo de las actividades del INP de su Dirección Regional, el personal disponible es:
- Suficiente
 - Menos que suficiente
- 15.- Si en la pregunta anterior respondió "Menos que suficiente", ¿a qué atribuye usted esta falta relativa de personal?
- () Han aumentado nuestras funciones (pedidos crecientes, nuevas líneas de trabajo u obligaciones, etc.)
 - () Falta organización y/o procesos poco claros
 - () Recurso Humano poco adecuado
 - () Nivel de ausentismo

II.- Recurso Inmobiliario de la Dirección Regional:

- 1.- Considerando las dependencias de la Dirección regional destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la accesibilidad resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

(Por accesibilidad se entiende tanto la cercanía de estas dependencias a calles principales, disponibilidad de locomoción colectiva, así como la disposición de espacios de atención en planta baja o la existencia de ascensores)

- 2.- De las dependencias de la Dirección Regional que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la distribución resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

(Por distribución se refiere a la del espacio físico en función de las actividades que desarrollan cada una de las unidades de la Dirección Regional).

- 3.- De las dependencias de la Dirección Regional que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, el estado de conservación de las dependencias resulta:

Satisfactorio
Menos que satisfactorio

- 4.- De las dependencias de la Dirección Regional que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la ubicación resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

- 5.- ¿Cuántos metros cuadrados en promedio por funcionario posee la Dirección Regional?

_____ mts. ²

III.- Recursos para el Transporte de la Dirección Regional

- 1.- ¿Cuántos vehículos dispone el INP para el desarrollo de las actividades de la Dirección Regional?
- 2.- Detalle los usos que se da a los vehículos que dispone la Dirección Regional. Indique cuál es el uso principal.
- 3.- En caso que corresponda, indique cuál es la antigüedad promedio de vehículos de los que dispone la Dirección regional?
- 4.- ¿Qué porcentaje de los vehículos de que dispone son propios del INP y que porcentaje son arrendados?

5.- Para las actividades que realiza la Dirección Regional, el recurso de transporte con que cuenta resulta:

Satisfactorio
Menos que satisfactorio

6.- Justifique brevemente su respuesta anterior

IV.- Equipos y Recursos Mobiliarios

1.- Para las funciones que se desarrollan en su Dirección Regional, ¿son adecuados los equipos y el mobiliario con que cuenta?

Adecuada
Menos que adecuada

2.- Justifique brevemente su respuesta anterior

Encuesta 3: Funcionamiento de los Sistemas y disponibilidad de Recursos

Primera Parte

**Encuesta de Evaluación de cada Sistema en Operación en SUCURSALES
(Se responde una encuesta por cada sistema que se utilice)**

Encuesta a aplicar en su Primera Parte a los **funcionarios de Sucursales** que usan sistemas de información y .en la Segunda Parte por los Jefes de las Sucursales.

Objetivo. Tener una apreciación acerca de los Sistemas Computacionales que se usan y los recursos que disponen las Sucursales
SCA Consultores / Agosto 2007 -

Nombre del Sistema : _____
 Sucursal del INP : _____
 Área en que trabaja : _____

1. Grado de satisfacción del usuario. Marque sólo una alternativa.

- **El sistema que utiliza, permite responder las consultas que hace el cliente?**
 Siempre _____ A veces _____ Nunca _____
- **¿El sistema que utiliza, permite responder en forma oportuna al cliente?**
 Siempre _____ A veces _____ Nunca _____
- **¿El sistema que utiliza es fácil de usar? (Califique 3=es muy fácil, 1= muy difícil de usar)**
 ▪ 3_____ 2_____ 1_____
- **¿El sistema que utiliza está operativo siempre?. Indique lo siguiente.**
 ▪ _____ Nº promedio de caídas por día Tiempo promedio de duración de las caídas: _____ (min.)

2. Principales fortalezas y debilidades

Indique tres fortalezas del sistema (aspectos destacables)

Nº	FORTALEZAS
1	
2	
3	

Indique tres debilidades del sistema (aspectos que deberían mejorarse)

Nº	DEBILIDADES
1	
2	
3	

3. Si no tiene disponible el sistema actual, ¿en qué forma da cumplimiento a la petición del usuario? Marque con número lo que corresponda, puede marca más de una alternativa, indicando orden de consulta (1 lo que hace primero, 2 lo que hace en segundo lugar y así sucesivamente).

Revisa Información impresa _____
 Indica al Usuario que vuelva cuando el sistema esté operativo _____
 Llama por teléfono al Nivel Central – Santiago _____
 Otro Indicar: _____

4. ¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas (Registro Civil, SII, Servicio Electoral) SI: _____ NO: _____

5. Si su respuesta anterior fue SI, éstos se encuentran permanentemente en línea?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

Segunda Parte

ENCUESTA: RECURSOS DISPONIBLES EN LAS SUCURSALES DEL INP

Introducción

La presente encuesta se contextualiza en el proceso de Evaluación Comprehensiva del gasto del INP, encomendado por la DIPRES a nuestra consultora. Su finalidad es la evaluación del uso de los recursos que posee el INP en función de los productos estratégicos que genera.

Agradecemos su colaboración y solicitamos la mayor precisión en sus respuestas.

Instrucciones

Este módulo debe ser contestado por el **Jefe de Sucursal**, sobre la base de las actividades del INP que son realizadas directamente en las dependencias de la sucursal. La información debe ser presentada para cada una de las sucursales por separado identificando a cada una de ellas.

Identificación

Sucursal:

Nombre del Jefe de Sucursal

E-mail de contacto:

Fono de contacto:

I.- Proceso y Recurso Humano: Sucursales

- 1.- ¿Cuál es la estructura organizacional de la Sucursal? (Anexar un organigrama o esquema)

- 2.- ¿Qué funciones se desarrollan en dicha estructura organizacional?

- 3.- Respecto de las actividades atención de público de la sucursal relacionadas a los productos estratégicos del INP (atenciones, previsionales, seguros de accidente y beneficios sociales) ¿Existen procesos para atender cada una de estas materias?

Si
No

- 4.- De ser afirmativa la respuesta anterior, descríballo brevemente.

- 5.- ¿Cuáles son las materias relacionadas a la atención de público?

Solicitudes
 Consulta
 Reclamo
 Pagos
 Otros (especifique)

- 6.- ¿Cuáles son los reclamos más frecuentes?

- 7.- ¿Cuánto personal posee la sucursal?. Considere Planta, Contrata y Honorarios.
- 8.- ¿Ha tenido capacitación durante el año?
- Si
No
- 9.- ¿Para las funciones que se desarrollan en su sucursal, ¿es suficiente la capacitación?
- Suficiente
Menos que suficiente
- 10.- ¿Para las funciones que se desarrollan en su sucursal considera adecuada la capacitación que han recibido los funcionarios?
- Adecuada
Menos que adecuada
- 11.- ¿Qué porcentaje del personal con que cuenta en este momento en la sucursal está destinado a la atención de público?
- _____ %
- 12.- ¿Su sucursal, ¿realiza atención de público fuera de la oficina?
- Si
No
- 13.- ¿Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Quién financia el costo relacionado a dicha atención?
- 14.- ¿Cuántas atenciones fuera de la oficina realiza mensualmente en promedio su sucursal?
- 15.- ¿Qué tipo de atención de público son las que se realizan fuera de la oficina de la sucursal?
- 16.- ¿Cuántas personas son mensualmente beneficiadas en promedio por las atenciones de público fuera de las oficinas de su sucursal?

17.- ¿Cuánto personal se destina a las atenciones de público fuera de las oficinas de su sucursal?

18.- Considera que para el desarrollo de las actividades del INP de su sucursal, el personal disponible es:

Suficiente
Menos que suficiente

19.- Si en la pregunta anterior respondió "Menos que suficiente", ¿a qué atribuye usted esta falta relativa de personal?

- () Han aumentado nuestras funciones (pedidos crecientes, nuevas líneas de trabajo u obligaciones, etc.)
- () Falta organización y/o procesos poco claros
- () Recurso Humano poco adecuado
- () Nivel de ausentismo

II.- Recurso Inmobiliario:

1.- Considerando las dependencias de la sucursal destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la accesibilidad resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

(Por accesibilidad se entiende tanto la cercanía de estas dependencias a calles principales, disponibilidad de locomoción colectiva, así como la disposición de espacios de atención en planta baja o la existencia de ascensores)

2.- De las dependencias de la sucursal que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la distribución resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

(Por distribución se refiere a la del espacio físico en función de las actividades que desarrollan cada una de las unidades de la sucursal o centro de atención).

3.- De las dependencias de la sucursal que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, el estado de conservación de las dependencias resulta:

Satisfactorio
Menos que satisfactorio

4.- De las dependencias de la sucursal que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la ubicación resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

- 5.- De los metros cuadrados totales utilizados en la prestación de servicios de la sucursal ¿cuántos de ellos aproximadamente son destinados a la atención de público?

_____ mts. ²

III.- Recursos para el Transporte de las Sucursales

- 1.- ¿Cuántos vehículos dispone para el desarrollo de las actividades de la sucursal?
- 2.- Detalle los usos que se da a los vehículos que dispone la Sucursal. Indique cuál es el uso principal.
- 3.- En caso que corresponda, indique cuál es la antigüedad promedio de vehículos de los que dispone la Sucursal?
- 4.- ¿Qué porcentaje de los vehículos de que dispone son propios del INP y que porcentaje son arrendados?
- 5.- Para las actividades que realiza la sucursal, el recurso de transporte con que cuenta resulta:

Satisfactorio
Menos que satisfactorio

- 6.- Justifique brevemente su respuesta anterior

IV.- Equipos y Recursos Mobiliarios

- 1.- Para las funciones que se desarrollan en su sucursal, ¿son adecuados los equipos y el mobiliario con que cuenta?

Adecuada
Menos que Adecuada

- 2.- Justifique brevemente su respuesta anterior

Encuesta 4
ENCUESTA: RECURSOS DISPONIBLES DEL INP:
MÓDULO: Centro de Atención

Introducción

La presente encuesta se contextualiza en el proceso de Evaluación Comprehensiva del gasto del INP, encomendado por la DIPRES a nuestra consultora. Su finalidad es la evaluación del uso de los recursos que posee el INP en función de los productos estratégicos que genera.

Agradecemos su colaboración y solicitamos la mayor precisión en sus respuestas.

Instrucciones

Este módulo debe ser contestado por el **Jefe del Centro de Atención**, sobre la base de las actividades del INP que son realizadas directamente en las dependencias del centro de atención. La información debe ser presentada para cada una de los centros de atención por separado identificando a cada una de ellas.

Identificación

Centro de Atención:

Nombre del Jefe del Centro de Atención

E-mail de contacto:

Fono de contacto:

I.- Proceso y Recurso Humano: Centros de Atención de Público

1.- ¿Cuál es la estructura organizacional del Centro de Atención de Público? (Anexar un organigrama o esquema)

2.- ¿Qué funciones se desarrollan en dicha estructura organizacional?

3.- Respecto de las actividades de atención de público del centro de atención relacionadas con los productos estratégicos del INP (atenciones, previsionales, seguros de accidente y beneficios sociales) ¿Existen procesos para atender cada una de estas materias?

Si

No

4.- De ser afirmativa la respuesta anterior, descríbalo brevemente.

5.- ¿Cuáles son las materias relacionadas a la atención de público?

() Solicitudes

() Consulta

() Reclamo

() Pagos

() Otros (especifique)

- 6.- ¿Cuáles son los reclamos más frecuentes?
- 7.- ¿Cuánto personal posee el centro de atención?. Considere Planta, Contrata y Honorarios.
- 8.- ¿Ha tenido capacitación durante el año?
- Si
No
- 9.- Para las funciones que se desarrollan en su centro de atención, ¿es suficiente la capacitación?
- Suficiente
Menos que suficiente
- 10- Para las funciones que se desarrollan en su centro de atención, considera adecuada la capacitación que han recibido los funcionarios?
- Adecuada
Menos que adecuada
- 11- ¿Qué porcentaje del personal con que cuenta en este momento el centro de atención está destinado a la atención de público?
- _____ %
- 12- Su centro de atención de público, ¿realiza atención de público fuera de la oficina?
- Si
No
- 13- Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Quién financia el costo relacionado a dicha atención?
- 14- ¿Cuántas atenciones fuera de la oficina realiza mensualmente en promedio su centro de atención?
- 15- ¿Qué tipo de atención de público se realiza fuera de la oficina del centro de atención?
- 16- ¿Cuántas personas son mensualmente beneficiadas en promedio por las atenciones de público fuera de las oficinas de su centro de atención?
- 17- ¿Cuánto personal se destina a las atenciones de público fuera de las oficinas de su centro de atención?

- 18- Considera que para el desarrollo de las actividades del INP de su centro de atención, el personal disponible es:

Suficiente
Menos que suficiente

- 19- Si en la pregunta anterior respondió "Menos que suficiente", ¿a qué atribuye usted esta falta relativa de personal?

- Han aumentado nuestras funciones (pedidos crecientes, nuevas líneas de trabajo u obligaciones, etc.)
 Falta organización y/o procesos poco claros
 Recurso Humano poco adecuado
 Nivel de ausentismo

II.- Recurso Inmobiliario:

- 1.- Considerando las dependencias del Centro de Atención destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la accesibilidad resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

(Por accesibilidad se entiende tanto la cercanía de estas dependencias a calles principales, disponibilidad de locomoción colectiva, así como la disposición de espacios de atención en planta baja o la existencia de ascensores)

- 2.- De las dependencias de los centro de atención que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la distribución resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

(Por distribución se refiere a la del espacio físico en función de las actividades que desarrollan cada uno de los centros de atención).

- 3.- De las dependencias de los centros de atención que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, el estado de conservación de las dependencias resulta:

Satisfactorio
Menos que satisfactorio

- 4.- De las dependencias de los centros de atención de público que se utilizan en la prestación de servicios y que son destinadas a la atención presencial de público, a su criterio, la ubicación resulta:

Satisfactoria
Menos que satisfactoria

- 5.- De los metros cuadrados totales utilizados en la prestación de servicios del centro de atención ¿cuántos ellos aproximadamente son destinados a la atención de público?

_____ mts. ²

III.- Recursos para el Transporte de los Centros de Atención

- 1.- ¿Cuántos vehículos dispone para el desarrollo de las actividades del centro de atención?
- 2.- Detalle los usos que se da a los vehículos que dispone el Centro de atención. Indique cuál es el uso principal.
- 3.- En caso que corresponda, indique cuál es la antigüedad promedio de vehículos de los que dispone el Centro de Atención?
- 4.- ¿Qué porcentaje de los vehículos de que dispone son propios del INP y que porcentaje son arrendados?
- 5.- Para las actividades que realiza el centro de atención, el recurso de transporte con que cuenta resulta:

Satisfactorio
Menos que satisfactorio
- 6.- Justifique brevemente su respuesta anterior

IV.- Equipos y Recursos Mobiliarios

- 1.- Para las funciones que se desarrollan en su centro de atención, ¿son adecuados los equipos y el mobiliario con que cuenta?

Adecuada
Menos que Adecuada
- 2.- Justifique brevemente su respuesta anterior

ANEXO 11.2: SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Encuesta Recursos Disponibles del INP Modulo Dirección Regional

El siguiente cuadro muestra las Direcciones Regionales cuyos directores enviaron el cuestionario debidamente respondido:

Región	Director Regional
Primera Región de Tarapacá	Ema Moreno Chamorro
Tercera Región de Atacama	Sergio Pérez Vera
Cuarta Región de Coquimbo	Jorge Escobar Lizana
Quinta Región de Valparaíso	Juan José Cárcamo Hemmelmann
Octava Región del Bio bio	Orel Petermann Valenzuela
Undécima Región de Aysén	Marcelo González Andrade
Duodécima Región de Magallanes y Antártica Chilena	Nibaldo Pereira Valenzuela
Región Metropolitana	Sebastián Rivas

I. Procesos y Recurso Humano:

1. Resolución

- Existe resolución 37.5 %
- No existe resolución 62.5%

Nombre Región	Existe Resolución	
	Si	No
Atacama	✓	
Aysén		✓
Bio bio	✓	
Coquimbo		✓
Magallanes y Antártica Chilena		✓
Metropolitana		✓
Tarapaca		✓
Valparaíso	✓	

2. Funciones

Respecto a la pregunta acerca de las funciones que se realizan en la Dirección Regional, la mayoría señala una serie de funciones que coincide con la estructura organizacional expuesta en el organigrama.

Esto es,

- Funciones de atención de público
- Funciones vinculadas a las áreas legales,
- Finanzas,
- Programas y Beneficios Sociales,
- Recursos Humanos
- Sector Activo.

Caso particular es el referido a la Dirección Regional de Valparaíso donde se señala como función la:

- Concesión y pago de beneficios de las ex cajas marítimas.

3. Atención de público y procesos

Solo el Director Regional de Coquimbo señala no ejercer dicha función.

Del mismo modo, esta dirección es la única en señalar que no existen procesos definidos de atención para cada una de estas materias.

- Atiende Público 87.5 %
- No atiende público 12.5%

- Existen procesos definidos 87.5 %
- No existen procesos definidos 12.5 %

4. Materias relacionadas con la atención de público

Las materias de atención de público que se consideran mayoritariamente, según su frecuencia son las siguientes

- Consulta 7
- Solicitudes 5
- Reclamos 5
- Pagos 2

5. Reclamos

Respecto al tema reclamos, de las ocho Direcciones Regionales encuestadas, cinco señalan recibir reclamos 62.5%. el 37.5% restante señala no recibir reclamos. Según su frecuencia, se pueden clasificar como se muestra a continuación:

- Trámites de exonerados políticos
- Demora en la obtención de un beneficio
- Disconformidad de la atención médica y con la calificación no laboral de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Mala atención
- Cobros indebidos por convenio farmacia cruz verde

6. Número de funcionarios

El número de funcionarios en cada una de las Direcciones Regionales encuestadas es variable. A continuación se muestra el número de funcionarios por región:

Región	Nº Funcionarios
Tarapacá	10
Atacama	15
Coquimbo	22
Valparaíso	84
Bio bio	34
Aysén	16
Magallanes y Antártica Chilena	8
Metropolitana	86

De los ocho directores que responden, tres consideran que para el desarrollo de las actividades del INP, la cantidad de funcionarios disponible es suficiente 37.5%. Los cinco restantes 62.5, lo consideran insuficiente, atribuyendo la causa al "Aumento de nuestras funciones (pedidos crecientes, nuevas líneas de trabajo u obligaciones, etc.)"

- Personal suficiente 37.5
- Personal insuficiente 62.5

7. Capacitación

En relación al tema de la capacitación recibida, solo el director de la región del Bio Bio señala no haberla recibido. Los restantes, señalan haber recibido capacitación en cantidad suficiente y calidad adecuada.

- Recibió capacitación 87.5%
- No recibió capacitación 12.5%

II. Recurso Inmobiliario de la Dirección regional:

1. Accesibilidad a las dependencias de la DR

En cuanto a la accesibilidad a las dependencias de la dirección regional (cercanía a calles principales, disponibilidad de locomoción colectiva, disposición de espacios de atención en planta baja o existencia de ascensores). Solo dos directores la consideran como no satisfactoria, cinco la considera satisfactoria y uno no contesta.

- Satisfactoria 62.5 %
- No satisfactoria 25.0 %
- No contesta 12.5

Nombre Región	Accesibilidad		
	Satisfactoria	Insatisfactoria	No Contesta
Atacama	✓		
Aysén		✓	
Bio bio	✓		
Magallanes y Antártica Chilena		✓	
Metropolitana	✓		
Tarapaca	✓		
Valparaíso	✓		
Coquimbo			NC

2 .Distribución de espacios

Respecto a la distribución de los espacios destinados a la atención presencial de público, solo dos consideran este aspecto como no satisfactorio, cinco lo consideran satisfactorio y uno no contesta.

- Satisfactoria 62.5 %
- No satisfactoria 25.0 %
- No contesta 12.5

Nombre Región	Accesibilidad		
	Satisfactoria	Insatisfactoria	No Contesta
Atacama	✓		
Aysén		✓	
Bio bio	✓		
Magallanes y Antártica Chilena	✓		
Metropolitana		✓	
Tarapaca	✓		
Valparaíso	✓		
Coquimbo			NC

3. Estado de Conservación de las dependencias

Sobre este aspecto, solo dos lo consideran no satisfactorio, cinco señalan estar conformes y uno no contesta.

- Satisfactorio 62.5 %
- No satisfactorio 25.0 %
- No contesta 12.5

Nombre Región	Accesibilidad		
	Satisfactorio	Insatisfactorio	No Contesta
Atacama	✓		
Aysén		✓	
Bio bio	✓		
Magallanes y Antártica Chilena	✓		
Metropolitana	✓		
Tarapaca		✓	
Valparaíso	✓		
Coquimbo			NC

4. Ubicación de la dependencia

Respecto de la ubicación dos consideran este aspecto como no satisfactorio, cinco lo consideran satisfactorio y uno no contesta.

- Satisfactoria 62.5 %
- No satisfactoria 25.0 %
- No contesta 12.5

Nombre Región	Ubicación		
	Satisfactoria	Insatisfactoria	No Contesta
Atacama	✓		
Aysén		✓	
Bio bio	✓		
Magallanes y Antártica Chilena		✓	
Metropolitana	✓		
Tarapaca	✓		
Valparaíso	✓		
Coquimbo			NC

5. Espacio por funcionario

Respecto al espacio aproximado por funcionario en las dependencias de las Direcciones regionales, las respuestas fueron las siguientes:

- Tarapacá 6.5 Mts. 2
- Atacama 4.0 Mts. 2
- Coquimbo 19.0 Mts. 2
- Valparaíso 2.5 Mts. 2
- Bio bio 9.0 Mts. 2
- Aysén 5.0 Mts. 2
- Magallanes y Antártica Chilena 6.0 Mts. 2
- Metropolitana 4.0 Mts. 2

III. Recurso Transporte para la Dirección regional:

1. Vehículos

La cantidad de vehículos de los que disponen las direcciones regionales para el desarrollo de sus actividades, al igual que su antigüedad, se presenta en el cuadro siguiente:

Región	Nº Vehículos	Antigüedad promedio (años)
Tarapacá	1	1
Atacama	1	1
Coquimbo	1	3
Valparaíso	6	2
Bio bio	2	1
Aysén	1	1
Magallanes y Antártica Chilena	1	2
Metropolitana	9	2

Los principales usos que le atribuyen al recurso transporte son:

- Traslado del director regional a las actividades de la institución y
- Apoyo a sucursales que no poseen vehículo exclusivo.

Este apoyo se realiza a través de una calendarización realizada mensualmente y se utiliza en la supervisión de pagos rurales, visitas de prevencionistas a empresas y atenciones a domicilio de índole previsional (toma de poderes, entrega de documentos, etc.).

2 Satisfacción frente al recurso transporte:

- Satisfactorio 50 %
- No satisfactorio 50 %

Nombre Región	Satisfacción recurso transporte	
	Satisfactorio	Menos que satisfactorio
Atacama	✓	
Aysén		✓
Bio bio	✓	
Coquimbo		✓
Magallanes y Antártica Chilena		✓
Metropolitana		✓
Tarapaca	✓	
Valparaíso	✓	

III. Recurso Equipo y recurso inmobiliario para la Dirección regional:

1. Satisfacción respecto al equipo y recurso mobiliario

- Satisfactorio 87.5 %
- No satisfactorio 12.5 %

Solo la dirección de Aysén considera no satisfactorio este aspecto, los demás se manifiestan conformes.

Encuesta Recursos Disponibles del INP

Modulo Sucursales

El siguiente cuadro muestra las 49 Sucursales por región, cuyos Jefes enviaron el cuestionario debidamente respondido:

Región	Sucursal
I	Arica Iquique
II	Antofagasta Calama Tocopilla
III	Chañaral Copiapó Vallenar
IV	Coquimbo Illapel Ovalle
V	Quillota San Antonio San Felipe Viña del Mar
VI	Pichilemu Rancagua San Vicente de T-T Santa Cruz
VII	Cauquenes Constitución Curico Linares Talca
VIII	Chillan Concepción Los Ángeles Lota Talcahuano
IX	Angol Villarrica Victoria
X	Castro Chaitén Osorno Valdivia Puerto Montt
XI	Chile Chico Coyhaique Puerto Aysén
XII	Puerto Natales Punta Arenas
R.M.	Buín Estación Independencia Las Condes Providencia Puente Alto San Bernardo

El siguiente cuadro muestra las 14 Sucursales que no enviaron el cuestionario o lo hicieron fuera del plazo indicado:

Región	Sucursal
IV	La Serena
V	Valparaíso
VI	San Fernando
IX	Temuco
XI	Cochrane
XII	Puerto Porvenir
R.M.	Alameda La Florida Maipú Melipilla San Pablo Ñuñoa San Miguel Santiago

I. Funciones y Recurso Humano:

2. Funciones

Respecto de las funciones que se realizan en las sucursales, la mayoría señala una serie de funciones que coincide con la estructura organizacional expuesta en el organigrama.

Esto es:

- Plataforma
- Finanzas
- Sector Activo
- Programas y Beneficios Sociales (PBS)
- Administración
- Coordinación de Centros de Atención

3. Procesos

Respecto de la existencia de procesos definidos para atender cada una de las materias relacionadas con la atención de público las respuestas fueron las siguientes:

- Existen procesos definidos 93.9 %
- No existen procesos definidos 4.1 %
- No contesta 2.0 %

4. Materias relacionadas con la atención de público

- Consulta 100 %
- Solicitudes 98.0 %

- Pagos 98 %
- Reclamos 71.4%

5. Reclamos

Respecto a la existencia de reclamos en las sucursales las respuestas fueron las siguientes:

- Existen reclamos 81,6
- No existen reclamos 18,4

En la siguiente tabla se categorizan los reclamos según su frecuencia:

Reclamos	N	%
Demora en la resolución de trámites	13	26,5
Demora y calidad de la atención	7	14,3
Trámites de pensiones de exonerados políticos	7	14,3
Caída de sistema informático	6	12,2
Falta de funcionarios	6	12,2
Otros	4	8,2
Mala atención proveedores de Servicio (Bancos)	3	6,1
Módulos sin personal atendiendo.	2	4,1
Total	48	100.0

La categoría otros considera reclamos tales como:

- No tener libretas para entregas de trabajador de casa particular
- Entrega de tarjetas TIP
- Funcionamiento de la planta telefónica, ya que generalmente se satura
- Aumento en el monto de las pensiones

6. Número de funcionarios

El número de funcionarios por cada sucursal se muestra a continuación:

Sucursal	Nº funcionarios
Chile Chico	3
Puerto Natales	3
Tocopilla	3
Pichilemu	4
Chañaral	7
Constitución	7
Puerto Aysén	9
San Vicente	9
Vallenar	9
Buín	10
Chaitén	10
Coyhaique	10
Illapel	10
Victoria	11
Calama	12
Cauquenes	12
Villarrica	12
Angol	13
Castro	14
Copiapó	15
Santa Cruz	15
Ovalle	16
San Antonio	16
San Felipe	16
Iquique	17
Arica	19
Punta Arenas	19
Antofagasta	20
Las Condes	20
Curico	21
Estación	21
Los Ángeles	21
Talcahuano	21
Coquimbo	22
Linares	22
Lota	23
Valdivia	23
Providencia	24
Puente Alto	25
San Bernardo	25
Rancagua	26
Osorno	27
Puerto Montt	28
Independencia	29
Quillota	32
Talca	35
Viña Del Mar	36
Chillan	38
Concepción	63

7. Satisfacción respecto a la cantidad de personal

Cantidad de personal	N	%
Suficiente	12	24,5
Menos que suficiente	36	73,5
No Contesta	2	2
Total	49	100

8. Razones por las cuales se considera insuficiente la cantidad de personal

Cantidad de personal	N	%
Han aumentado nuestras funciones	34	69,4
Falta organización y/o procesos poco claros	1	2,0
Nivel de ausentismo	3	6,1

9. Capacitación

Capacitación recibida	N	%
Si	49	100
No	0	0
Total	49	100

Capacitación suficiente	N	%
Suficiente	33	67,3
Menos que suficiente	16	32,7
Total	49	100

Capacitación Adecuada	N	%
Adecuada	37	75,5
Menos que adecuada	12	24,5
Total	49	100

II. Recurso Inmobiliario de las Sucursales:

1. Accesibilidad a las dependencias de las Sucursales

- Satisfactoria 85.7 %
- No satisfactoria 12.2 %
- No contesta 2.0

2 .Distribución de espacios

- Satisfactoria 71.4 %
- No satisfactoria 26.5 %
- No contesta 2.0

3. Estado de Conservación de las dependencias

- Satisfactorio 67.3 %
- No satisfactorio 30.6 %
- No contesta 2.0

4. Ubicación de la dependencia

- Satisfactoria 83.7 %
- No satisfactoria 14.3 %
- No contesta 2.0

5. Espacio aproximado por funcionario según sucursal

Sucursal	Mts ²
Pichilemu	10
Chaiten	12
Valdivia	25
Chañaral	32
Puerto Nata	35
Puerto Aysén	40
Chile Chico	40
Rancagua	42
Santa Cruz	50
Lota	60
Coyhaique	64
Puente Alto	70
Quillota	70
Providencia	72
Puerto Montt	73
Vallenar	80
Villarrica	80
Los Angeles	90
Talcahuano	93
Viña Del Mar	95
San Vicente	100
Castro	100
Illapel	100
Tocopilla	100
Constitución	100
Antofagasta	100
Iquique	108
Arica	120
Punta Arenas	150
Angol	172
Las Condes	200
Osorno	200
San Felipe	208
San Antonio	250
Cauquenes	263
Curico	290
Ovalle	300
Calama	320
Talca	400
Linares	425
Concepción	500
Copiapó	590
Chillan	620
Coquimbo	649
Independencia	800
Buin	No contesta
Estación	No contesta
San Bernardo	No contesta
Victoria	No contesta

III. Recurso Transporte para la Dirección regional:

1. Existencia de vehículo exclusivo

- Existe vehículo exclusivo 59.2 %
- No existe vehículo exclusivo 38.8 %
- No contesta 2.0 %

2. Usos del vehículo

Respecto a los usos, se declaran como los principales:

- Supervisión de pagos rurales
- Atenciones previsionales en terreno (renovación de poderes, informes sociales notificaciones, etc..)
- Visitas de prevencionistas a empresas

Las sucursales que no poseen vehículo exclusivo realizan una coordinación mensual con las Direcciones Regionales con el fin de disponer unos días de un vehículo para los fines anteriormente mencionados

2. Antigüedad de los vehículos

Nº de vehículos	Años de antigüedad
8	1
2	2
6	3
7	4
4	5
1	6
2	No contesta

3. Propiedad de los vehículos

Todas las sucursales que poseen vehículos declaran que en un 100% son propiedad del INP.

4. Satisfacción frente al recurso transporte

- Satisfactorio 40.8 %
- No satisfactorio 53.1 %
- No contesta 6.1 %

IV. Equipo y recurso mobiliario

1. Satisfacción frente al recurso al equipo y recurso mobiliario

- Satisfactorio 49.0 %
- No satisfactorio 49.0 %
- No contesta 2.0 %

Encuesta Recursos Disponibles del INP Modulo Centros de Atención

El siguiente cuadro muestra las 51 Centros de Atención por región, cuyos Jefes enviaron el cuestionario debidamente respondido:

Región	Centro de Atención
II	Taltal
IV	Andacollo Combarbalá Los Vilos Salamanca Vicuña
V	Cabildo Limache Quintero La Calera La ligua
VI	Rengo
VII	Chanco Curepto Hualañé Parral San Javier
VIII	Arauco Bulnes Cabrero Cañete Coelemu Coronel Curanilahue Laja Mulchén Nacimiento Quirihue San Carlos Tomé Yumbel Yungay
IX	Collipulli Cunco Traiguén Padre de las casas Purén
X	Frutillar La Unión Lanco Loncoche Maulin Paillaco Panguipulli Purranque Río Bueno San José de la Mariquina
XI	Puerto Cisnes
R.M.	Lo Prado

El siguiente cuadro muestra los 24 Centro de Atención que no enviaron el cuestionario o lo hicieron fuera del plazo indicado:

Región	Centros de Atención
V	Casablanca Isla de Pascua Villa Alemana Los Andes
VIII	Lebu
IX	Carahue Imperial Gorbea Lautaro Vilcún Pitrufquén Curacautín
X	Puerto Varas Fresia Los Muermos Calbuco Llanquihue Ancud Quellón Palena Futaleufú Achao
RM	Colina La Legua

I. Funciones y Recurso Humano:

2. Funciones

Respecto de las funciones que se realizan en los Centros de Atención, la mayoría coincide en señalar las siguientes funciones:

Esto es:

- Tramites de pensiones,
- Responder a todas las consultas solicitadas
- Toma de poderes en domicilios
- Tramites de cesantía
- Cuotas mortuorias
- Saldos a favor Empleadores
- Autorizaciones de cargas familiares
- Accidentes del trabajo
- Supervisiones de pago rural
- En general, todas la funciones que se realizan en una sucursal, menos girar cheques

3. Procesos

Respecto de la existencia de procesos definidos para atender cada una de las materias relacionadas con la atención de público las respuestas fueron las siguientes:

- Existen procesos definidos 82.4 %
- No existen procesos definidos 13.7 %
- No contesta 3.9 %

4. Materias relacionadas con la atención de público

- Consulta 100%
- Solicitudes 100%
- Pagos 94.1%
- Reclamos 76.5%

5. Reclamos

Respecto a la existencia de reclamos en las sucursales las respuestas fueron las siguientes:

- Existen reclamos 78.4 %
- No existen reclamos 21.6 %

En la siguiente tabla se categorizan los reclamos según su frecuencia:

Reclamos	N	%
Bajo monto de la pensión	2	3,3
Demora de respuestas de trámites previsionales	9	15,0
Demora en la atención	4	6,7
Trámites SUF - PASIS.	4	6,7
Trámites Ley exonerados	17	28,3
No existen reclamos	23	38,3
Total	59	100

6. Número de Funcionarios

El número de funcionarios por cada Centro de Atención se muestra a continuación:

Centro de atención	Nº Funcionarios
Andacollo	1
Arauco	1
Cabrero	1
Cañete	1
Chanco	1
Collipulli	1
Combarbalá	1
Cunco	1
Curacaví	1
Curepto	1
Frutillar	1
Hualañé	1
Laja	1
Lanco	1
Loncoche	1
Los Vilos	1
Maulin	1
Mulchén	1
Nacimiento	1
Padre Las Casas	1
Paillaco	1
Panguipulli	1
Puerto Cisnes	1
Puren	1
Purranque	1
Río Bueno	1
Salamanca	1
San José De La Mariquina	1
Traiguén	1
Vicuña	1
Yumbel	1
Bulnes	2
Cabildo	2
Coelemu	2
Curanilahue	2
La Calera	2
La Ligua	2
La Unión	2
Limache	2
Lo Prado	2
Quintero	2
Quirihue	2
San Javier	2
Taltal	2
Yungay	2
Coronel	3
Rengo	3
San Carlos	3
Tome	3
Talagante	4
Parral	6

7. Satisfacción respecto a la cantidad de personal

Cantidad de personal	N	%
Suficiente	23	45.1
Menos que suficiente	27	52.9
No Contesta	1	2.0
Total	51	100

8. La razones por las cuales se considera insuficiente la cantidad de personal

Cantidad de personal	N	%
Han aumentado nuestras funciones	23	45.1
Falta organización y/o procesos poco claros	1	2.0
Recurso humano poco adecuado	1	2.0
Nivel de ausentismo	3	5.9
No contesta	1	43.1

9. Capacitación

Capacitación recibida	N	%
Si	48	94.1
No	3	5.9
Total	51	100

Capacitación suficiente	N	%
Suficiente	34	66.7
Menos que suficiente	17	33.3
Total	51	100

Capacitación Adecuada	N	%
Adecuada	36	70.6
Menos que adecuada	15	29.4
Total	51	100

II. Recurso Inmobiliario del Centro de Atención:

1. Accesibilidad a las dependencias del Centro de Atención

- Satisfactoria 86.3 %
- No satisfactoria 11.7 %
- No contesta 2.0

2 .Distribución de espacios

- Satisfactoria 70.5 %
- No satisfactoria 27.5 %
- No contesta 2.0

3. Estado de Conservación de las dependencias

- Satisfactorio 82.4 %
- No satisfactorio 15.6 %
- No contesta 2.0

4. Ubicación de la dependencia

- Satisfactoria 88.2 %
- No satisfactoria 9.8 %
- No contesta 2.0

5. Espacio aproximado por funcionario según Centro de Atención

Sucursal	Mts²
Curepto	2
Loncoche	4
Lo Prado	5
Cabildo	6
Quintero	6
Tome	6
Yumbel	7
Cabrero	9
Frutillar	9
Hualañe	9
Laja	9
Puerto Cisnes	10
Andacollo	12
Salamanca	13
Purranque	14
Bulnes	15
Mullin	15
San Carlos	15
La Unión	16
Mulchén	18
San Javier	19
Lanco	20
Limache	20
Rengo	20
Yungay	20
La Calera	22
Arauco	24
Cañete	24
Río Bueno	24
La ligua	25
Nacimiento	25
Talagante	25
Traiguén	25
Collipulli	28
Cunco	28
Coelemu	29
Curanilahue	30
Padre Las Casas	30
Puren	30
Vicuña	30
Paillaco	32
San Jose de la Mariquina	36
Combarbalá	42
Panguipulli	46
Curacaví	48
Taltal	48
Quirihue	75
Chanco	85

Coronel	119
Parral	175
Los Vilos	No contesta

III. Recurso Transporte para el Centro de Atención:

1. Existencia de vehiculo exclusivo

Respecto a este tema todos declaran que no cuentan con un vehiculo exclusivo para realizar sus funciones, principalmente las que tienen relación con el trabajo en terreno.

Aclaran que en general, cuando se trata de salidas en el radio urbano, estas se realizan a través de locomoción colectiva y cuando se trata de salidas a localidades rurales (supervisión de pagos rurales), se cuenta con vehículos de las sucursales respectivas de las cuales dependen, previa programación.

2. Satisfacción frente al recurso transporte

- Satisfactorio 15.7 %
- No satisfactorio 62.7 %
- No contesta 21.6 %

IV. Equipo y recurso mobiliario

- Satisfactorio 64.7 %
- No satisfactorio 33.3 %
- No contesta 2.0 %

ANEXO 11.3: Encuesta Sistemas Informáticos

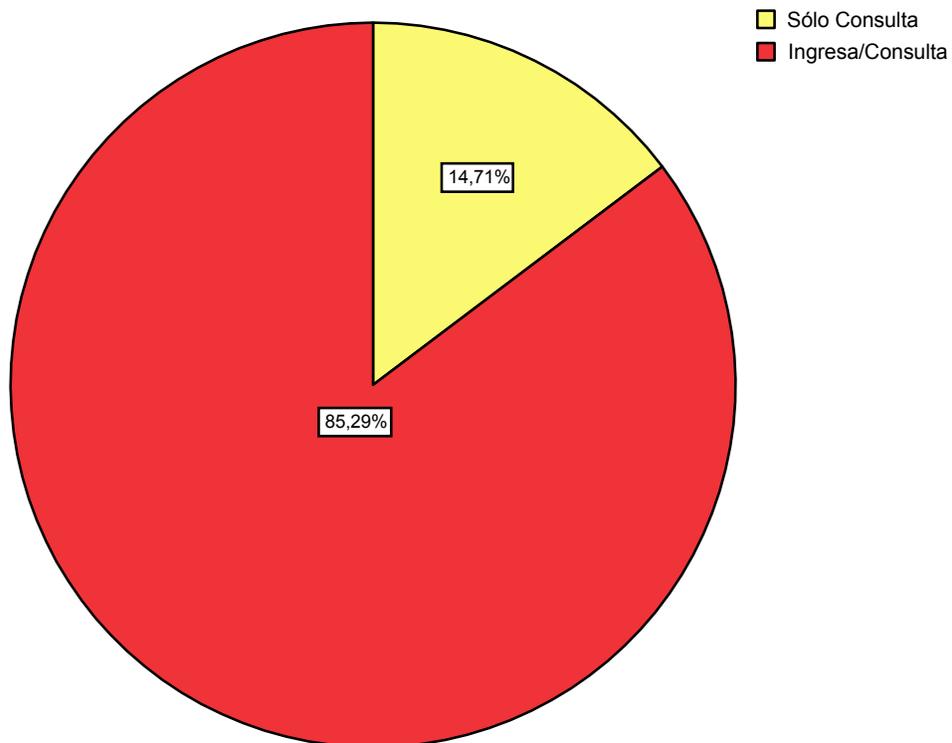
I Área de Producción

Encuesta Avbmenu Área Producción

1. Distribución de frecuencia Tipo de Usuario

Tipo de Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Sólo Consulta	5	14,7	14,7	14,7
Ingresa/Consulta	29	85,3	85,3	100,0
Total	34	100,0	100,0	

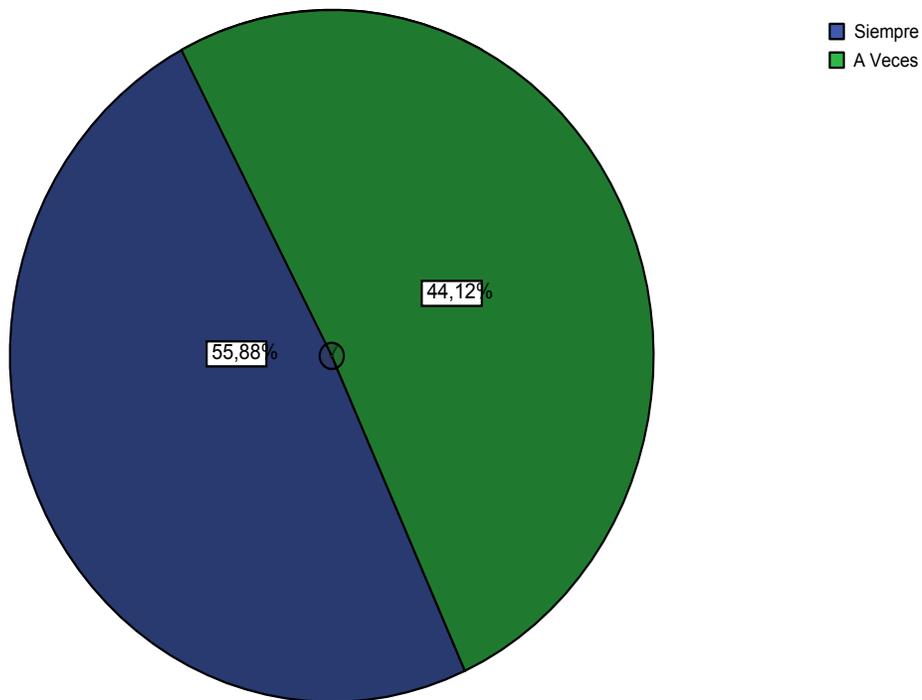
Tipo de Usuario



2. ¿El sistema que utiliza, entrega la información que requiere para su trabajo?

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Siempre	19	55,9	55,9	55,9
A Veces	15	44,1	44,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

El sistema que utiliza, entrega la información que requiere para su trabajo ?

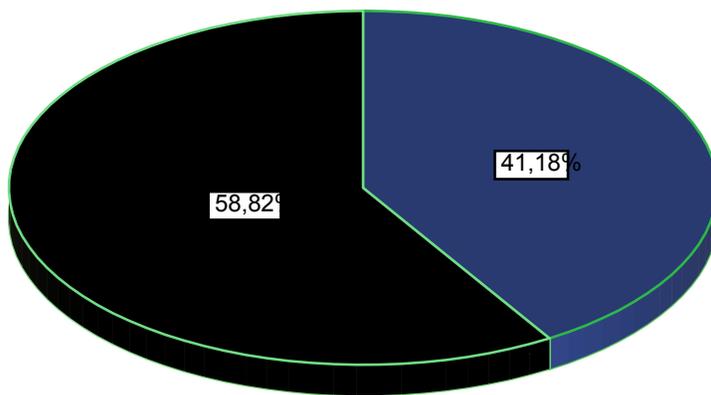


3. ¿El sistema que utiliza, permite responder en forma oportuna sus consultas?

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Siempre	14	41,2	41,2	41,2
A Veces	20	58,8	58,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

El sistema que utiliza, permite responder en forma oportuna sus consultas?

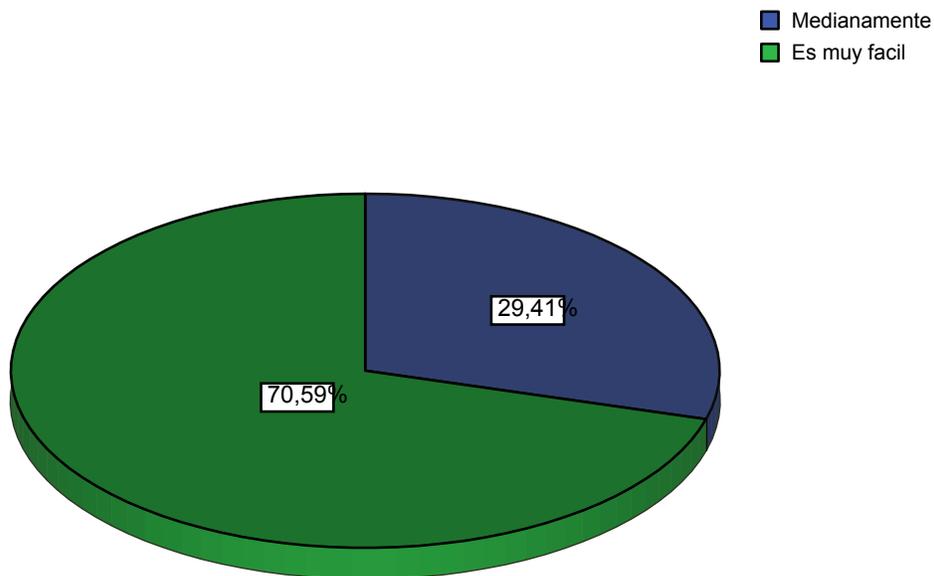
■ Siempre
■ A Veces



4. ¿El sistema que utiliza, es fácil de usar?

Dificultad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Medianamente	10	29,4	29,4	29,4
Es muy fácil	24	70,6	70,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

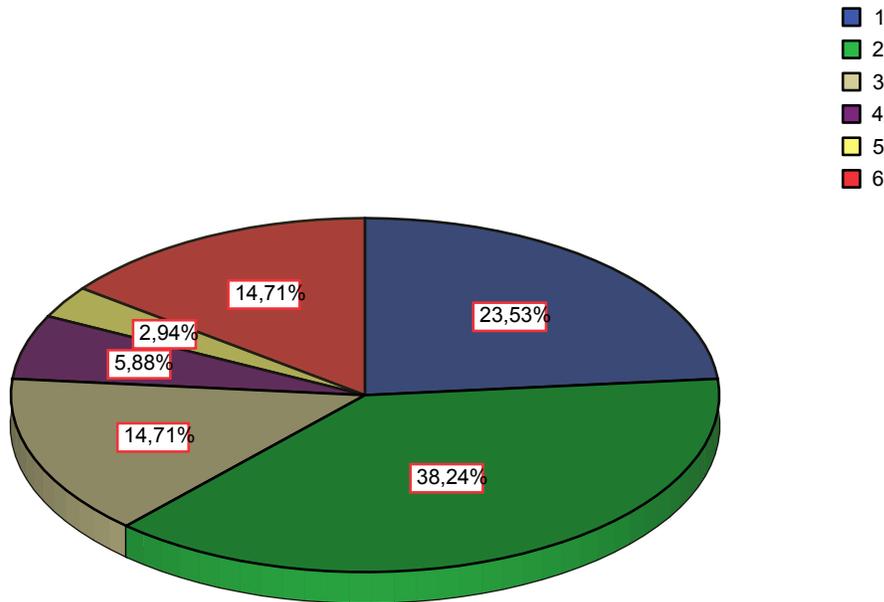
El sistema que utiliza, es facil de usar?



5. Número Promedio de caídas por día

Numero Caídas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Acumulativo Porcentaje
1	8	23,5	23,5	23,5
2	13	38,2	38,2	61,8
3	5	14,7	14,7	76,5
4	2	5,9	5,9	82,4
5	1	2,9	2,9	85,3
6	5	14,7	14,7	100,0
Total	34	100,0	100,0	

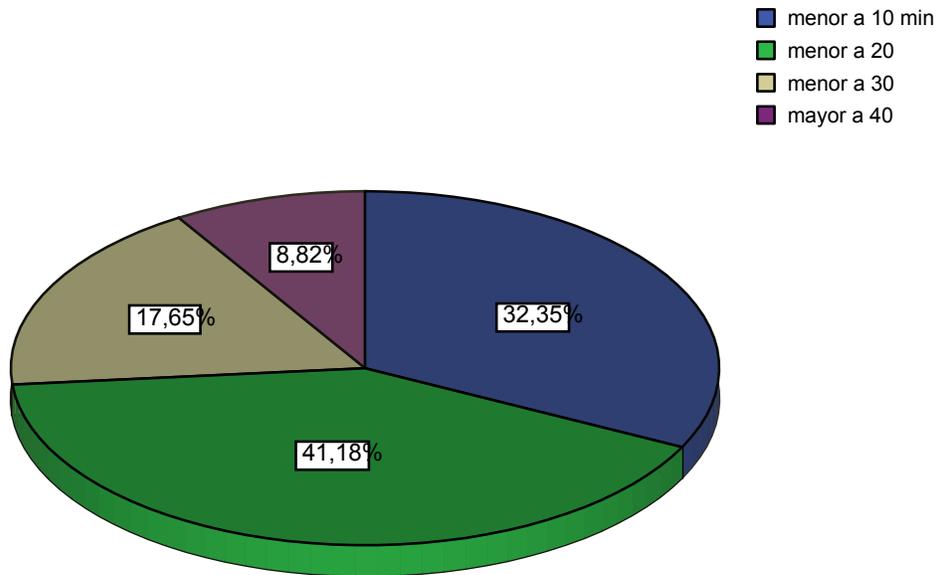
Numero Promedio de caidas por dia



6. Tiempo promedio de duración de las caídas

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulativo
menor a 10 min.	11	32,4	32,4	32,4
menor a 20	14	41,2	41,2	73,5
menor a 30	6	17,6	17,6	91,2
mayor a 40	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

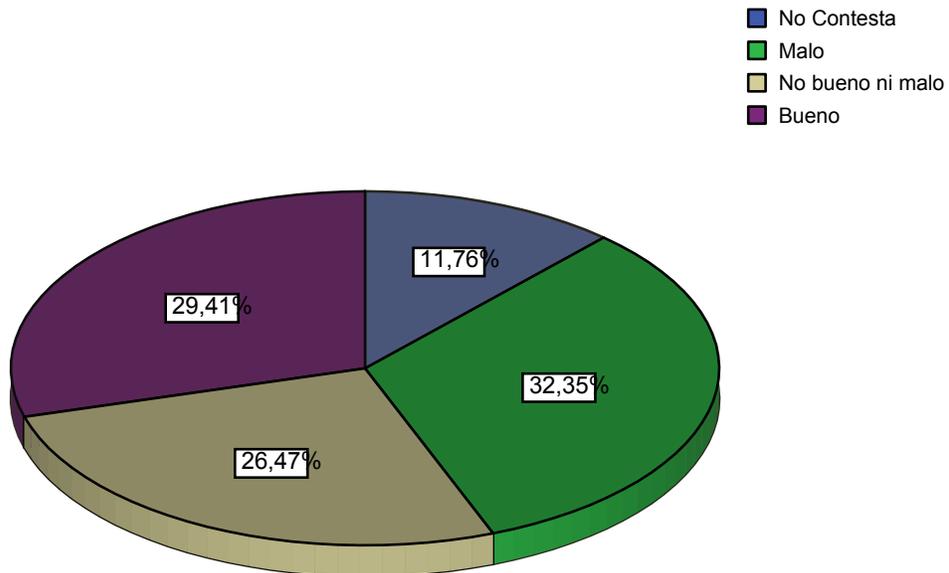
tiempo promedio de duración de las caidas



7. Grado de satisfacción con Avbmenu

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
No Contesta	4	11,8	11,8	11,8
Malo	11	32,4	32,4	44,1
No bueno ni malo	9	26,5	26,5	70,6
Bueno	10	29,4	29,4	100,0
Total	34	100,0	100,0	

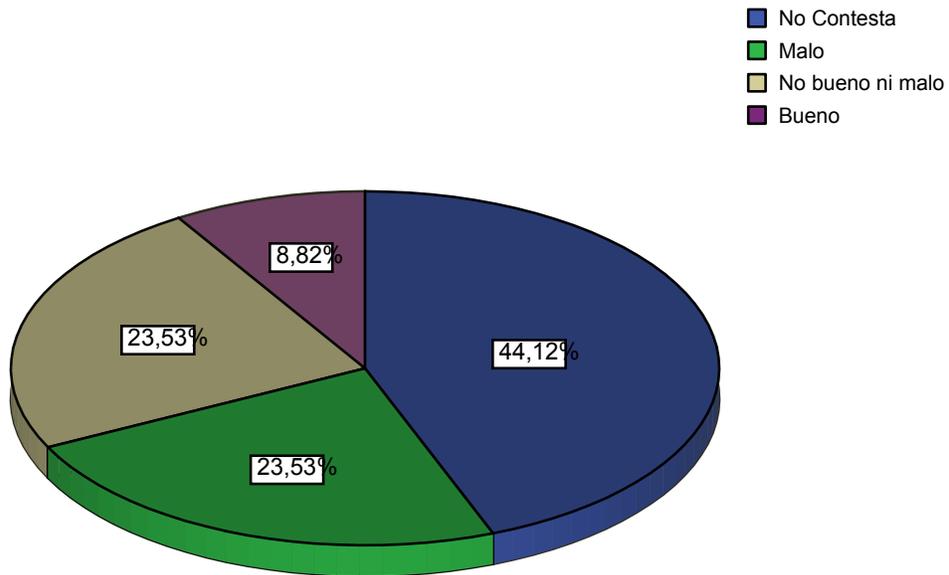
Grado de satisfacción con Avbmenu



8. Grado de satisfacción con Core Agil

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
No Contesta	15	44,1	44,1	44,1
Malo	8	23,5	23,5	67,6
No bueno ni malo	8	23,5	23,5	91,2
Bueno	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

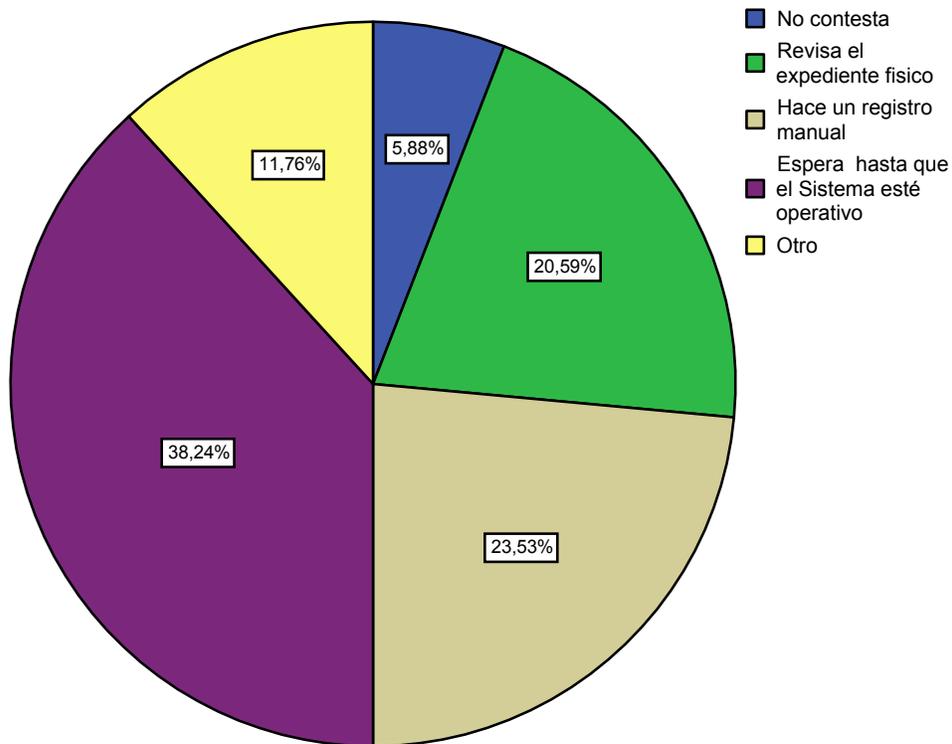
Grado de satisfacción con Core Agil



9. En caso que no tenga disponible el sistema actual, ¿en que forma da cumplimiento a su trabajo?

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
No contesta	2	5,9	5,9	5,9
Revisa el expediente físico	7	20,6	20,6	26,5
Hace un registro manual	8	23,5	23,5	50,0
Espera hasta que el Sistema esté operativo	13	38,2	38,2	88,2
Otro	4	11,8	11,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

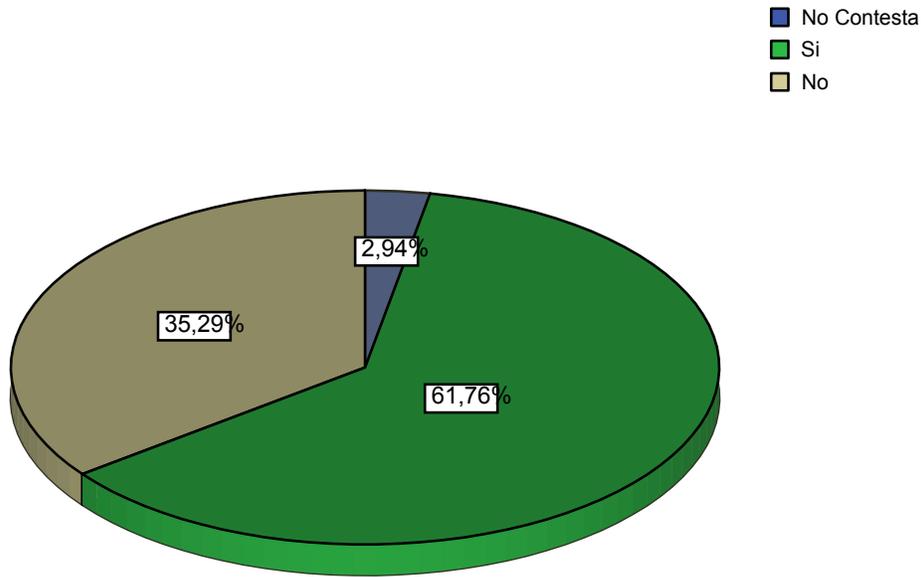
En caso que no tenga disponible el sistema actual, ¿en que forma da cumplimiento a su trabajo?



10. ¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas?

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
No Contesta	1	2,9	2,9	2,9
Si	21	61,8	61,8	64,7
No	12	35,3	35,3	100,0
Total	34	100,0	100,0	

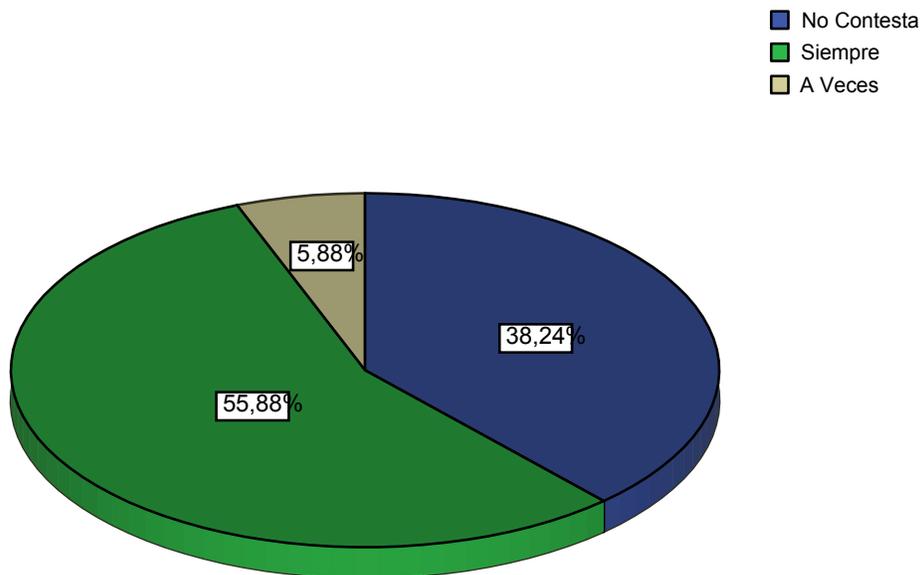
¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas



11. Si tiene acceso, ¿estos se encuentran en línea?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
No Contesta	13	38,2	38,2	38,2
Siempre	19	55,9	55,9	94,1
A Veces	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

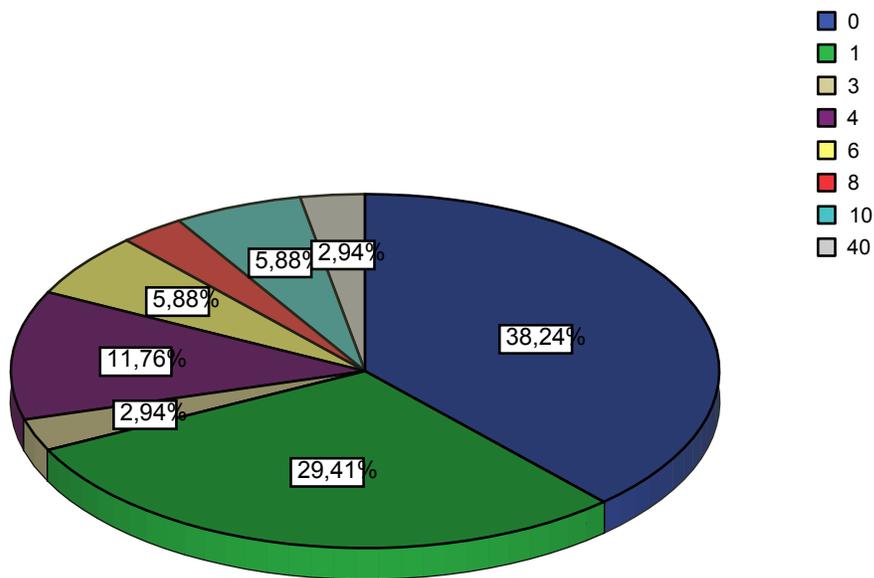
Si tiene acceso, estos se encuentran en línea?



12. ¿Cuántas llamadas recibe de sucursales?

Cantidad de llamadas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
0	13	38,2	38,2	38,2
1	10	29,4	29,4	67,6
3	1	2,9	2,9	70,6
4	4	11,8	11,8	82,4
6	2	5,9	5,9	88,2
8	1	2,9	2,9	91,2
10	2	5,9	5,9	97,1
40	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

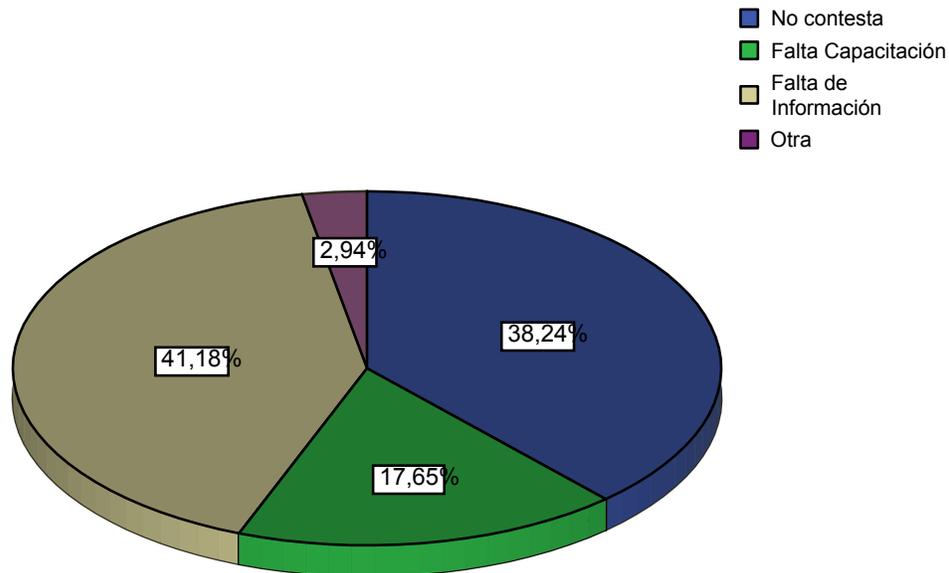
¿Cuántas llamadas recibe de sucursales?



13. A que atribuye que desde las sucursales llaman al nivel central

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
No contesta	13	38,2	38,2	38,2
Falta Capacitación	6	17,6	17,6	55,9
Falta de Información	14	41,2	41,2	97,1
Otra	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

A que atribuye que desde las sucursales llaman al nivel central

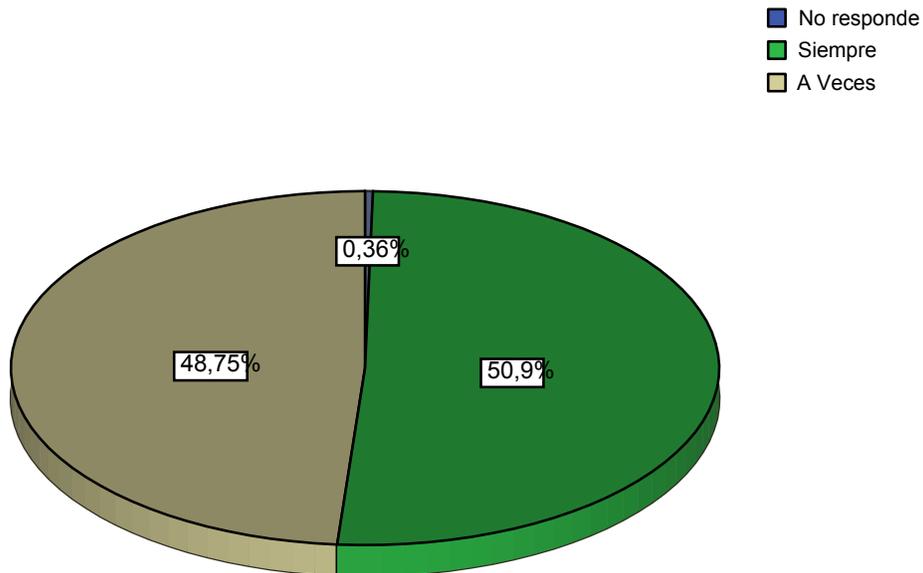


II.- Encuesta AVBMENU Sucursales

1.- ¿El sistema que utiliza, permite responder las consultas que hace el cliente?

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No responde	1	,4	,4	,4
Siempre	142	50,9	50,9	51,3
A Veces	136	48,7	48,7	100,0
Total	279	100,0	100,0	

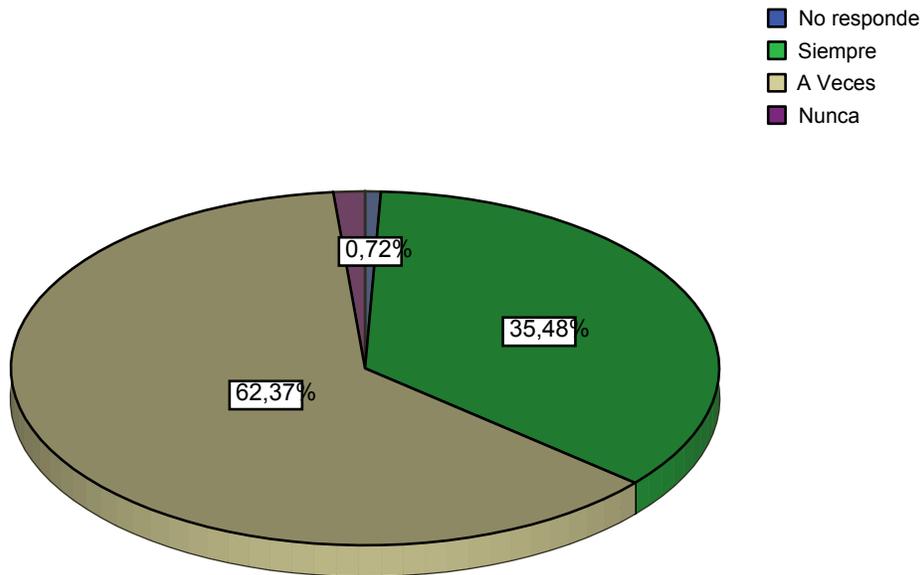
¿ El sistema que utiliza, permite responder las consultas que hace el cliente ?



2. ¿El sistema que utiliza, permite responder en forma oportuna al cliente?

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No responde	2	,7	,7	,7
Siempre	99	35,5	35,5	36,2
A Veces	174	62,4	62,4	98,6
Nunca	4	1,4	1,4	100,0
Total	279	100,0	100,0	

El sistema que utiliza,permite responder en forma oportuna al cliente?

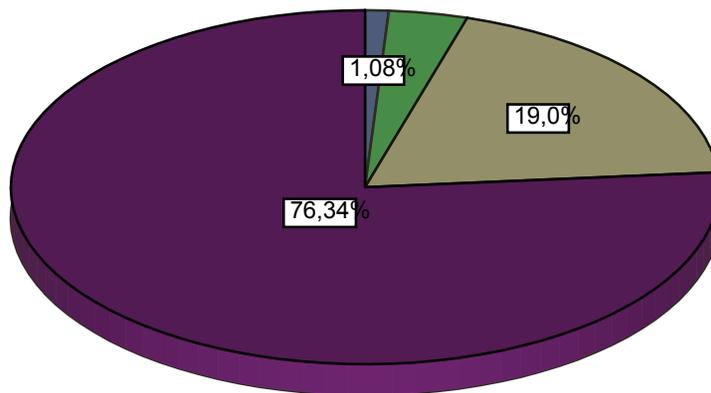


3. El sistema que utiliza, ¿es fácil de usar?

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No responde	3	1,1	1,1	1,1
Muy difícil de usar	10	3,6	3,6	4,7
Medianamente	53	19,0	19,0	23,7
Es muy fácil	213	76,3	76,3	100,0
Total	279	100,0	100,0	

El sistema que utiliza, es facil de usar?

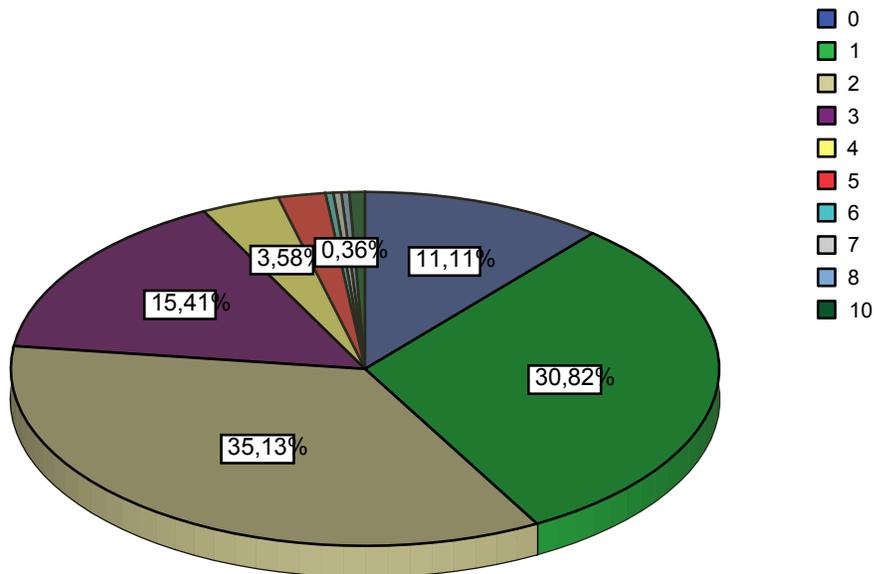
- No responde
- Muy difícil de usar
- Medianamente
- Es muy facil



4.- Numero Promedio de caídas por día

Número Caídas	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
0	31	11,1	11,1	11,1
1	86	30,8	30,8	41,9
2	98	35,1	35,1	77,1
3	43	15,4	15,4	92,5
4	10	3,6	3,6	96,1
5	6	2,2	2,2	98,2
6	1	,4	,4	98,6
7	1	,4	,4	98,9
8	1	,4	,4	99,3
10	2	,7	,7	100,0
Total	279	100,0	100,0	

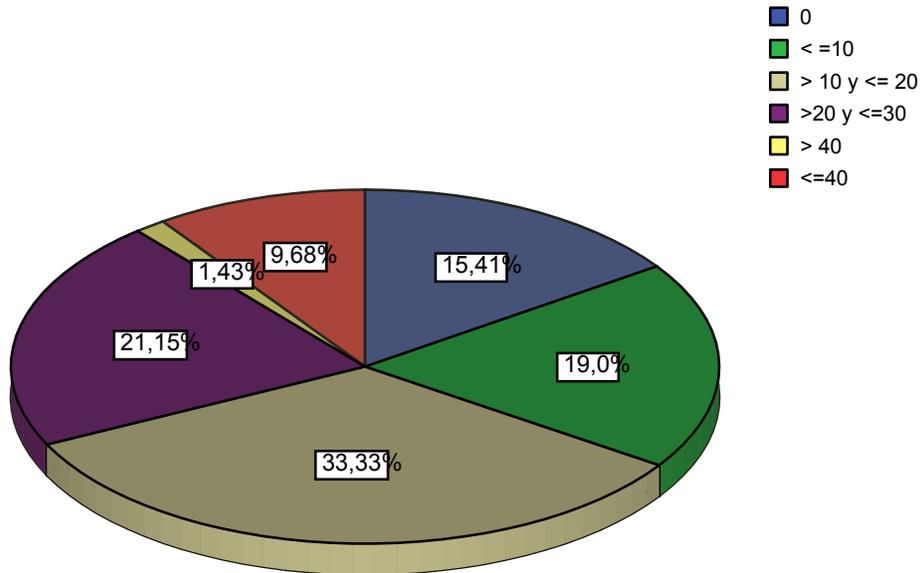
Numero Promedio de caidas por dia



5. Tiempo promedio de duración de las caídas

Rango [min.]	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	43	15,4	15,4	15,4
< a 10	53	19,0	19,0	34,4
>10 y >= 20	93	33,3	33,3	67,7
>20 y >= 30	59	21,1	21,1	88,9
>30 y < 40	4	1,4	1,4	90,3
>= 40	27	9,7	9,7	100,0
Total	279	100,0	100,0	

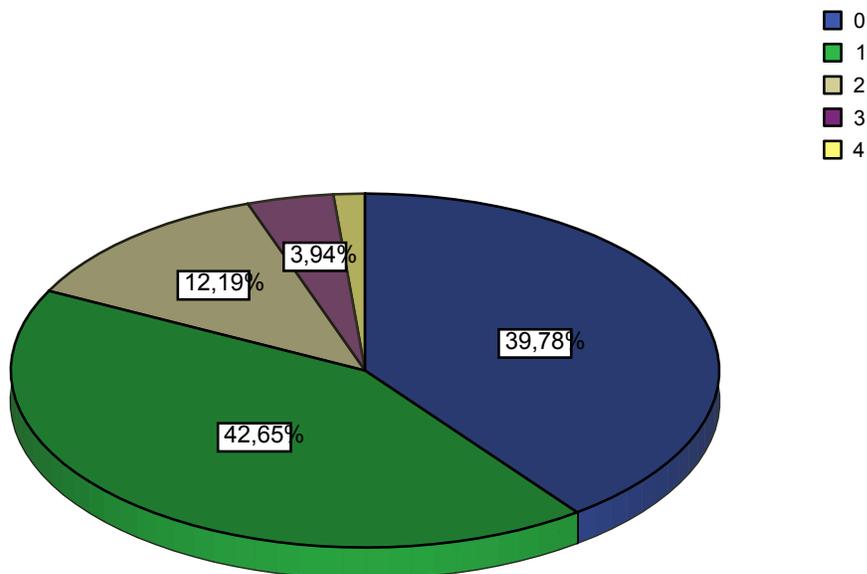
tiempo promedio de duración de las caidas



6.- En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Revisa información impresa" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	111	39,8	39,8	39,8
1	119	42,7	42,7	82,4
2	34	12,2	12,2	94,6
3	11	3,9	3,9	98,6
4	4	1,4	1,4	100,0
Total	279	100,0	100,0	

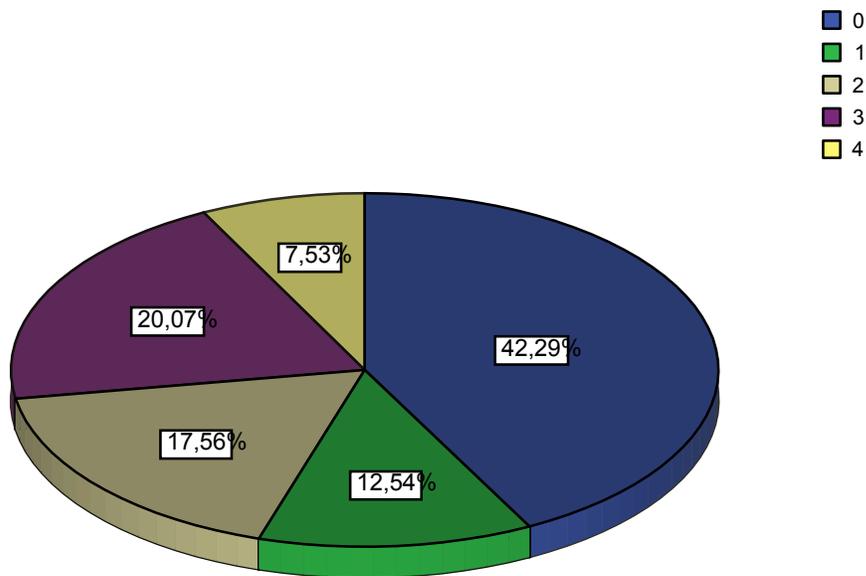
En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "revisa información impresa" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas



7. En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Indica al Usuario que vuelva cuando el sistema esté operativo" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	118	42,3	42,3	42,3
1	35	12,5	12,5	54,8
2	49	17,6	17,6	72,4
3	56	20,1	20,1	92,5
4	21	7,5	7,5	100,0
Total	279	100,0	100,0	

**En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción
 "Indica al Usuario que vuelva cuando el sistema esté
 operativo" fue nombrada según prioridad y frecuencias
 indicadas**

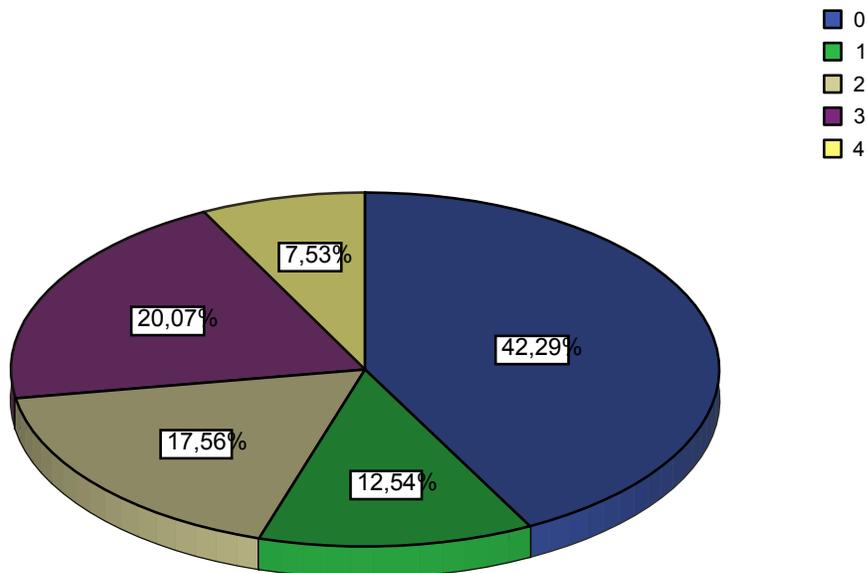


8. En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Llama por teléfono al

Nivel Central Santiago" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	118	42,3	42,3	42,3
1	35	12,5	12,5	54,8
2	49	17,6	17,6	72,4
3	56	20,1	20,1	92,5
4	21	7,5	7,5	100,0
Total	279	100,0	100,0	

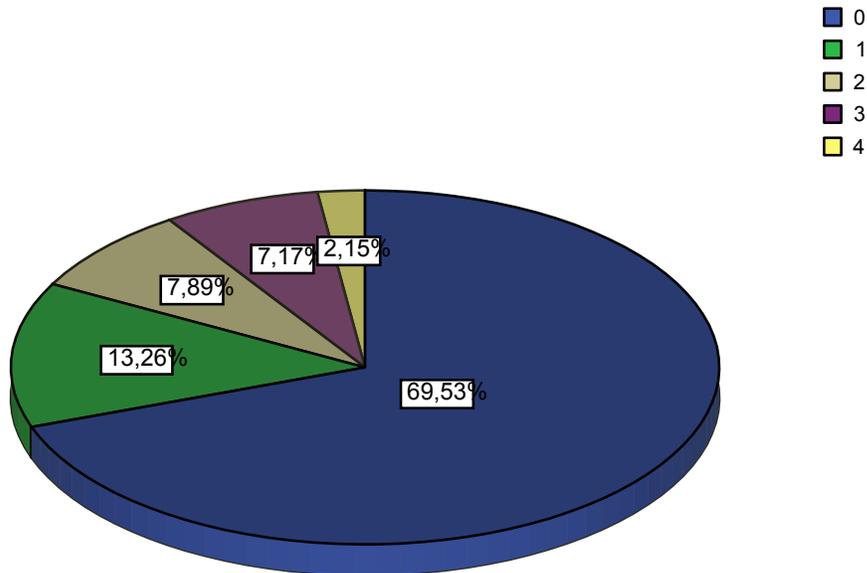
En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Llama por telefono al Nivel Central Santiago" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas?



9. En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Otro" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	194	69,5	69,5	69,5
1	37	13,3	13,3	82,8
2	22	7,9	7,9	90,7
3	20	7,2	7,2	97,8
4	6	2,2	2,2	100,0
Total	279	100,0	100,0	

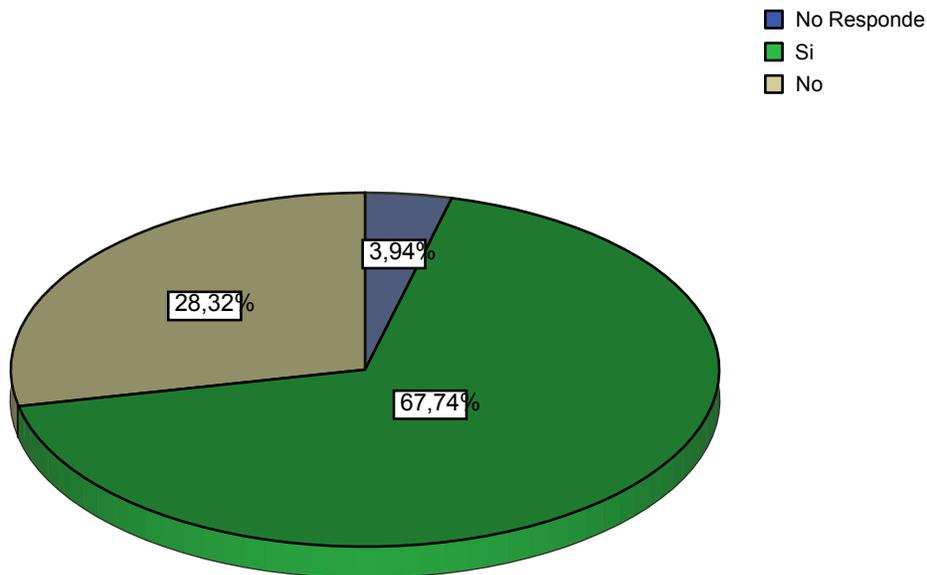
En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Otro" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas



10. ¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas (registro civil, SII, Servicio Electoral)?

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No Responde	11	3,9	3,9	3,9
Si	189	67,7	67,7	71,7
No	79	28,3	28,3	100,0
Total	279	100,0	100,0	

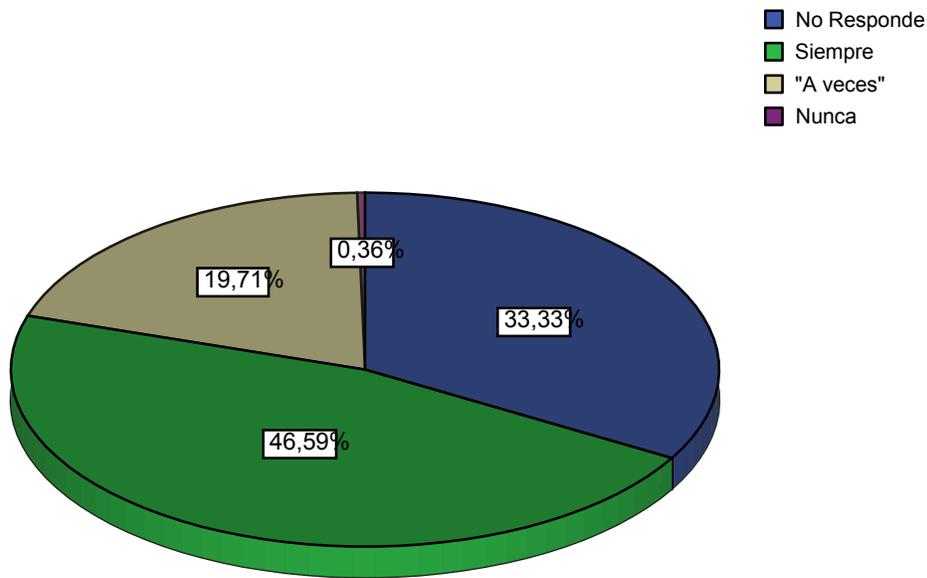
¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas (registro civil, SII, Servicio Electoral)?



11. Cuando accede Aplicaciones Externas ¿éstos se encuentran permanentemente en línea?

Usuario	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No Responde	93	33,3	33,3	33,3
Siempre	130	46,6	46,6	79,9
A veces	55	19,7	19,7	99,6
Nunca	1	,4	,4	100,0
Total	279	100,0	100,0	

Quando accesa Aplicaciones Externas¿ éstos se encuentran permanentemente en línea?



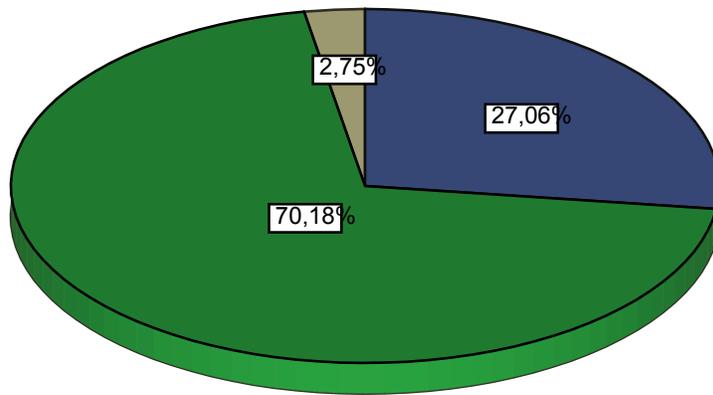
12. Encuesta Sistema Core Agil Sucursales

1.- El sistema que utiliza, ¿permite responder las consultas que hace el cliente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	59	27,1	27,1	27,1
A Veces	153	70,2	70,2	97,2
Nunca	6	2,8	2,8	100,0
Total	218	100,0	100,0	

El sistema que utiliza, ¿permite responder las consultas que hace el cliente ?

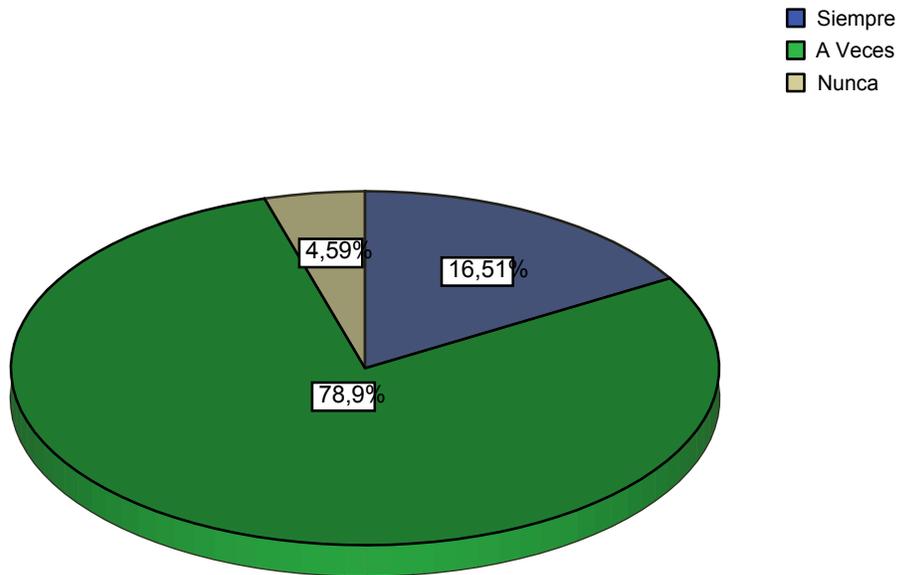
- Siempre
- A Veces
- Nunca



13. El sistema que utiliza, ¿permite responder en forma oportuna al cliente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	36	16,5	16,5	16,5
A Veces	172	78,9	78,9	95,4
Nunca	10	4,6	4,6	100,0
Total	218	100,0	100,0	

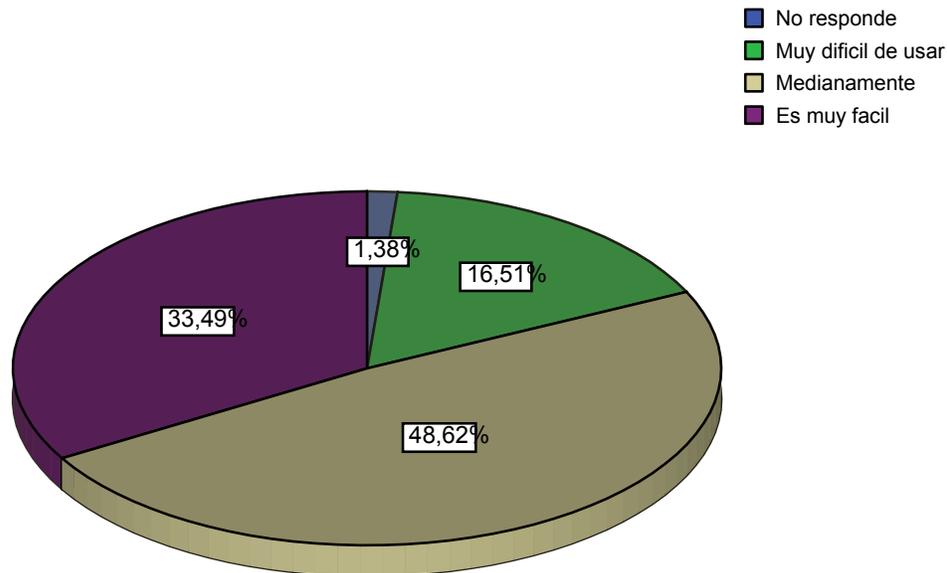
El sistema que utiliza, ¿permite responder en forma oportuna al cliente?



14. El sistema que utiliza, ¿es fácil de usar?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No responde	3	1,4	1,4	1,4
Muy difícil de usar	36	16,5	16,5	17,9
Medianamente	106	48,6	48,6	66,5
Es muy fácil	73	33,5	33,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

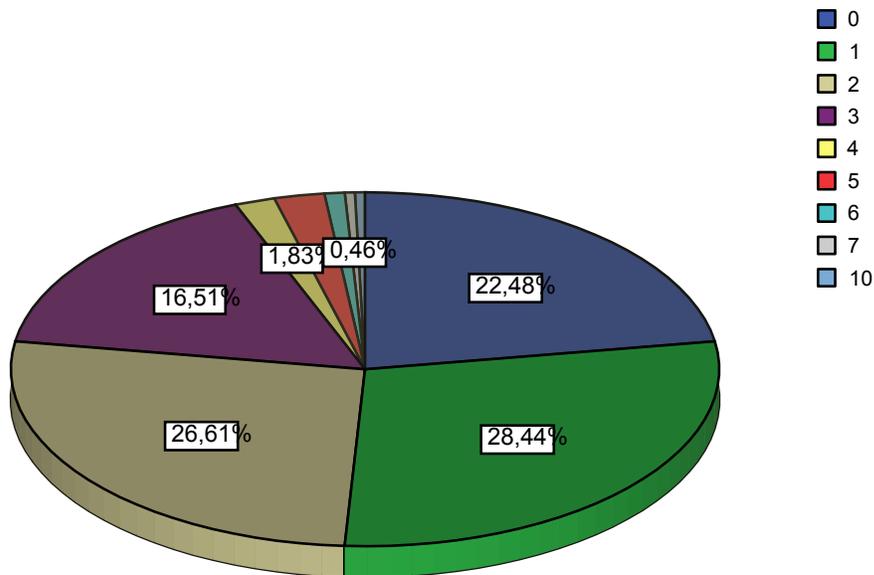
El sistema que utiliza, es facil de usar?



15. Numero Promedio de caídas por día

Número Caídas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	49	22,5	22,5	22,5
1	62	28,4	28,4	50,9
2	58	26,6	26,6	77,5
3	36	16,5	16,5	94,0
4	4	1,8	1,8	95,9
5	5	2,3	2,3	98,2
6	2	,9	,9	99,1
7	1	,5	,5	99,5
10	1	,5	,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

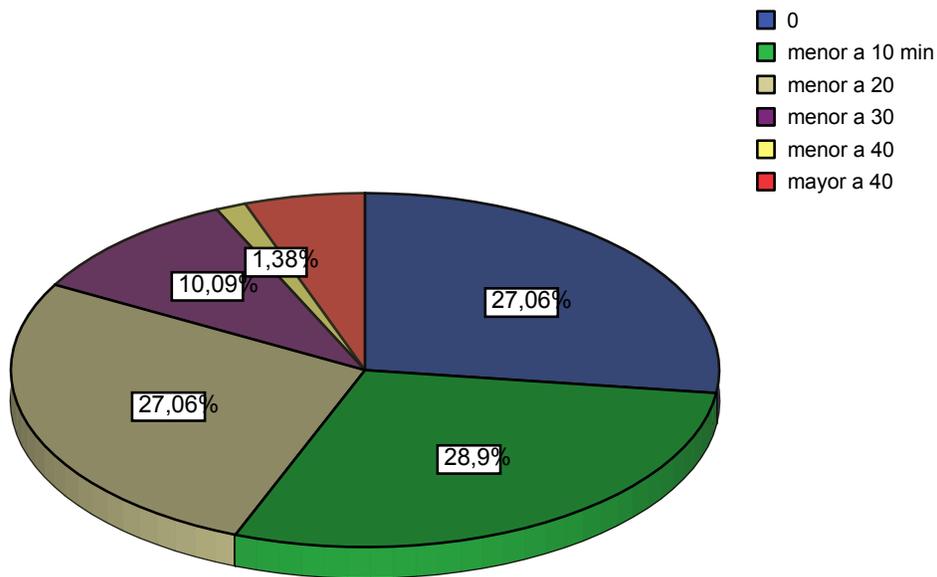
Numero Promedio de caidas por dia



16. Tiempo promedio de duración de las caídas

Rango [Minutos]	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	59	27,1	27,1	27,1
<=10 min	63	28,9	28,9	56,0
>10 y <= 20	59	27,1	27,1	83,0
>20 y <= 30	22	10,1	10,1	93,1
>30 y <= 40	3	1,4	1,4	94,5
> a 40	12	5,5	5,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

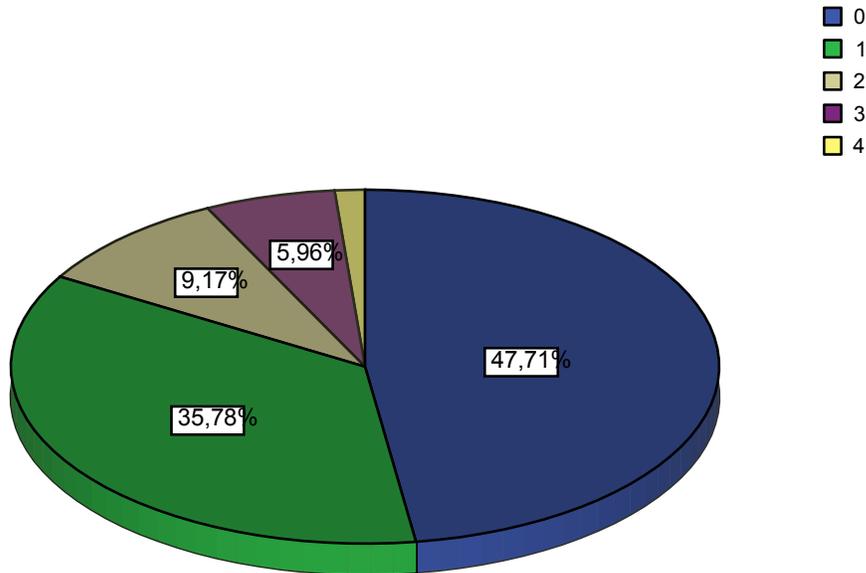
tiempo promedio de duración de las caidas



17. En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Revisa información impresa" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
0	104	47,7	47,7	47,7
1	78	35,8	35,8	83,5
2	20	9,2	9,2	92,7
3	13	6,0	6,0	98,6
4	3	1,4	1,4	100,0
Total	218	100,0	100,0	

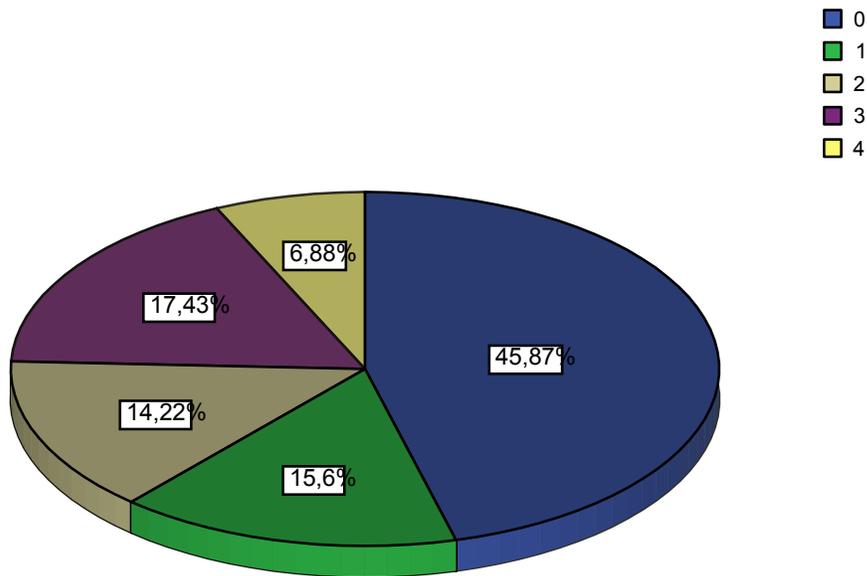
En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Revisa información impresa" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.



18. En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Indica al Usuario que vuelva cuando el sistema esté operativo" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
0	100	45,9	45,9	45,9
1	34	15,6	15,6	61,5
2	31	14,2	14,2	75,7
3	38	17,4	17,4	93,1
4	15	6,9	6,9	100,0
Total	218	100,0	100,0	

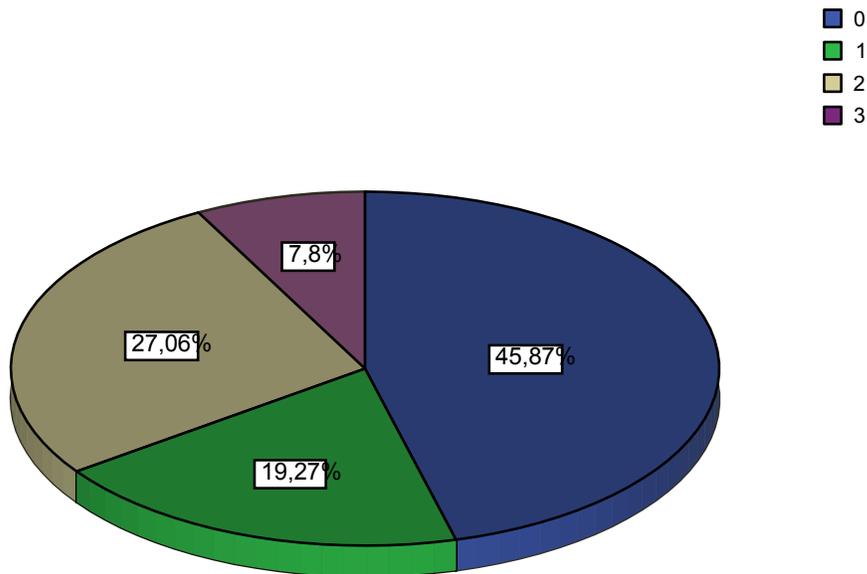
**En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción
 "Indica al Usuario que vuelva cuando el sistema esté
 operativo" fue nombrada según prioridad y frecuencias
 indicadas**



19. En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Llama por teléfono al Nivel Central Santiago" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0	100	45,9	45,9	45,9
1	42	19,3	19,3	65,1
2	59	27,1	27,1	92,2
3	17	7,8	7,8	100,0
Total	218	100,0	100,0	

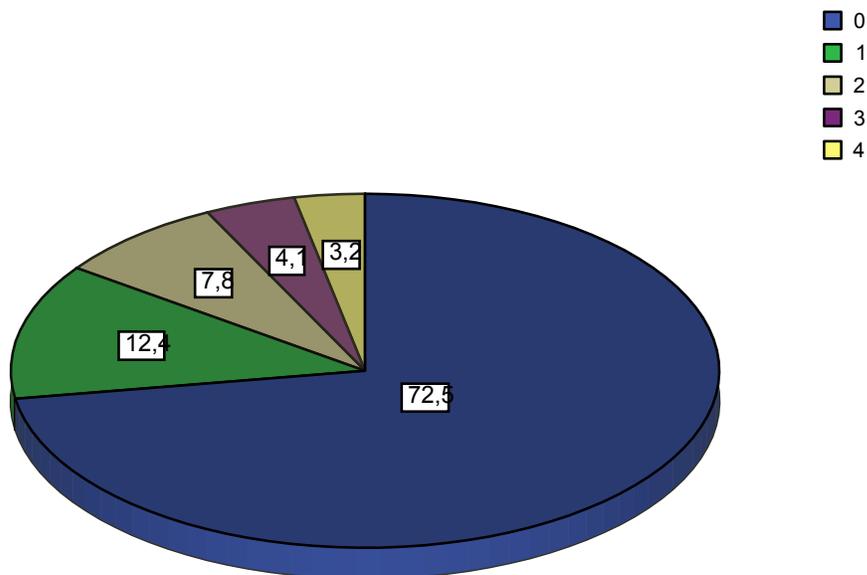
En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Llama por teléfono al Nivel Central Santiago" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.



20. En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Otro" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.

Prioridad	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Acumulado Porcentaje
0	158	72,5	72,5	72,5
1	27	12,4	12,4	84,9
2	17	7,8	7,8	92,7
3	9	4,1	4,1	96,8
4	7	3,2	3,2	100,0
Total	218	100,0	100,0	

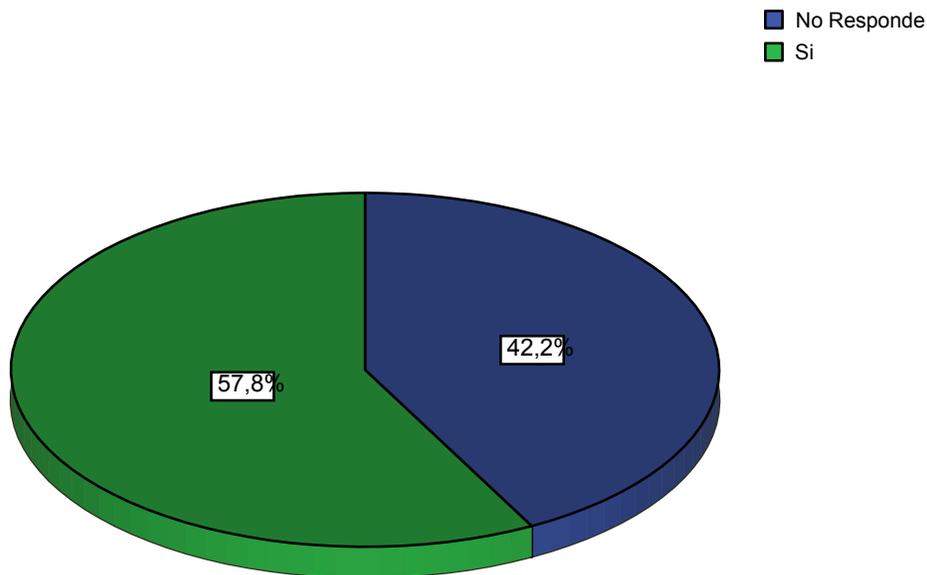
En caso que no tenga disponible el sistema actual, la opción "Otro" fue nombrada según prioridad y frecuencias indicadas.



21. ¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas (registro civil, SII, Servicio Electoral)?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No Responde	92	42,2	42,2	42,2
Si	126	57,8	57,8	100,0
Total	218	100,0	100,0	

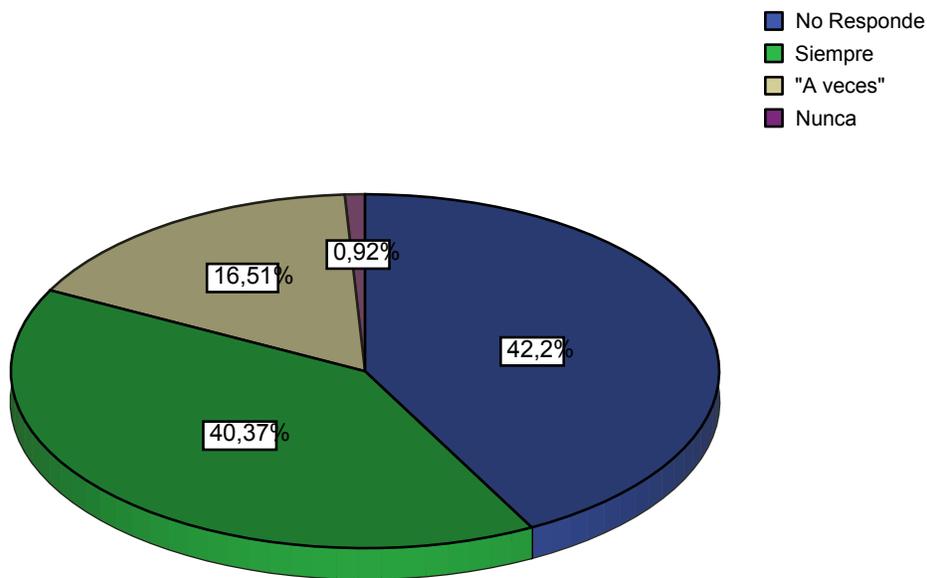
¿Tiene acceso a Aplicaciones Externas (registro civil, SII, Servicio Electoral)?



22. Si su respuesta anterior fue SI, ¿éstos se encuentran permanentemente en línea?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
No Responde	92	42,2	42,2	42,2
Siempre	88	40,4	40,4	82,6
A veces	36	16,5	16,5	99,1
Nunca	2	,9	,9	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Si su respuesta anterior fue SI, ¿ éstos se encuentran permanentemente en línea?



ANEXO 12

ESTADÍSTICAS

I. Beneficios Previsionales

1. Número y Monto Bruto de Pensiones Previsionales por Región (montos nominales en millones de pesos)

Región	2.002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº Prom.	Monto Anual (mm\$)								
I	22.434	34.081	22.557	35.194	22.656	35.864	22.672	37.163	22.705	39.809
II	22.708	35.815	22.492	36.511	22.224	36.582	21.882	37.508	21.554	39.841
III	12.629	16.316	12.624	16.890	12.618	17.219	12.603	17.873	12.518	19.200
IV	36.214	46.254	36.425	48.271	36.583	49.543	36.656	51.790	36.808	56.264
V	118.927	175.760	119.054	181.527	119.059	184.728	118.928	192.134	118.681	205.850
VI	45.830	60.444	46.157	62.937	46.499	64.464	46.522	66.990	46.667	72.427
VII	50.769	54.183	50.902	56.222	51.120	57.874	51.072	60.631	51.249	66.670
VIII	111.837	140.579	112.181	145.841	112.217	148.485	111.844	153.951	111.526	165.431
IX	40.980	46.084	41.112	47.880	41.164	49.027	41.010	51.069	41.002	55.386
X	46.974	52.531	47.118	54.600	47.093	55.677	46.911	57.994	46.961	63.310
XI	2.353	2.551	2.369	2.629	2.394	2.744	2.412	2.909	2.426	3.217
XII	8.290	12.560	8.241	12.895	8.178	12.941	8.123	13.375	8.019	14.217
XIII	366.484	519.376	365.405	534.610	363.041	541.999	361.543	562.850	361.099	604.412
Total	886.429	1.196.534	886.638	1.236.005	884.845	1.257.146	882.175	1.306.237	881.214	1.406.032

Incluye: Ley Nº 16.744 y Exonerados Políticos.

El monto de pensiones descrito corresponde a los pagos por concepto de la ley 16744 y exonerados políticos. Para 2006 se entregaron 881.214 pensiones (73.435 mensuales) con un monto promedio por pensión de \$1.595.562 anual (\$132.963). Este monto promedio oculta las distintas variantes de pensiones que componen esta partida.

2. Número y Monto de Ley de Reparación N°19.123 Por Región (monto en miles de pesos)

Región	2.002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº Prom.	Monto Anual (mm\$)	Nº Prom.	Monto Anual (m\$)						
I	56	116.265	52	114.053	52	113.437	53	184.326	53	190.513
II	63	140.438	60	138.725	59	137.485	61	225.373	60	226.558
III	37	70.663	38	75.563	35	73.497	35	120.524	34	121.410
IV	73	141.906	73	147.581	74	151.233	76	248.694	74	252.828
V	244	480.369	250	510.879	241	512.832	500	1.696.521	232	814.522
VI	69	144.516	59	125.642	57	121.465	59	194.292	62	213.522
VII	105	216.319	120	257.373	110	233.598	109	367.480	109	383.289
VIII	250	523.699	248	543.384	255	562.940	255	886.667	258	936.295
IX	161	350.054	144	322.535	135	310.944	128	471.855	129	494.391
X	173	351.299	154	320.979	164	348.869	168	556.723	168	572.934
XI	13	22.144	12	24.917	12	23.616	11	36.141	12	40.261
XII	16	36.929	172	363.100	16	37.062	16	57.051	16	59.028
XIII	1.939	3.911.548	1.716	3.609.557	1.824	3.925.911	1.542	5.268.193	1.779	6.339.339
Total	3.199	6.506.149	3.097	6.554.288	3.031	6.552.889	3.012	10.313.840	2.986	10.644.890

Para el año 2006 se entregaron \$10.644.890.000 en pensiones de reparación asociadas a la ley 19.123, lo que equivale a \$887.074.000 mensuales para 2986 beneficiarios. En este

sentido la pensión es la más alta, alcanzando un promedio de \$297.077 mensuales por pago.

3. Número y Monto de Ley de Reparación N°19.992 por Región (Ley Valech) (monto en miles de pesos)

Región	Año 2005		Año 2006	
	N° Prom.	Monto Anual (m\$)	N° Prom.	Monto Anual (m\$)
I	550	508.442	632	908.392
II	320	295.690	374	537.919
III	248	229.780	303	436.239
IV	522	484.655	601	868.004
V	1.557	1.440.321	1.833	2.637.130
VI	686	636.564	762	1.098.858
VII	945	874.185	1.072	1.542.184
VIII	2.259	2.082.602	2.545	3.646.429
IX	1.180	1.091.498	1.314	1.887.212
X	1.258	1.160.386	1.400	2.009.174
XI	133	122.697	154	220.845
XII	276	254.190	300	429.923
XIII	7.001	6.441.869	8.417	12.022.056
Total	16.935	15.622.879	19.707	28.244.365

Nota: Beneficios pagados a contar de Abril 2005.

Para el año 2006 se entregaron \$28.244.365.000 en pensiones de reparación asociadas a la ley 19.992 (Ley Valech), lo que equivale a \$2.353.697.000 mensuales para 19.707 beneficiarios. La pensión entrega por tanto un promedio de \$119.000 mensuales por pago.

4. Número y Monto de Pensiones Asistenciales D.L. 869 / 1975 (monto en miles de pesos)

Región	2.002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	N° Prom.	Monto Anual (mm\$)	N° Prom.	Monto Anual (m\$)						
I	5.035	2.193.512	5.115	2.296.199	5.121	2.351.508	5.629	2.707.925	6.249	3.386.644
II	5.791	2.522.932	5.734	2.574.251	5.572	2.554.451	5.672	2.717.646	5.862	3.163.697
III	5.312	2.314.236	5.305	2.381.683	5.269	2.419.522	5.616	2.703.150	5.980	3.246.853
IV	16.596	7.230.846	16.811	7.547.051	16.977	7.805.470	18.596	8.977.662	20.273	11.046.679
V	29.151	12.701.047	28.911	12.979.609	28.677	13.153.668	30.329	14.540.999	32.502	17.542.019
VI	20.119	8.765.811	20.482	9.195.339	20.571	9.437.722	22.367	10.717.495	23.730	12.789.166
VII	26.898	11.719.424	26.467	11.882.353	26.705	12.254.367	28.879	13.857.305	30.825	16.656.777
VIII	66.817	29.111.973	67.063	30.107.419	67.239	30.804.694	71.739	34.237.560	77.195	41.403.704
IX	46.794	20.388.031	47.109	21.149.193	48.218	22.158.759	52.355	25.242.719	54.944	29.886.980
X	49.013	21.354.586	49.140	22.061.203	49.790	22.880.802	53.617	25.857.236	56.699	30.846.831
XI	3.485	1.518.292	3.589	1.611.225	3.596	1.651.743	3.904	1.880.144	4.144	2.250.788
XII	2.093	911.693	2.062	925.912	1.983	912.057	2.035	985.338	2.107	1.154.294
XIII	94.817	41.311.166	94.923	42.614.996	93.038	42.673.827	97.641	46.818.372	103.829	56.069.273
Total	371.919	162.043.549	372.711	167.326.433	372.754	171.058.590	398.378	191.243.551	424.339	229.443.705

Por concepto de pensiones asistenciales, se desembolsaron \$229.444.000.000 durante 2006. El total de beneficiarios alcanzó a \$ 424.339, entregando pensiones mensuales promedio de \$45060.

5. Número y Monto de Beneficiarios Chilesolidario por Región (monto en miles de pesos)

Región	2.002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº Prom.	Monto Anual (mm\$)	Nº Prom.	Monto Anual (m\$)	Nº Prom.	Monto Anual (m\$)	Nº Prom.	Monto Anual (m\$)	Nº Prom.	Monto Anual (m\$)
I	500	10.500	1.825	204.230	3.363	273.352	4.489	303.361	5.362	340.111
II	477	10.007	946	102.505	1.915	163.224	3.158	244.587	4.143	286.836
III	510	10.700	1.730	191.222	3.422	286.500	4.967	356.465	6.528	444.826
IV	429	9.009	1.854	206.988	3.442	280.357	4.783	331.308	6.234	418.549
V	1.392	29.232	4.875	544.087	9.006	732.259	12.395	854.048	16.745	1.165.080
VI	1.057	22.187	2.619	287.467	4.455	351.650	6.288	440.165	8.338	575.048
VII	1.977	41.517	5.046	556.691	8.985	718.907	12.213	832.433	15.388	1.004.541
VIII	1.878	39.438	6.811	760.774	14.680	1.270.423	25.383	2.017.080	37.480	2.776.642
IX	1.036	21.746	3.843	434.373	9.120	812.184	14.870	1.142.642	21.157	1.527.524
X	1.378	28.928	5.066	569.895	10.204	859.381	15.817	1.177.322	22.416	1.617.884
XI	42	882	388	43.868	769	65.356	1.015	68.010	1.154	70.009
XII	207	4.337	528	58.237	834	62.839	1.093	71.943	1.351	87.961
XIII	3.818	80.178	10.399	1.147.586	20.530	1.718.440	31.830	2.390.573	42.331	2.951.028
Total	14.698	308.658	45.930	5.107.919	90.724	7.594.871	138.300	10.229.938	188.626	13.266.039

Por concepto de beneficios asociados al programa Chilesolidario, se desembolsaron \$13.266.039.000 durante 2006. El total de beneficiarios alcanzó a 188.626, entregando pensiones mensuales promedio de \$6000 (\$72.000 anuales).

6. Número Promedio y Monto Anual de Subsidios Familiares por Región (monto en miles de pesos)

Región	2.002			2.002			2.002			Prom. Año 2005			Prom. Año 2006		
	Benefi.	Benefi.	Benefi.	Benefi.	Causantes	Monto (M\$)									
I	7.973	7.973	7.973	8.279	17.449	819.199	7.974	18.055	860.363	7.865	19.122	919.237	7.860	20.300	996.865
II	7.257	7.257	7.257	6.594	16.197	739.700	6.298	15.929	741.003	5.951	15.454	734.024	5.547	14.768	723.377
III	7.838	7.838	7.838	7.931	17.950	834.307	7.964	18.135	853.533	7.837	18.328	888.132	7.802	18.727	925.885
IV	24.220	24.220	24.220	23.477	50.020	2.276.949	23.090	49.570	2.315.216	22.938	50.402	2.410.049	22.660	50.901	2.500.081
V	42.560	42.560	42.560	39.724	81.591	3.833.564	37.968	81.229	3.866.861	36.338	81.648	3.916.988	34.656	80.951	3.978.643
VI	22.345	22.345	22.345	21.976	51.527	2.342.603	21.834	51.670	2.406.796	21.758	52.494	2.501.321	21.591	52.953	2.598.881
VII	35.468	35.468	35.468	36.015	89.165	4.054.856	37.538	94.206	4.373.933	39.685	100.010	4.754.115	41.275	104.601	5.106.190
VIII	78.317	78.317	78.317	80.584	180.956	8.285.213	80.388	179.894	8.369.842	79.867	180.915	8.607.836	81.412	187.801	9.220.373
IX	48.587	48.587	48.587	50.724	108.328	4.997.618	51.376	107.658	5.148.415	51.348	109.755	5.375.572	53.675	121.313	6.018.000
X	55.174	55.174	55.174	56.624	113.746	5.319.789	55.777	114.309	5.409.037	55.624	117.391	5.657.186	56.780	124.423	6.132.580
XI	3.959	3.959	3.959	4.067	7.815	367.041	4.201	8.222	394.839	4.327	8.732	426.556	4.378	9.234	458.576
XII	1.944	1.944	1.944	1.710	3.270	148.916	1.476	3.109	144.620	1.455	3.296	156.710	1.489	3.539	172.842
XIII	101.008	101.008	101.008	97.010	198.907	9.593.333	94.058	196.234	9.543.909	90.625	196.350	9.593.105	87.875	197.618	9.778.923
Total	436.650	436.650	436.650	434.715	936.919	43.613.088	429.942	938.219	44.428.367	425.619	956.896	45.940.831	426.999	987.126	48.611.216

Por concepto de subsidios familiares, se desembolsan \$4.050.935.000 durante 2006. El total de beneficiarios alcanzó a 987.126, entregando pensiones anuales promedio de \$113.843 por beneficiario.

7. Número y Monto de Subsidios de Cesantía por Región (monto en miles de pesos)

Región	2.002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº Prom.	Monto Anual (mm\$)	Nº Prom.	Monto Anual (m\$)						
I	516	67.890	406	60.103	323	45.778	135	18.291	98	13.164
II	176	23.684	145	21.387	85	13.424	47	6.485	21	2.724
III	184	24.319	143	21.845	137	20.363	70	9.566	49	6.574
IV	441	58.565	359	54.369	265	38.736	149	20.587	99	13.317
V	1.339	181.355	1.121	164.956	855	126.135	519	72.638	367	49.473
VI	289	38.471	221	32.217	179	27.120	114	15.559	1.010	136.747
VII	378	50.133	362	55.597	273	40.235	144	19.817	73	9.970
VIII	1.473	198.044	1.211	178.763	938	138.244	544	75.186	93	12.555
IX	511	67.634	373	55.510	257	38.146	190	27.243	429	57.945
X	551	75.207	519	77.185	374	53.244	203	28.298	131	17.795
XI	25	3.383	21	2.926	13	2.099	9	1.302	136	18.179
XII	57	7.436	50	7.898	37	5.707	29	4.098	12	1.646
XIII	4.272	568.359	3.618	537.061	2.658	392.863	1.475	201.218	20	2.818
Total	10.211	1.364.480	8.549	1.269.817	6.392	942.094	3.628	500.288	2.537	342.907

Por concepto de subsidios de cesantía, se desembolsaron \$342.907.000 durante 2006. El total de beneficiarios alcanzó a 2.537, entregando pensiones anuales promedio de \$135.162.

8. Número de Extinciones de Pensiones Asistenciales D.L. 869 / 75

Región	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006
I	282	80	61	115	93
II	379	98	38	77	74
III	216	68	56	50	57
IV	632	152	147	189	191
V	924	350	191	482	470
VI	1.071	365	308	423	408
VII	925	317	292	410	394
VIII	2.901	1.646	1.483	1.948	1.848
IX	1.828	777	852	1.096	1.006
X	1.613	571	739	488	679
XI	134	66	38	92	86
XII	97	22	22	16	19
XIII	7.647	1.190	975	1.075	1.145
Total	18.649	5.702	5.202	6.461	6.470

Durante 2006 se extinguieron 6.470 obligaciones de pago de pensiones. A lo largo del período de evaluación se han extinguido casi 30.000 obligaciones de pensiones asistenciales, no obstante se han generado aún más extinciones, por lo que el número de pensiones asistenciales se ha incrementado en el período.

9. Número de Extinciones de Beneficio Subsidio Familiar

Región	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006
I	709	376	419	937	714
II	1.089	1.019	1.180	998	962
III	495	760	743	872	1.031
IV	2.027	1.994	1.636	2.397	1.808
V	3.326	3.439	3.020	4.537	3.835
VI	2.397	2.748	2.806	3.092	2.644
VII	4.336	5.351	4.248	3.986	4.137
VIII	9.021	9.648	8.816	9.686	9.152
IX	2.631	3.171	2.951	3.994	4.558
X	4.701	4.617	3.819	5.760	5.803
XI	152	215	200	496	307
XII	219	97	124	145	155
XIII	8.553	10.595	8.689	10.007	8.912
Total	39.656	44.030	38.651	46.907	44.018

Durante 2006 se extinguieron 44.018 obligaciones de pago de pensiones. A lo largo del período de evaluación se han extinguido más de 200.000 obligaciones de pensiones asistenciales, cifra superior al número de obligaciones que se han generado en el período. El número neto ha registrado un leve descenso.

10. Número de Cotizantes al Fondo de Pensiones y Remuneraciones Por Región (montos nominales en miles de pesos)

Región	Año 2002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº Prom.	Rem.Anual (mm\$)								
I	5.072	10.500.276	4.853	9.763.745	4.477	9.570.016	4.465	9.838.530	4.408	10.487.408
II	4.290	11.494.062	4.218	11.245.385	3.924	11.042.856	3.800	10.686.018	3.906	11.074.901
III	2.788	7.098.888	2.693	6.675.136	2.477	6.590.403	2.344	5.961.406	2.385	5.802.251
IV	7.062	12.454.193	6.648	11.705.950	6.220	11.681.490	6.139	12.597.071	6.524	13.455.478
V	21.259	46.472.794	20.724	45.075.154	19.296	44.707.854	18.338	46.358.508	18.840	48.763.272
VI	8.753	17.020.914	8.608	16.213.433	7.960	16.271.232	7.333	14.315.502	7.324	14.834.525
VII	10.569	19.512.904	10.148	18.879.761	9.673	18.345.128	9.298	19.235.669	9.374	19.382.927
VIII	16.251	34.250.927	15.457	30.979.316	14.378	31.273.999	13.623	32.483.311	14.075	32.880.784
IX	6.440	13.556.748	6.383	12.821.109	5.891	12.697.468	5.618	13.297.163	5.743	13.546.990
X	8.148	18.154.756	7.889	17.215.382	7.427	17.328.055	7.433	18.825.435	7.565	19.606.157
XI	883	2.544.512	856	2.613.483	743	2.382.927	566	2.191.833	745	2.655.730
XII	1.804	4.406.921	1.782	4.158.034	1.571	4.037.318	1.484	4.007.075	1.806	5.112.389
XIII	78.087	201.030.661	77.568	195.276.418	72.769	198.473.547	70.386	211.732.855	74.454	223.014.985
Total	171.400	398.498.556	167.827	382.622.306	156.804	384.402.293	150.827	401.530.376	157.149	420.617.797

Durante el año 2006 se registraron imposiciones sobre remuneraciones totales por \$M 420.617.797. Sobre este monto total se recaudaron recursos por....

11. Número de Cotizantes Ley 16.744 y Recaudación por Región (montos nominales en miles de pesos)

Región	Año 2002		Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006	
	Nº Prom.	Rem.Anual (mm\$)	Nº Prom.	Cotiz.Anual (mm\$)	Nº Prom.	Cotiz.Anual (mm\$)	Nº Prom.	Cotiz.Anual (mm\$)	Nº Prom.	Cotiz.Anual (mm\$)
I	29.967	865.608	32.154	1.052.172	33.703	1.076.513	33.139	1.007.944	35.826	1.155.276
II	27.640	1.695.551	31.202	1.575.686	33.682	2.148.675	34.220	3.022.614	37.267	2.506.467
III	15.527	691.266	16.713	695.978	17.810	703.542	17.817	773.567	20.133	981.380
IV	32.689	803.139	36.020	1.011.195	37.220	1.076.200	39.435	1.132.084	48.163	1.361.211
V	97.098	2.902.530	108.691	3.258.934	111.688	3.451.827	121.357	4.092.127	126.927	3.960.730
VI	44.157	2.186.208	50.244	1.557.027	52.660	1.724.393	58.352	2.519.743	65.586	2.681.324
VII	57.725	1.337.236	58.462	1.606.536	58.867	1.579.748	64.411	1.653.782	71.009	2.025.663
VIII	102.715	3.134.240	106.951	3.822.173	113.779	4.027.157	122.330	4.344.021	129.632	4.571.997
IX	40.609	1.088.290	44.061	1.366.333	45.241	1.365.735	47.738	1.289.293	54.675	1.597.942
X	53.690	1.480.635	58.345	1.826.050	61.783	2.012.106	67.299	2.059.083	78.911	2.756.173
XI	5.799	179.909	6.731	220.937	6.695	240.589	5.113	155.103	6.355	232.276
XII	9.295	695.828	10.957	570.273	10.504	361.377	10.084	335.094	10.468	357.000
XIII	425.264	13.015.766	464.264	15.125.598	478.168	16.165.505	471.940	15.415.657	524.052	18.214.762
Total	942.176	30.076.206	1.024.794	33.688.892	1.061.800	35.933.367	1.093.234	37.800.112	1.209.002	42.402.202

Durante el año 2006 se registraron cotizaciones por descuento de la ley 16.744 sobre accidentes de trabajo por un monto de \$M 42.402.202. Este cálculo entrega un valor para la cotización promedio de \$3000 mensual por trabajador.

12. Número y monto de traspasos de valores por concepto de cotizaciones mal enteradas

	Requerimientos	2002	2003	2004	2005	2006
--	----------------	------	------	------	------	------

b.2	Nº de traspasos de AFP a INP	1.418	2.334	1.670	11.110	7.909
	Monto recibido por traspaso de AFP a INP	Sin Inform.	\$ 471.927.870	\$ 521.752.134	\$ 803.369.180	\$ 1.463.876.746

	Nº y monto de traspasos de valores por concepto		1.275	3.590	3.738	3.479
	de cotizaciones mal enteradas(***)					\$ 1.310.712

13. Número y monto de anulaciones de imposiciones por irregularidades (según tipo de irregularidad y unidad o división que las detecta)

	Requerimientos	2002	2003	2004	2005	2006
--	----------------	------	------	------	------	------

b.10	Nº de Anulaciones	233	172	88	177	174
-------------	--------------------------	------------	------------	-----------	------------	------------

14. Número y monto de cotizaciones distribuidas, según caja e innominados

	Requerimientos	2002	2003	2004	2005	2006
--	----------------	------	------	------	------	------

b.11	Nº de Certificados distribuidos	Sin Inform.	13.664.686	13.829.417	13.806.642	13.726.934
	Nº de Cotizaciones distribuidas por Ex Caja	Sin Inform.	11.541.039	12.187.766	12.031.185	12.119.333
	Nº de Cotizaciones distribuidas por Innominados	Sin Inform.	1.957.356	1.446.909	1.616.128	1.471.627
	Nº de Cotizaciones distribuidas por Rezaños	Sin Inform.	166.291	194.742	159.329	135.974

15. Información Estadística Periodo 2003 - 2006 División Bono de Reconocimiento

	2002		2003		2004		2005		2006		
	Solicita dos	Emiti dos	Solicit ados	Emitido s	Solicit ados	Emitido s	Solicit ados	Emitido s	Solicit ados	Emitidos	
1	Nº y mto.bonos solicitados vs emitidos	13.961	13.775	14.646	14.349	11.592	11.995	12.321	12.086	10.322	9.898
	Monto (\$) bonos emitidos (*)		53.046.529		54.144.401		44.756.138		44.217.009		34.743.894
2	Tiempo promedio emisión de BR (días)		52		44		50		46		46
3	Nº reclamos de emisión de BR	4.368	5.018	4.909	4.734	3.789	3.820	3.377	3.153	2.705	2.470
4	Tpo. Promedio respuesta a reclamos de emisión de BR		102		52		46		45		45
5	Nº y monto bonos solicitados vs visados	23.234	21.929	22.521	23.195	21.005	21.590	12.329	12.797	9.393	9.754
	Monto (\$) bonos visados (*)		12.912.969		404.503.773		346.749.682		204.215.875		145.537.140
6	Tiempo promedio de visación de BR		37		44		40		40		45
7	Tpo. Promedio respuesta a reclamos de visación de BR		48		49		46		34		30
8	Nº y mto BR liq. por causal: (*)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)
	Cobro Anticipado	604	22.460.554	642	23.606.761	683	24.775.293	747	28.355.526	799	29.760.906
	Fallecimiento	3.171	17.318.393	3.306	18.779.325	3.841	20.212.915	3.402	18.837.650	3.316	18.769.085
	Invalidez	3.045	21.490.435	3.405	22.876.268	3.386	21.536.903	3.054	18.492.433	3.437	22.156.901
	Vejez	21.736	421.252.587	26.059	503.021.302	29.691	577.769.296	31.559	644.401.576	35.143	716.394.433
	Totales	28.556	482.521.969	33.412	568.283.656	37.601	644.294.407	38.762	710.087.185	42.695	787.081.325
9	Nº certif de imposiciones solíc. y emitidos (ex-imponentes)	49.902	49.902	89.012	82.283	103.442	102.342	87.569	87.041	79.732	80.736
10	Nº y mto. de BR según origen de solicitud: (*)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)	Número	Monto (\$)
	Administradora Fondos de Pensiones										
	Compañías de Seguros										
	Otros										
	Totales		sin datos								
11	Proyección de extinción del BR según causal (**)			Ver archivo "Curva 2003"		Ver archivo "Curva 2004"		Ver archivo "Curva 2005"		Ver archivo "Curva 2006"	

Por concepto de Bonos de reconocimiento emitidos se entregaron 9898 documentos en 2006 con un valor de \$M 34.743.894. Por otra parte se visaron otros 9754 documentos por un valor de \$M 145.537.140. Finalmente se liquidaron 42.695 bonos de reconocimiento por un valor total de \$M787.081.325.

16. División Cuentas Individuales

Requerimientos	2002	2003	2004	2005	2006
d.1 Nº de cuentas individuales en el sistema	Sin Inform.		6.762.411	6.863.064	7.292.173
d.2					
d.3 Nº de Innominados en la Base	Sin Inform.		2.538.251	3.274.548	2.642.002
d.4 Desafiliaciones	3.958	4.202	2.877	2.927	3.099
d.5 Nº Informes de Afiliación y Rentas	22.129	15.672	14.083	25.597	27.556
d.6 Nº de Certificados Solicitados	107.706	71.099	56.939	48.724	44.587
Nº de Certificados Solicitados S.S.S.	79.292	53.227	41.311	33.558	30.835
Nº de Certificados Solicitados Particulares	17.686	12.052	10.557	9.729	8.785
Nº de Certificados Solicitados Públicos	10.728	5.820	5.071	5.437	4.967
Nº de Certificados Emitidos	107.202	82.871	58.230	50.405	44.718
Nº de Certificados Emitidos S.S.S.	75.106	61.019	41.326	33.644	30.379
Nº de Certificados Emitidos Particulares	22.542	14.463	10.838	10.155	9.582
Nº de Certificados Emitidos Públicos	9.554	7.389	6.066	6.606	4.757
Nº de Certificados Rectificados	3.740	4.560	3.289	3.521	5.359
d.7 Nº de Modificaciones de datos de las Cuentas	58.448	30.343	52.133	47.561	48.457
d.8 Nº de Recuperaciones de libretas	2.114	1.900	2.291	1.601	1.342
d.9 Nº de libretas enviadas a investigación				17	18

Existen registros en el sistema de 7.292.173 cuentas individuales de trabajadores. La presente tabla resume la información pertinente.

II. Beneficios INP Sector Activo

1. Evaluaciones de Puestos de Trabajo

Región	2003						2004					
	Solicitud Compin	Solicitud Suseso	Solicitud Empresa	Total solicitada	Total aceptadas	Total rechazadas	Solicitud Compin	Solicitud Suseso	Solicitud Empresa	Total solicitada	Total aceptadas	Total rechazadas
1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0
2	S/I	S/I	S/I	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4				0						0		
5	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I
6				0						0		
7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
8				0						0		
9				0						0		
10				0						0		
11				0						0		
12				0						0		
13	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I
Total	0	0	0	0	0	0	0	1	6	7	6	0

Región	2005						2006					
	Solicitud Compin	Solicitud Suseso	Solicitud Empresa	Total solicitada	Total aceptadas	Total rechazadas	Solicitud Compin	Solicitud Suseso	Solicitud Empresa	Total solicitada	Total aceptadas	Total rechazadas
1	0	0	10	10	10	0	1	0	11	11	10	1
2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	0
3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
4				0						0		
5	27			5	1	0	16		5	12	3	5
6				0						0		
7	8	3	0	11	0	0	31	3	0	34	0	0
8				0						0		
9				0						0		
10				0						0		
11				0						0		
12				0						0		
13	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I
Total	35	3	10	26	11	0	49	3	21	63	19	6

El cuadro muestra número de solicitudes de Evaluación de Puestos de Trabajo según región, año y proveniencia de solicitud (COMPIN, SUCESO, empresa). Desde el 2004 se experimenta un incremento hasta el año 2006, en donde de 63 solicitudes realizadas, son aceptadas 19.

2. Evaluación/Reevaluación Enfermedad Profesional

Región	2003						2004					
	Solicitud Aut. Pública	Otros	Aceptadas	Rechazadas	Serv. Externos		Solicitud Aut. Pública	Otros	Aceptadas	Rechazadas	Serv. Externos	
					N°	Monto					N°	Monto
1	0	0	1	0	0	0	0	0	21	0	0	0
2	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	0	0	0	0	S/I	S/I
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4												
5	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
6												
7	4	0	4	0	3	986.789	19	0	16	3	3	4.064.451
8												
9												
10												
11												
12												
13	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
Total	4	0	5	0	3	986.789	19		37	3	3	4.064.451

Región	2005						2006					
	Solicitud Aut. Pública	Otros	Aceptadas	Rechazadas	Serv. Externos		Solicitud Aut. Pública	Otros	Aceptadas	Rechazadas	Serv. Externos	
					N°	Monto					N°	Monto
1	0	0	10	0	0	0	0	1	17	0	0	0
2	0	0	0	0	S/I	S/I	11	0	11	0	S/I	S/I
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4												
5	5	S/I	1	4	12	S/I	12	S/I	3	4	12	S/I
6												
7	16	0	15	1	3	2.938.964	42	0	40	2	3	3.620.569
8												
9												
10												
11												
12												
13	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
Total	21		26	5	15	2.938.964	65		71	6	15	3.620.569

Los cuadros anteriores muestran el número de solicitudes de Evaluación de Enfermedad Profesional según región, año, origen de la solicitud (Autoridad Pública, Servicios Externos) y monto. En el periodo observado se aprecia un incremento en el número de solicitudes realizadas: El año 2003 registra 5 solicitudes de evaluación aceptadas, 3 evaluaciones realizadas a través de servicios externos por un monto de \$ 986.789. El año 2004 registra 37 solicitudes de evaluación aceptadas, 3 evaluaciones realizadas a través de servicios externos por un monto de \$ 4.064.451 y 3 rechazadas. El año 2005 registra 26 solicitudes de evaluación aceptadas, 5 rechazadas y 15 realizadas a través de servicios externos por un monto de \$ 2.938.964. El año 2006 registra 71 solicitudes de evaluación aceptadas, 15 a través de servicios externos por un monto de \$ 3.620.569 y 6 rechazadas.

3. Dictámenes COMPIN

Región	2003			2004			2005			2006		
	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL	Ordena At. Médica	Ordena Lic Médica	TOTAL
1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	4
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0			13			5
4			0			0			0			0
5	12	S/I	12	20	S/I	20	8	S/I	8	7	S/I	7
6			0			0			0			0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8			0			0			0			0
9			0			0			0			0
10			0			0			0			0
11			0			0			0			0
12			0			0			0			0
13	S/I	S/I	0									
Total	12	0	12	20	1	21	8	0	21	7	4	16

El cuadro muestra número de dictámenes de la COMPIN que ordenan Atención Médica y Licencia Médica por región y año.

4. Declaraciones Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT) y número de Órdenes de Atención de Urgencia (ODA)

Región	2003		2004		2005		2006	
	DIAT	ODA	DIAT	ODA	DIAT	ODA	DIAT	ODA
1	339	217	501	438	620	531	622	619
2	508	239	671	622	750	677	862	849
3	181	114	343	278	356	279	491	397
4	260	172	432	286	519	435	599	572
5	1.383	1.004	1.636	1.516	2.013	1.504	2.114	2.024
6	451	359	594	498	873	644	1.195	1.123
7	423	151	835	331	1.259	606	1.436	967
8	1.311	801	1.767	1.210	2.252	1.723	2.285	2.018
9	545	392	686	603	777	671	869	847
10	681	541	1.179	939	1.833	1.526	2.528	2.480
11	55	36	88	51	85	55	107	136
12	127	88	179	155	218	205	182	177
13	6.269	4.043	8.297	6.286	10.193	8.153	12.684	10.219
Total	12.533	8.157	17.208	13.213	21.748	17.009	25.974	22.428

El cuadro muestra el número de Declaraciones Individuales de Accidentes del Trabajo (DIAT) y número de Órdenes de Atención de Urgencia (ODA) por región y año. Se destaca el alto número de DIAT registradas el año 2003, en su mayoría concentradas en la Región Metropolitana.

5. Prestadores Médicos

Región	2003		2004		2005		2006	
	Nº	Monto Facturado						
1		43.517.032		99.898.487		128.325.726		104.928.236
2		88.285.337		290.579.760		325.302.148		338.140.946
3		40.387.706		61.681.818		92.374.776		79.027.335
4		44.055.513		30.199.747		45.365.725		135.964.822
5		316.594.086		511.027.186		467.742.602		589.251.484
6		86.392.581		193.916.253		344.897.180		448.192.820
7		54.730.032		228.416.819		315.525.225		390.990.713
8		317.635.784		406.585.040		508.232.643		797.994.844
9		91.594.062		181.572.737		160.152.001		190.385.198
10		176.526.541		282.704.994		420.528.769		572.474.292
11		26.259.087		36.601.692		31.225.281		20.567.556
12		21.132.814		62.007.965		69.876.751		24.964.491
13		1.134.066.399		2.929.449.586		3.028.319.873		2.957.861.110
Total	s.i.	2.441.176.974	s.i.	5.314.642.084	s.i.	5.937.868.700	s.i.	6.650.743.847

El cuadro muestra número de prestadores médicos por región, año y montos facturados. Se destaca el incremento sustantivo en el monto facturado entre el 2003 y 2004, particularmente en las regiones VI y Metropolitana. Asimismo, es notorio que la información respecto del número de prestadores médicos por región, y que dan cuenta de los montos facturados, no sea una estadística fácilmente disponible.

6. Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)

Región	2003				2004			
	Nº accidentes que generan cobro SOAP	Cobros			Nº accidentes que generan cobro SOAP	Cobros		
		Plazo promedio cobro	Nº	Monto		Plazo promedio cobro	Nº	Monto
1	0				0			
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4								
5	S/I	S/I	S/I	S/I	2	S/I	S/I	S/I
6								
7	0	0	0	0	0	0	0	0
8								
9								
10								
11								
12								
13	1	35	S/I	S/I	S/I	0	S/I	S/I
Total	1	35	0	0	2	0	0	0

Región	2005				2006			
	Nº accidentes que generan cobro SOAP	Cobros			Nº accidentes que generan cobro SOAP	Cobros		
		Plazo promedio cobro	Nº	Monto		Plazo promedio cobro	Nº	Monto
1	0				0			
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4								
5	23	S/I	6	800.116	22	S/I	34	5.821.075
6								
7	0	0	0	0	0	0	0	0
8								
9								
10								
11								
12								
13	20	0	S/I	S/I	11	0	S/I	S/I
Total	43	0	6	800.116	33	0	34	5.821.075

Los cuadros presentados muestran el número de accidentes que generan cobro de Seguro Obligatorio de Accidentes Personales por región, año y monto. Se advierte el incremento en el número de accidentes en los años 2005 – 2006 en relación a los años anteriores. Desataca principalmente el año 2006 donde se registran 34 cobros que generan un monto total de \$ 5.821.075.

7. Traslados según solicitud

Región	2003			2004			2005			2006		
	Médico Tratante	Médico Contralor	TOTAL	Médico Tratante	Médico Contralor	TOTAL	Médico Tratante	Médico Contralor	TOTAL	Médico Tratante	Médico Contralor	TOTAL
1	0	0	0	1	5	6	1	8	9	2	12	14
2	S/I	S/I	2	S/I	S/I	13	S/I	S/I	14	S/I	S/I	8
3	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I
4			0			0			0			0
5	S/I	S/I	0	S/I	S/I	0	S/I	S/I	0	S/I	S/I	0
6			0			0			0			0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8			0			0			0			0
9			0			0			0			0
10			0			0			0			0
11			0			0			0			0
12			0			0			0			0
13	S/I	S/I	0	S/I	S/I	0	S/I	S/I	0	S/I	S/I	0
Total	0	0	2	1	5	19	1	8	23	2	12	22

El cuadro muestra el número de traslados según solicitud (médico tratante / médico contralor) por región y año. Destaca el incremento en el número de traslados desde el año 2003 al 2004, así como el tipo de solicitud, 25 a través del médico contralor y 4 a través del médico tratante.

8. Reembolso según Receta, Atención Médica, Traslado, Otro, por región.

Región	2003				
	Receta	At. Médica	Traslado	Otro	TOTAL
1	40.070	978.389	22.400	0	1.040.859
2	507.720	36.900	567.696	193.607	1.305.923
3	S/I	S/I	S/I	S/I	0
4					0
5	S/I	S/I	S/I	S/I	0
6					0
7	26.520	1.110.271	745.745	183.024	2.065.560
8					0
9					0
10					0
11					0
12					0
13	S/I	46.100	60.300	0	106.400
Total	574.310	2.171.660	1.396.141	376.631	4.518.742

Región	2004				
	Receta	At. Médica	Traslado	Otro	TOTAL
1	0	0	686.256	0	686.256
2	1.705.618	67.200	2.125.588	19.714.837	23.613.243
3	S/I	S/I	S/I	S/I	0
4					0
5	S/I	S/I	S/I	S/I	0
6					0
7	107.320	13.957.100	1.821.643	0	15.886.063
8					0
9					0
10					0
11					0
12					0
13	185.900	116.942	82.530		385.372
Total	1.998.838	14.141.242	4.716.017	19.714.837	40.570.934

Región	2005				
	Receta	At. Médica	Traslado	Otro	TOTAL
1	0	4.770.550	1.257.798	0	6.028.348
2	713.098	0	7.731.501	70.900	8.515.499
3	S/I	S/I	S/I	S/I	0
4					0
5	S/I	S/I	S/I	S/I	0
6					0
7	27.005	5.555.688	3.773.996	85.000	9.441.689
8					0
9					0
10					0
11					0
12					0
13	33.000	37.020	310.040	16.000	396.060
Total	773.103	10.363.258	13.073.335	171.900	24.381.596

Región	2006				
	Receta	At. Médica	Traslado	Otro	TOTAL
1	275.929	139.590	2.142.304	0	2.557.823
2	1.851.899	89.200	12.328.974	0	14.270.073
3	S/I	S/I	S/I	S/I	0
4					0
5	S/I	S/I	S/I	S/I	0
6					0
7	229.593	452.915	8.243.757	33.200	8.959.465
8					0
9					0
10					0
11					0
12					0
13	155.335	21.730	178.200	166.389	521.654
Total	2.512.756	703.435	22.893.235	199.589	26.309.015

De los cuadros anteriores destaca el monto por reembolso total año 2004, \$ 40.570.934. Además de lo anterior destaca el reembolso por concepto de traslado el año 2006, por un monto total de \$ 22.893.235

9. Convenios suscritos

Región	2003	2004	2005	2006
1	3	4	4	4
2	0	1	2	0
3	S/I	S/I	S/I	S/I
4				
5	0	0	0	5
6				
7	3	3	3	3
8				
9				
10				
11				
12				
13	3	0	5	1
Total	9	8	14	13

El cuadro muestra los convenios suscritos con entidades médicas según región y año.

10. Beneficios Pagados por ATEP

Accidentes del Trabajo		2002		2003		2004		2005		2006	
		Nº	MONTO M\$								
S.S.S.	PARCIAL	49	4.141	68	6.009	82	6.980	64	5.766	49	4.207
	TOTAL	35	4.136	47	4.877	32	3.218	30	3.780	23	3.523
	GRAN INV	4	410	2	813	1	154	1	331	2	1.122
	VIUDEZ	77	3.861	83	5.278	71	4.941	63	4.638	72	5.322
	ORFANDAD	113	1.605	110	1.583	105	1.356	79	1.098	107	1.602
EMPART	PARCIAL	30	4.127	36	4.669	23	2.979	37	3.879	22	2.597
	TOTAL	19	13.919	13	1.453	19	2.609	31	4.606	13	2.576
	GRAN INV	1	412	3	253	3	448	1	229	3	1.058
	VIUDEZ	53	5.020	36	2.662	58	3.954	47	4.306	66	5.216
	ORFANDAD	77	1.695	73	1.246	108	1.508	75	1.198	106	2.007
PÚBLICO	PARCIAL	3	213	0	0	0	0	0	0	1	131
	TOTAL	2	321	2	317	3	1.172	1	295	2	414
	GRAN INV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	VIUDEZ	2	457	2	137	3	250	1	64	0	0
	ORFANDAD	4	299	4	74	4	30	1	20	0	0
TOTAL		469	40.616	479	29.371	512	29.599	431	30.210	466	29.775

Enfermedades Profesionales		2.002		2.003		2.004		2.005		2.006	
		Nº	MONTO M\$								
S.S.S.	PARCIAL	70	9.016	90	13.637	92	14.136	80	12.005	86	16.281
	TOTAL	70	15.415	56	12.373	36	11.406	28	7.235	20	4.637
	GRAN INV	0	0	0	0	2	134	0	0	1	133
	VIUDEZ	50	3.462	34	2.675	38	3.178	22	2.420	22	2.019
	ORFANDAD	11	758	12	353	13	407	6	108	1	28
EMPART	PARCIAL	63	21.015	56	13.344	52	10.479	53	13.054	61	14.689
	TOTAL	31	11.209	37	13.916	27	12.096	12	6.007	13	6.077
	GRAN INV	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0
	VIUDEZ	12	1.556	7	1.138	16	2.613	8	1.305	14	1.643
	ORFANDAD	12	452	8	399	10	626	1	15	6	368
PÚBLICO	PARCIAL	2	168	3	289	5	592	1	113	3	245
	TOTAL	17	3.105	10	1.764	7	1.819	7	1.745	2	378
	GRAN INV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	VIUDEZ	0	0	3	572	1	75	0	0	0	0
	ORFANDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	2	101
TOTAL		338	66.156	316	60.460	299	57.561	219	44.107	231	46.599

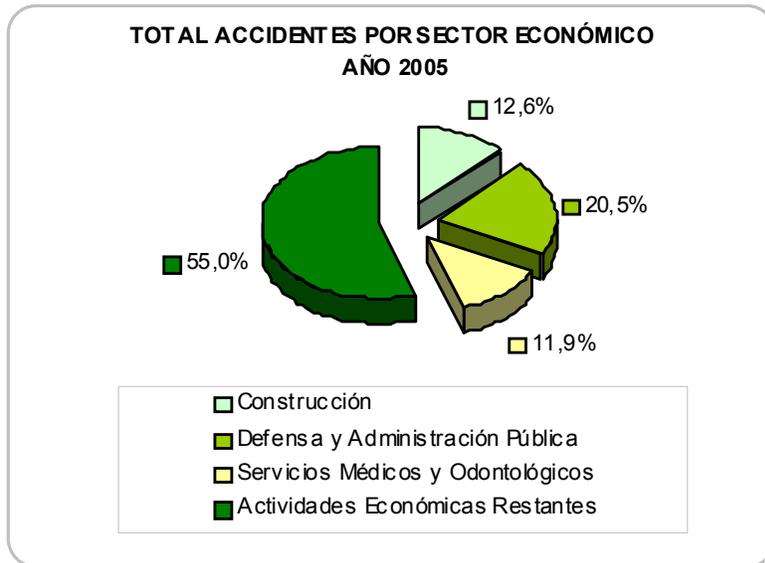
11. Gasto en Prestaciones Médicas 2003 – 2006 (en \$)

PRESTADOR	2003	2004	2005	2006
A.CH.S.	1.323.383.073	2.590.587.442	2.760.804.955	2.643.294.706
C.CH.C.	97.645.745	1.188.047.356	1.462.401.883	1.989.691.478
I.N.P.	1.453.222	128.634		
IST y Mutual Seguridad		3.241.869		
I.S.T.	1.867.632	12.154.701	3.925.589	1.520.092
Red de Servicios de Salud	338.616.190	515.917.016	629.815.696	471.049.075
Reembolso	154.035.274	261.901.327	187.484.189	27.168.731
Privado	361.999.011	490.710.661	405.174.769	667.187.173
Hospital Clínico de la Univ. de Chile	162.176.827	241.590.050	386.152.321	443.205.368
Varias Instituciones		10.280.384		
Otros		82.644	102.109.298	407.622.224
Total Anual	2.441.176.974	5.314.642.084	5.937.868.700	6.650.738.847

12. N° de Empresas y N° de Trabajadores afiliados al INP Sector Activo

REGION	Empresas			Trabajadores		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
I	11.072	11.237	11.876	33.703	33.390	36.321
II	9.625	9.484	10.601	33.682	33.568	40.176
III	5.206	5.081	5.380	17.810	17.691	21.359
IV	13.697	13.529	14.741	37.220	39.399	47.976
V	43.457	43.566	45.964	111.688	120.309	132.059
VI	19.148	18.797	20.506	52.660	57.441	69.580
VII	24.600	24.587	25.969	58.867	64.056	73.897
VIII	40.804	40.032	42.091	113.779	121.577	134.952
IX	18.063	17.987	19.164	45.241	47.658	56.430
X	23.949	24.211	26.475	61.783	66.836	80.404
XI	2.324	1.712	2.241	6.695	4.920	6.463
XII	4.372	4.216	4.159	10.504	9.960	10.387
RM	177.056	175.460	185.392	478.168	468.912	532.091
TOTAL	393.373	389.896	414.559	1.061.800	1.085.717	1.242.094

13. Sector económico cubierto por Seguro ATEP - INP



III. Servicios de recaudación y pago

1. Montos Comisiones Pagadas a Bancos, Según Formas de Pago, 2002 – 2006 (Valores en UF sin IVA)

AÑO 2002

Forma de pago	BBVA	CORPBANCA	ESTADO	Monto Total UF
Plaza Pago	146.005,66	143.666,32	-	289.671,98
Domicilio	49.348,22	21.749,24	4.020,24	75.117,70
Rural	23.058,07	-	83.893,68	106.951,75
Agencia	-	2.534,36	-	2.534,36
Depósito	14.035,86	-	-	14.035,86
Meson P.P.	-	289,92	-	289,92
Pensiomatico	-	16.387,14	-	16.387,14
Pago Extranjero	-	-	18.549,92	18.549,92
Centro de Servicios	-	-	-	-
Deposito Otros Bancos	-	-	-	-
Pagos Suc. Bco.Estado	-	-	19.363,15	19.363,15
TOTALES	232.447,81	184.626,98	125.826,99	542.901,78

AÑO 2003

Forma de pago	BBVA	CORPBANCA	ESTADO	Monto Total UF
Plaza Pago	209.172,80	72.716,43	-	281.889,23
Domicilio	68.670,40	10.719,35	4.173,29	83.563,04
Rural	34.679,60	-	89.553,36	124.232,96
Agencia	-	1.189,10	-	1.189,10
Depósito	20.672,65	-	-	20.672,65
Meson P.P.	-	133,10	-	133,10
Pensiomatico	-	8.302,69	-	8.302,69
Pago Extranjero	-	-	20.440,23	20.440,23
Centro de Servicios	-	-	-	-
Deposito Otros Bancos	-	-	-	-
Pagos Suc. Bco.Estado	-	-	20.580,71	20.580,71
TOTALES	333.195,45	93.060,67	134.747,59	561.003,71

AÑO 2004

Forma de pago	BBVA	BCI	ESTADO	Monto Total UF
Plaza Pago	141.539,58	-	-	141.539,58
Domicilio	93.500,43	-	2.280,78	95.781,21
Rural	64.954,60	-	198.362,78	263.317,38
Agencia (Suc.INP)	3.385,33	-	-	3.385,33
Depósito	5.180,43	-	10.566,86	15.747,29
Meson P.P.	-	-	-	-
Pensiomatico	-	-	-	-
Pago Extranjero	-	-	54.984,22	54.984,22
Centro de Servicios	175.648,11	-	-	175.648,11
Deposito Otros Bancos	-	1.821,40	-	1.821,40
Pagos Suc. Bco.Estado	-	-	81.042,56	81.042,56
TOTALES	484.208,48	1.821,40	347.237,20	833.267,08

AÑO 2005

Forma de pago	BBVA	BCI	ESTADO	Monto Total UF
Plaza Pago	154.692,92	-	-	154.692,92
Domicilio	98.282,02	-	14.933,55	113.215,57
Rural	72.502,56	-	222.676,58	295.179,14
Agencia (Suc.INP)	3.517,14	-	-	3.517,14
Depósito	4.758,53	-	12.055,11	16.813,64
Meson P.P.	-	-	-	-
Pensiomatico	-	-	-	-
Pago Extranjero	-	-	78.230,29	78.230,29
Centro de Servicios	192.515,64	-	-	192.515,64
Deposito Otros Bancos	-	2.063,76	-	2.063,76
Pagos Suc. Bco.Estado	-	-	90.690,60	90.690,60
TOTALES	526.268,81	2.063,76	418.586,13	946.918,70

AÑO 2006

Forma de pago	BBVA	BCI	ESTADO	Monto Total UF
Plaza Pago	155.412,56	-	-	155.412,56
Domicilio	94.116,12	-	11.756,28	105.872,40
Rural	74.901,14	-	219.886,73	294.787,87
Agencia (Suc.INP)	2.121,70	-	-	2.121,70
Depósito	4.266,11	-	12.116,89	16.383,00
Meson P.P.	-	-	-	-
Pensiomatico	-	-	-	-
Pago Extranjero	-	-	94.019,10	94.019,10
Centro de Servicios	190.446,58	-	-	190.446,58
Deposito Otros Bancos	-	2.204,38	-	2.204,38
Pagos Suc. Bco.Estado	-	-	97.230,86	97.230,86
TOTALES	521.264,21	2.204,38	435.009,86	958.478,45

Notas:

1.- En los años 2002-2003 las tarifas se compensaban con saldos promedios requeridos en función de la TIPC y las tarifas por formas de pago:

a) requerimiento < ó = saldo promedio, No paga comisión

b) requerimiento > saldo promedio, Paga comisión sólo por los documentos no cubiertos.

2.- A contar de noviembre 2003 se paga tarifa por la totalidad de documentos emitidos por cada forma de pago y la Institución recibe una retribución por los saldos en sus cuentas corrientes.

**Retribución INP Cuentas Corrientes
(Montos en \$)**

AÑO	MONTO
2003	168.241.970
2004	993.448.324
2005	2.045.409.778
2006	2.818.447.303
Total	6.025.547.375

El monto retribuido al INP el 2006, compensa en parte (16%) al total de comisiones pagadas a los bancos ese año.

IV. Programas y Beneficios Sociales

1. Convenios con empresas año 2003

N°	Empresa en Convenio	Número de Registro	Total al Año	Número Prom Registros	Ventas Prom Mensual
1	Cruz Verde	149.731	802.065.723	12.478	66.838.810
2	Ahumada	15.762	168.456.045	1.314	14.038.004
3	Fernández Vial (1)	1.536	2.187.000	128	182.250
4	Navimag	7.697	119.979.099	641	9.998.258
5	Coronaria Móvil	173.160	1.437.869.878	14.430	119.822.490
6	Quinamávida	0	0	-	-
7	Iberojet-Sernatur	3.821	87.507.975	318	7.292.331
8	Deportes Concepción (2)	170	511.500	14	42.625
9	Univ San Sebastián (3)	440	2.050.500	37	170.875
10	Aguas Calientes	285	3.169.380	24	264.115
11	DMC-Sernatur	1.244	30.125.676	104	2.510.473
Total Pagado		353.846	2.653.922.776	29.487	221.160.231

(1) Convenio Regional

(2) Convenio Regional

(3) Convenio Regional

El cuadro muestra el número de registros totales de descuento y ventas promedio mensuales realizadas por empresas en convenio con INP, año 2003. (Total Descuento por Planilla al 31/12/2003)

2. Convenios con empresas año 2004

N°	Empresa en Convenio	Numero de Registro	Total al Año	Numero Prom Registros	Ventas Prom Mensual
1	Cruz Verde	174.987	1.118.085.677	14.582	93.173.806
2	Ahumada	14.176	158.254.748	1.181	13.187.896
3	Fernández Vial (1)	1.401	1.994.500	117	166.208
4	Detacoop	211.425	2.403.787.168	17.619	200.315.597
5	Navimag	3.256	64.046.238	271	5.337.187
6	Detacoop II	2.641	33.948.532	220	2.829.044
7	Coronaria Móvil (4)	131.282	1.155.515.624	10.940	96.292.969
8	Quinamavida	0	0	0	0
9	Iberojet-Sernatur	5.092	80.762.976	424	6.730.248
10	Deportes Concepción (2)	182	312.800	15	26.067
11	Univ San Sebastián (3)	263	739.500	22	61.625
12	Aguas Calientes	1.300	14.489.241	108	1.207.437
13	DMC-Sernatur	3.871	82.879.095	323	6.906.591
14	El Mercurio	10.347	52.393.678	862	4.366.140
15	Mondial Assistance	481	2.882.373	40	240.198
Total Pagado		560.704	5.170.092.150	46.725	430.841.013

(1) Convenio Regional

(2) Convenio Regional

(3) Convenio Regional

(4) Convenio terminado en Abril 2004, subsisten descuentos por acuerdo de término y requerimiento de Suceso

El cuadro muestra el número de registros totales de descuento y ventas promedio mensuales realizadas por empresa en convenio con INP, año 2004. (Total de Descuento por Planilla al 31/12/2004)

3. Convenios con empresas año 2005

N°	Empresa en Convenio	Numero de Registro	Total al Año	Numero Prom Registros	Ventas Prom Mensual
1	Cruz Verde	357.053	2.744.457.775	29.754	228.704.815
2	Ahumada	579	5.260.211	48	438.351
3	Fernández Vial (1)	1.293	1.780.500	108	148.375
4	Navimag	1.524	31.302.666	127	2.608.556
5	Aporte Detacoop	327.232	594.645.129	27.269	49.553.761
6	Detacoop Créditos	306.537	3.607.111.821	25.545	300.592.652
7	Coronaria Móvil (4)	45.672	460.186.144	3.806	38.348.845
8	Quinamavida	85	1.126.211	7	93.851
9	Iberojet-Sernatur	26.573	366.610.196	2.214	30.550.850
10	Deportes Concepción (2)	173	301.400	14	25.117
11	Univ San Sebastián (3)	157	429.500	13	35.792
12	Aguas Calientes	1.916	21.316.764	160	1.776.397
13	El Mercurio	32.348	170.901.103	2.696	14.241.759
14	Mondial Asístanse	6.648	39.857.504	554	3.321.459
15	Banco Conosur	58.991	731.129.680	4.916	60.927.473
16	Viajes Romatur	66	1.707.500	6	142.292
	Total Pagado	1.166.847	8.778.124.104	97.237	731.510.342

(1) Convenio Regional

(2) Convenio Regional

(3) Convenio Regional

(4) Convenio terminado en Abril 2004, subsisten descuentos por acuerdo de término y requerimiento de SUSESO

El cuadro muestra el número de registros totales de descuento y ventas promedio mensuales realizadas por empresa en convenio con INP, año 2005. (Total de Descuento por Planilla al 31/12/2005)

4. Convenios con empresas año 2006

N°	Empresa en Convenio	Numero de Registro	Total al Año	Numero Prom Registros	Ventas Prom Mensual
1	Cruz Verde	465.815	3.665.650.125	38.818	305.470.844
2	Fernández Vial (1)	1.163	1.604.000	97	133.667
3	Navimag	1.194	23.736.707	100	1.978.059
4	Aporte Detacoop	537.945	818.849.576	44.829	68.237.465
5	Detacoop Créditos (5)	524.094	6.144.061.689	43.675	512.005.141
6	Coronaria Móvil (4)	89.441	886.555.118	7.453	73.879.593
7	Quinamavida	159	2.906.644	13	242.220
8	Iberojet-Sernatur	24.360	367.488.695	2.030	30.624.058
9	Deportes Concepción (2)	138	227.400	12	18.950
10	Univ San Sebastián (3)	93	256.500	8	21.375
11	Aguas Calientes	851	10.056.000	71	838.000
12	El Mercurio (6)	40.382	224.491.335	3.365	18.707.611
13	Mondial Assistance	6.138	36.824.640	512	3.068.720
14	Banco Conosur (7)	91.715	1.180.617.419	7.643	98.384.785
15	Viajes Romatur	978	19.950.567	82	1.662.547
	Total Pagado	1.784.466	13.383.276.415	148.706	1.115.273.035

(1) Convenio Regional

(2) Convenio Regional

(3) Convenio Regional

(4) Convenio terminado en Abril 2004, subsisten descuentos por acuerdo de término y requerimiento de SUSES0

(5) Convenio terminado en Octubre 2006, subsisten descuentos por acuerdo de término

(6) Convenio terminado en Octubre 2006, subsisten descuentos por acuerdo de término

(7) Convenio terminado en Octubre 2006, subsisten descuentos por acuerdo de término

El cuadro muestra el número de registros totales de descuento y ventas promedio mensuales realizadas por empresa en convenio con INP, año 2006. (Total de Descuento por Planilla al 31/12/2006)

5. N° de beneficiarios participantes en actividades ejecutadas por división PBS

Año	N° Total Participantes/Beneficiarios
2003	87.672
2004	145.918
2005	204.947
2006	352.732

El cuadro muestra número total de beneficiarios participantes en actividades ejecutadas por la división Programas y Beneficios Sociales por año.

6. N° de ayudas técnicas otorgados por división PBS

AÑO	N° A.T. Intermediación FONADIS	N° A.T. Convenio Institucional FONADIS	N° A.T. Otras entidades
2003	31	0	0
2004	58	70	130
2005	51	458	150
2006	66	0	0

El cuadro muestra el número de ayudas técnicas por convenios suscritos con FONADIS (intermediación /institucionales) o donaciones hechas por la entidad privada Wheelchair Foundation gestionada a través del Ministerio del Interior, por año.

ANEXO 13

PANORAMA INTERNACIONAL DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL

COLOMBIA

1. Características básicas

En la Constitución Política de Colombia de 1991 se define la Seguridad Social como un servicio público permanente y un derecho colectivo, consagrando sus principios rectores, la gestión privada y descentralizada por niveles de atención, con participación de la comunidad.

Bajo el anterior concepto, la Ley 100 de 1993 crea el «Sistema General de la Seguridad Social Integral», que tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y de la comunidad para obtener la calidad de vida, acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que le afectan. Este sistema está formado por el conjunto de las entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, y por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios.

El aspecto sustancial del nuevo Sistema General de Seguridad Social Integral consiste en la eliminación del monopolio del Estado en la prestación de los servicios de la Seguridad Social, y el establecimiento de un sistema competitivo, que permita una mayor equidad, eficiencia y calidad, dando participación al sector privado. Ello implica que cada ciudadano puede elegir voluntariamente la entidad que le prestará la atención médica o la que gestionará sus aportes para pensiones.

En el año 2002 y 2003 se introdujo en Colombia una reforma al Sistema General de Seguridad Social, por medio de la Ley 789 de 2002 se sanciona el sistema de Protección Social, basado en el Sistema Social de Riesgo, el cual se constituye como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la pensión y al trabajo. El objeto fundamental, en el área de las pensiones, es crear un sistema viable que garantice unos ingresos aceptables a los presentes y futuros pensionados. En salud, los programas están enfocados a permitir que los colombianos puedan acceder en condiciones de calidad y oportunidad, a los servicios básicos.

Para su sostenimiento se creó el Fondo de Protección Social, como una cuenta especial del país, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Protección Social cuyo objeto es el financiamiento de programas sociales que el Gobierno colombiano defina como prioritarios. El mismo tiene como fuentes de financiación, a saber, los aportes que se asignan del Presupuesto Nacional, los recursos que aportan las entidades territoriales para Planes, Programas y Proyectos de protección social, y otros.

El Sistema General de Seguridad Social Integral se compone de los siguientes subsistemas: Pensiones, Salud, Riesgos Profesionales y Servicios Sociales complementarios.

2. Financiamiento

En el Sistema General de Pensiones, el porcentaje de cotización para la **pensión de Vejez** es del 13,5%, calculado sobre el Ingreso Base; las correspondientes cuotas se abonan en las cuentas de ahorro-pensional, en el caso de Fondos de Pensiones. En el caso del Instituto de Seguridad Social (ISS), las cuotas se utilizan para el pago de pensiones de vejez y capitalización de reservas, mediante la constitución de un patrimonio autónomo, destinado exclusivamente a tales finalidades. Para la financiación de la **pensión de Invalidez**, la pensión de **supervivientes y los gastos de administración** del Sistema, incluida la prima del reaseguro con el Fondo de Garantía, el porcentaje de aporte, tanto para el ISS como para los Fondos de Pensiones, es del 3,5%. El empleador asume el 75% del total de la cotización, y el trabajador el 25% restante. En el supuesto de los trabajadores independientes, ellos mismos son los responsables de la totalidad de la cotización. Los trabajadores afiliados, cuyo salario base de cotización sea igual o superior a cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes, deberán cotizar un punto porcentual adicional, a cargo exclusivo del trabajador, con destino al «Fondo de Solidaridad Pensional».

Las aportaciones para **Salud** son del 12% del salario base de cotización, que no podrá ser inferior al salario mínimo. Un 75% de la aportación está a cargo del empleador, y el 25% restante corre por cuenta del trabajador. Un punto de cotización se destina al Fondo de Solidaridad y Garantía, para contribuir a la financiación de los beneficiarios del Régimen Subsidiado. Por cada persona afiliada y beneficiaria, la entidad promotora de salud recibe una "Unidad de Pago por Capitación" (UPC), que será establecida anualmente por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. De la cuantía de las cotizaciones de los afiliados, las EPS descontarán el valor de los UPC y destinarán la diferencia al Fondo de Solidaridad y Garantía, si el total de las cotizaciones fuere superior a lo que le correspondería recibir por unidades de pago de capitación.

La organización financiera del Sistema establece un enlace financiero y solidario entre los regímenes subsidiado y contributivo, a través del Fondo de Solidaridad y Garantía. El Fondo de Solidaridad y Garantía cuenta con cuatro subcuentas: "solidaridad", "Compensación", "Promoción" y "Cuentas Catastróficas". La cuenta de solidaridad del Fondo usa sus recursos para apoyar el desarrollo del Régimen subsidiado, y su progresiva integración y homogeneización con el Régimen contributivo.

En el sistema General de **Riesgos Profesionales**, el porcentaje de aportación es variable y corresponde a la clasificación, efectuada por Ley, del centro de trabajo o de la empresa del trabajador. En este sistema, la totalidad de las aportaciones corren por cuenta del empleador. La cuantía de las cotizaciones a cargo de los empleadores no podrá ser inferior al 0,348%, ni superior al 8,7% de la base de cotización de los trabajadores.

3. Pensiones

El Sistema General de Pensiones se encarga de reconocer y abonar las correspondientes a Vejez o Jubilación, Invalidez y Supervivientes. Igualmente, reconoce y abona la Indemnización sustitutiva de la Pensión y el Auxilio Funerario.

Existe un «Fondo de Solidaridad Pensional» que tiene por finalidad complementar las contribuciones del Régimen General de Pensiones de los trabajadores asalariados o independientes del sector rural o urbano, que carezcan de recursos para efectuar la totalidad de las contribuciones.

El sistema está compuesto por dos regímenes solidarios y excluyentes entre sí: el tradicional del ISS o Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida y el de los Fondos Privados de Pensiones o Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad.

En el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las contribuciones de los afiliados y sus rendimientos constituyen un fondo común de naturaleza pública, que garantiza el pago a los beneficiarios de la pensión de vejez, de invalidez o de supervivientes, o una indemnización sustitutiva, previamente definida.

El Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad está basado en el ahorro proveniente de las cotizaciones y de sus respectivos rendimientos financieros y la garantía de la pensión mínima. Los afiliados tienen derecho al reconocimiento y abono de las pensiones de vejez, invalidez y supervivientes, así como a las indemnizaciones sustitutivas, cuyas cuantías dependen de las contribuciones que hagan los afiliados y, en su caso, sus empleadores, y de los correspondientes rendimientos financieros.

4. Salud

Todas las personas participan en el servicio público de salud que otorga el Sistema General de Seguridad Social en Salud: unos, en su condición de personas afiliadas al Régimen Contributivo (las personas vinculadas por un contrato de trabajo, los servidores públicos, los jubilados y los pensionistas, así como los trabajadores independientes con capacidad de pago); otros, a través del Régimen Subsidiado, que incluye a las personas sin capacidad de pago para cubrir la cuantía total de las cotizaciones.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud crea las condiciones de acceso a un plan obligatorio de salud, para todos los habitantes del país. Este plan permite la protección integral de las familias a la maternidad y enfermedad, en general, en los ámbitos de promoción y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías, en función del uso y de los niveles de atención y complejidad que se definan. Además, tiene a su cargo el pago del subsidio en dinero de Incapacidad por enfermedad común y de licencia por maternidad, en favor de los afiliados.

Las Entidades Promotoras de Salud –EPS– constituyen el núcleo de gestión básico del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Tienen a su cargo la promoción de la mejora del estado de salud, garantizando las prestaciones de los servicios de salud, definidos en el plan obligatorio de salud.

Se garantiza a toda la población colombiana la atención en las situaciones de urgencia de aquellos pacientes de accidentes de trabajo y siniestros catastróficos. Los beneficios que otorga se relacionan con el pago de la atención hospitalaria y quirúrgica, indemnización por incapacidad permanente y muerte, gastos funerarios y costes de transporte del herido al centro asistencial.

5. Accidentes del trabajo o Riesgos Profesionales

El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo, que pueden acaecer con ocasión o como consecuencia de la actividad que desarrollan.

Este Sistema sólo puede ser gestionado por el Instituto de Seguros Sociales y las entidades aseguradoras de vida, que obtengan autorización de la Superintendencia Bancaria para la explotación del ramo de Seguros de Riesgos Profesionales.

6. Otros Subsidios

Se ha establecido un programa de auxilio en favor de las personas de edad indigentes, que tiene por objeto apoyar económicamente y hasta el 50% de la cuantía del salario mínimo legal mensual vigente.

El programa es financiado entre el Estado y las entidades territoriales. El «*Consejo Nacional de Política Económica y Social*» (CONPES) determina, anualmente, los recursos requeridos por el programa de auxilios a las personas de edad indigentes, de conformidad con los objetivos de ampliación de la cobertura, a cuyo fin el «*Fondo de Cofinanciación para la Inversión Social*» (FIS) cofinancia el programa.

Los Municipios o Distritos deben garantizar la infraestructura necesaria para la atención de los ancianos indigentes y la elaboración de un Plan en favor ellos. La Ley autoriza a las entidades territoriales a que creen y financien, con cargo a sus propios recursos, planes de subsidio al desempleo.

7. Organización administrativa

El 2003, se crea el Ministerio de la Protección Social, con los objetivos de formulación, adopción, dirección, coordinación, ejecución, control y seguimiento del Sistema de la Protección Social, los planes de desarrollo y los lineamientos del Gobierno Nacional. Éste asume las funciones y competencias de los ex Ministerios de Trabajo y Seguridad Social; y Salud.

Las políticas públicas del Sistema de la Protección Social, se concretan mediante la identificación e implementación, de estrategias de reducción, mitigación y superación de los riesgos que puedan provenir de fuentes naturales y ambientales, sociales, económicas y relacionadas con el mercado de trabajo, ciclo vital y salud, en el marco de las competencias asignadas al Ministerio.

El Sistema de la Protección Social integra en su operación el conjunto de obligaciones; instituciones públicas, privadas y mixtas; normas; procedimientos y recursos públicos y privados destinados a prevenir, mitigar y superar los riesgos que afectan la calidad de vida de la población e incorpora el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, el Sistema General de Seguridad Social Integral y los específicamente asignados.

La dirección del Sistema de Seguridad Social en Salud corresponde al Ministerio de la Protección Social, al que le corresponde formular las políticas, planes, programas y proyectos que orienten los recursos y las acciones del Sistema de Salud, así como las normas científicas y administrativas, dirigidas a la Seguridad Social, el fomento de la salud, la prevención de la enfermedad, el tratamiento y la rehabilitación.

Como organismo permanente de dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de concertación entre los diferentes agentes del mismo, funciona el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. Tiene como objeto la adopción de las medidas que permitan dirigir y orientar el Sistema.

La Superintendencia Nacional de Salud tiene a su cargo las actividades de inspección, vigilancia y control de la calidad en la prestación de los servicios de salud y de asegurar el cumplimiento de las disposiciones sobre eficiencia en la gestión de las entidades que prestan servicios de salud.

De acuerdo con la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, el Consejo Nacional de Riesgos Profesionales y el Ministerio de la Protección Social, a través de la Dirección General de Riesgos Profesionales, son las entidades encargadas de la dirección e intervención, por parte del Estado, en la gestión de las Administradoras de riesgos Profesionales y demás entidades de previsión en este campo.

La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social tiene a su cargo la vigilancia y el control de todos los aspectos relacionados con la administración, prevención, atención y control de los riesgos profesionales que gestionan las entidades administradoras de riesgos profesionales.

Corresponde a la Superintendencia Bancaria el control y vigilancia de las entidades administradoras de riesgos profesionales, en relación con los niveles de patrimonio, reservas, inversión y el control financiero, sin perjuicio de las funciones asignadas de manera general a la Superintendencia para las labores de inspección y vigilancia, respecto a las entidades supervisadas.

8. Fiscalización

Las demandas sobre reclamos en materia de pensiones, accidentes de trabajo y salud ocupacional, se tramitan ante la jurisdicción ordinaria laboral.

En materia de salud, cabe efectuar reclamaciones por responsabilidad derivada de deficiencias en la prestación de servicio de salud. En estos casos, la jurisdicción aplicable es la contencioso-administrativa, cuando se trata de demandas contra entidades públicas, y la ordinaria laboral, cuando las reclamaciones se dirigen contra entidades privadas.

A partir de 1991, la Constitución Política consagró la figura de la tutela, que se configura como el mecanismo prevalente para la defensa de los derechos fundamentales. En los últimos años, se ha incrementado de forma importante el uso de este mecanismo en las reclamaciones de Seguridad Social, tanto en materia de pensiones, como en riesgos laborales o salud. Aunque la salud no está configurada como un derecho fundamental, sin embargo por su conexión con la vida, puede adquirir ese carácter de fundamental, con lo que cabe efectuar reclamaciones en esta materia. En materia de tutela no existen jueces especiales, puesto que todas las jurisdicciones (penal, civil, laboral, etc.) son competentes para resolverlas.

CHILE

1. Características básicas

El derecho a la Seguridad Social está garantizado por la Constitución chilena. El Estado debe garantizar el acceso de todas las personas a prestaciones básicas uniformes, tanto a través de instituciones públicas como privadas y ha de supervisar el adecuado ejercicio del derecho a la Seguridad Social. Se asegura la protección de la salud, garantizando el libre y equitativo acceso a estas prestaciones, se presten por entes públicos o privados. Para el acceso a cada prestación se establecen requisitos y condiciones determinadas.

El régimen es contributivo y general para todos los afiliados. De adscripción voluntaria para los trabajadores independientes, y obligatorio para los trabajadores por cuenta ajena. La excepción la constituyen los miembros de las fuerzas armadas, policía y personal penitenciario uniformado, que cuentan con su propio sistema previsional. Junto al sistema contributivo existe uno en favor de las personas que carecen de recursos y no pueden acceder a prestaciones en algún régimen previsional.

La cobertura por vejez, invalidez y supervivencia, por salud y por riesgos laborales, se otorga a través de seguros sociales. Algunos de ellos se estructuran en régimen financiero de reparto (salud y riesgos laborales), mientras que el de pensiones lo hace a través de un régimen financiero de capitalización individual que, en la actualidad, convive con uno de reparto simple, en extinción.

Las aportaciones financieras a los seguros sociales provienen, en general, de cotizaciones de los trabajadores. Están a cargo de los empleadores las cotizaciones por riesgos laborales. En el caso del seguro de cesantía, efectúan aportaciones los

trabajadores, los empleadores y el Estado, éste para beneficios solidarios. En materia de pensiones, en lo que se refiere a los trabajadores de actividades calificadas como *pesadas*, también cotizan los empleadores. Las cotizaciones se determinan como porcentajes de las remuneraciones mensuales imponibles, existiendo un mínimo y un máximo, como bases y topes de cotización.

La gestión del sistema es mixta. Existe una larga tradición de los sectores privados en la gestión, especialmente aquellos entes sin fines de lucro. Desde 1981 y respecto del sistema de pensiones, general y permanente, la administración privada la realizan entidades con fines de lucro (sociedades anónimas de giro exclusivo). En el sector de la salud, y respecto de los afiliados que se excluyen del sistema general, se prevé la actuación de gestores privados (ISAPRES), que pueden tener o no ánimo de lucro.

La acción estatal se manifiesta en la promulgación de las leyes, en el control jurisdiccional y en la fiscalización y dirección de la gestión. El Estado interviene en ella del modo siguiente: administra en exclusiva el antiguo sistema de pensiones en extinción; participa en la gestión de las prestaciones de salud; una entidad pública es el ente administrador natural del seguro por riesgos laborales y de los regímenes de prestaciones familiares y de cesantía. Los entes privados intervienen en la gestión de las prestaciones señaladas y gestionan, en exclusiva, el nuevo sistema de pensiones y el seguro de cesantía. Las autoridades públicas, a través de organismos de control (Superintendencias) fiscalizan y regulan el sistema.

Por otra parte, el Estado administra las prestaciones asistenciales de salud, pensiones y prestaciones familiares, en favor de las personas que carecen de recursos.

Por último, el Estado efectúa importantes aportaciones al sistema contributivo: garantiza pensiones mínimas; cubre los déficits presupuestarios de algunos regímenes de pensiones y de salud; garantiza el pago de los «*bonos de reconocimiento*» en el nuevo sistema de pensiones y responde de la financiación de las prestaciones familiares y de los subsidios de cesantía.

En Chile desde 1981, existe un régimen obligatorio de pensiones, basado en la capitalización individual, que convive con un sistema de reparto, en extinción. Este último sistema sólo está vigente para las personas incorporadas antes de 1983 y que no se han afiliado al nuevo sistema. (Como media, durante 2002, el INP tuvo 203.040 cotizantes, en tanto que, en el mismo período, los afiliados al nuevo sistema llegaron a 6.708.941 y los cotizantes alcanzaron la cifra de 3.431.277. Por su parte, los pensionistas del antiguo sistema eran, en ese año, 994.395 –sin Fuerzas Armadas y Policía, 854.311– y la cifra de pensionistas del nuevo sistema era de 481.078).

En el sistema de pensiones, son personas protegidas los trabajadores por cuenta ajena y los autónomos que se incorporan de forma voluntaria. El sistema de Salud todas las personas están protegidas. Se garantiza el acceso a prestaciones a todos.

En materia de accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, son personas protegidas los trabajadores por cuenta ajena (públicos y privados), así como ciertos trabajadores independientes incorporados gradualmente, los estudiantes y dirigentes sindicales.

La afiliación al seguro es obligatoria y automática para todos los trabajadores por cuenta ajena.

La población cubierta, respecto a las prestaciones familiares, está constituida, en general, por los trabajadores por cuenta ajena y los pensionistas, que perciben las prestaciones si tienen familiares a su cargo como son, en general, los hijos y la cónyuge.

Las personas cubiertas por el seguro de cesantía son los trabajadores dependientes que incorporan o reinician vida laboral a contar de octubre de 2002, fecha en la cual entró en total aplicación el seguro social. Se mantiene vigente un subsidio de cesantía para trabajadores con cotizaciones en el régimen de pensiones, que no se han incorporado al seguro de cesantía y que pierden su empleo por causales que no les son imputables.

2. Financiamiento

En el ámbito de las **pensiones** y en el sistema de capitalización individual, el afiliado cotiza el 10% de su remuneración, más una cotización adicional, variable, destinada a financiar la comisión de la administradora (AFP) y la prima del seguro que se contrata para el caso de que el saldo de la cuenta no permita financiar las pensiones de invalidez y/o de supervivencia que correspondan.

El saldo de la cuenta individual incluye la cotización y su rentabilidad, el bono de reconocimiento, de corresponder, y en el caso de las pensiones de invalidez o supervivencia puede añadirse, de ser necesario, la aportación del seguro. El Estado, en el caso de que el saldo no sea suficiente, asegura una pensión mínima.

En el antiguo sistema, la cotización, a cargo del afiliado, varía según el régimen de que se trate. Por lo general se exigen 10 años de cotizaciones más el cumplimiento de una edad, para poder acceder a la pensión

En el **régimen público**, el Estado efectúa aportaciones para cubrir los déficits generados por la atención a los afiliados de bajos ingresos, de los carentes de recursos o de los indigentes.

El Estado también responde por los subsidios de descanso maternal y por cuidados de hijo menor de un año. En todos los supuestos, la generalidad de los afiliados efectúa determinados pagos al requerir una prestación médica. Para la determinación de estos pagos y su cuantía se tiene en consideración el valor de la prestación y el nivel de los ingresos de los afiliados.

En el ámbito de la **salud**, el afiliado cotiza el 7% de su remuneración o pensión. El afiliado a una ISAPRE puede convenir una aportación superior al porcentaje indicado. El régimen financiero es de reparto simple, tanto en el sistema público como dentro de cada ISAPRE.

Respecto a los **accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales**, el seguro se estructura básicamente en el régimen de reparto. Su principal fuente de financiación son las cotizaciones, a cargo del empleador. Existe una cotización básica del 0,9% de la remuneración del trabajador, más una cotización adicional diferenciada, que puede llegar al 3,4%. Esta tasa adicional puede reducirse, eliminarse o incrementarse, según se adopten o no medidas de prevención que hagan disminuir la tasa de riesgo. Este mecanismo implica un incentivo para la prevención: a menos días perdidos por riesgos laborales, menor tasa de cotización adicional.

La financiación de las **prestaciones familiares y el subsidio de cesantía** corren por cuenta de los presupuestos estatales. El seguro de cesantía se financia con cotizaciones de trabajadores y empleadores y con aportes estatales.

3. Pensiones

En el ámbito de las pensiones, existen prestaciones por vejez, invalidez y supervivencia. En el nuevo sistema, se accede a la pensión por vejez, si el interesado cuenta con la edad determinada y saldo en la cuenta de capitalización. El afiliado puede anticipar su pensión por vejez, es decir, acceder a la pensión antes de cumplir la edad establecida, si cumple los requisitos fijados respecto al saldo de su cuenta y a la cuantía de la pensión. En el antiguo sistema, junto con la edad, se exigen unos años mínimos de cotizaciones. En ambos sistemas, existen normas específicas que permiten acceder a la pensión antes del cumplimiento de la edad fijada, si se realizan trabajos pesados o penosos.

Invalidez. El afiliado que no puede alcanzar la pensión por vejez y ha sido declarado inválido, puede acceder a una pensión, si su invalidez es igual o superior a los porcentajes de pérdida de capacidad, que se exigen por el nuevo o el antiguo sistema, dependiendo al que esté afiliado.

El afiliado pensionista puede causar pensiones de *supervivencia*, en favor, en general, de las personas respecto de las que causan asignaciones familiares.

4. Salud

En el área del sistema de salud, se aseguran exámenes de medicina preventiva, asistencia médica curativa y odontológica. También existe una prestación económica, consistente en un subsidio por incapacidad laboral.

5. Accidentes del trabajo.

Respecto a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, las contingencias cubiertas son los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Es accidente de trabajo toda lesión que sufra el trabajador a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte. Se asimila a accidente de trabajo el ocurrido en el trayecto al ir o venir de trabajar. Los accidentes que sufran los dirigentes sindicales, en el cometido de sus funciones, tienen igual calificación y protección. Por su parte, la enfermedad profesional es la causada de manera directa por el trabajo que se realiza y que produce al trabajador la incapacidad o la muerte.

El seguro otorga prestaciones médicas al trabajador afectado (todas las que sean necesarias para su recuperación y rehabilitación) y económicas tanto para él (subsídios, indemnizaciones y pensiones) como para sus causahabientes (pensiones), de fallecer a consecuencia del siniestro.

6. Otros Subsidios

La acción protectora relativa a las prestaciones familiares consiste en una prestación en metálico por persona a cargo. Se trata de asignaciones familiares y

maternales, cuya cuantía está en relación con los ingresos de los beneficiarios. Se excluye de estos beneficios a los trabajadores cuyos ingresos mensuales superan un determinado límite.

Existe un beneficio similar a la asignación familiar, llamado *subsidio familiar*, de naturaleza asistencial, para personas carentes de recursos y que no tienen derecho a prestaciones familiares, entre los que se cuentan los menores de 18 años o las mujeres embarazadas.

La acción protectora relativa a *cesantía* consiste en una prestación en metálico de cuantía decreciente y hasta por 360 días, para los trabajadores que pierdan su empleo por una causa que no sea imputable a ellos, que reúnan un determinado número de cotizaciones en un período de 2 años y cumplan los demás requisitos establecidos. Adicionalmente, tienen aseguradas prestaciones médicas y asignaciones familiares.

Respecto del desempleo, se contempla una prestación económica para los incorporados al seguro de cesantía, consistente en una renta sustitutiva mensual, a todo evento, a pagar con cargo a la cuenta individual respectiva, hasta por cinco mensualidades, cuya cuantía relaciona; saldo, tiempo con cotizaciones y remuneraciones a sustituir. Un Fondo Solidario garantiza prestaciones hasta un determinado monto para quienes pierden su empleo por causa no imputable y el saldo en la cuenta individual no es suficiente.

Asimismo, para los trabajadores dependientes que no acceden al seguro anterior, se asegura un subsidio, de financiamiento fiscal, de cuantía mínimas, decreciente, hasta por doce meses, en la medida que se reúna un determinado número de cotizaciones para pensiones (12) y la pérdida del empleo no sea por causa imputable al cesante.

5. Organización administrativa.

En el ámbito de las pensiones, la gestión del antiguo sistema corresponde a una entidad pública, el Instituto de Normalización Previsional (INP). En el nuevo sistema, la gestión se efectúa por entidades privadas, con fines de lucro y objeto exclusivo, denominadas Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

En el ámbito del sistema de salud, participan en la gestión tanto instituciones públicas como privadas. En el sector público existen dos modalidades de atención, una de las cuales contempla la participación de los entes privados, vía concertos. La tercera modalidad, totalmente privada, está encomendada a las ISAPRES.

En el área de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, el seguro es administrado por entidades públicas y privadas. El administrador natural es el Instituto de Normalización Previsional (INP) en conjunto con el Sistema Nacional de Servicios de Salud o con las entidades de salud con quienes se concierte. El sector privado participa a través de las Mutualidades de Empleadores y, en determinadas circunstancias, se autoriza una especie de autoseguro a algunas empresas (Administración Delegada). El empleador puede libremente optar por el ente público o privado en el que afilia a sus trabajadores.

En la actualidad, las Mutualidades de Empleadores son los administradores de mayor importancia. Del total de la población asegurada y en promedio, en el año 2002, 3.785.917 trabajadores, y de ellos, el 70% se encuentran afiliados a las Mutuales. Las

Mutualidades son corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro y objeto exclusivo, creadas por los empleadores, que deben contar con la autorización del Presidente de la República para poder actuar y con participación de los trabajadores y empleadores en sus Directorios.

En la gestión de las prestaciones familiares intervienen entidades públicas y privadas: el Instituto de Normalización Previsional (INP), las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), las Mutualidades de Empleadores, las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguro.

6. Fiscalización

Los actos de los administradores de Seguridad Social son revisables por la misma entidad, sin perjuicio de recurrir a la Superintendencia respectiva o a los Tribunales.

La Superintendencia de AFP controla a estas entidades privadas, sin perjuicio de la competencia de la Superintendencia de Seguros, respecto de las Compañías de Seguros que pagan pensiones vitalicias.

La Superintendencia de Seguridad Social tiene el control jurídico, actuarial, médico y financiero del INP y de las Mutuales de Empleadores. Ante aquélla se reclama respecto del otorgamiento de pensiones del antiguo sistema, de prestaciones médicas y pecuniarias del seguro de riesgos del trabajo. A su vez, le compete la administración y el control en el otorgamiento de las prestaciones familiares, de cesantía y asistenciales. Por último, también califica las prestaciones económicas de salud común (SILT). La Superintendencia de Seguridad Social es la última instancia de reclamación en todas las materias indicadas en el ámbito administrativo.

A las Comisiones Médicas Preventivas y de Invalidez (COMPIN) les compete atender las reclamaciones por las resoluciones de las ISAPRES en materia de licencias médicas, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia de Seguridad Social. Por su parte, la Superintendencia de ISAPRES tiene el control de tales entidades, así como la facultad de árbitro en relación con los conflictos que surjan a propósito de los contratos de salud respectivos.

En el ámbito propiamente jurisdiccional, los Tribunales, en la vía del trabajo, son competentes para conocer de todas las cuestiones que se presenten en relación con el cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social y el otorgamiento de las prestaciones, se recurra o no a las instancias administrativas anteriormente indicadas.

MEXICO

1. Características básicas

En México, la seguridad social recae casi completamente en dos instituciones: el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). Actualmente, la cobertura de estas dos instituciones sigue siendo limitada, alcanzando al 42.5 por ciento de la población económicamente activa (PEA) en el.

El propósito de los servicios sociales de beneficio colectivo y de las prestaciones fundamentales se orientan a incrementar el ingreso familiar, aprender formas de mejorar los niveles de bienestar, cultivar aficiones artísticas y culturales y hasta propiciar una mejor utilización del tiempo libre.

Existen otras instituciones que proporcionan algunos beneficios de la seguridad social, como el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFAM), Petróleos Mexicanos (Pemex), Luz y Fuerza del Centro (LFC) y la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Los trabajadores de Pemex no cotizan al IMSS, pues tienen un plan de pensiones independiente, mientras que los trabajadores de la banca de desarrollo, CFE y LFC sí cotizan, pero cuentan con un plan complementario al de ese Instituto.

La proporción de trabajadores en activo por pensionado ha disminuido en los últimos años y se espera que siga esta tendencia. En el IMSS pasó de 6.8 en el 2000 a 5.7 en el 2004. Esta situación, aunada a otros factores demográficos y epidemiológicos, es un grave problema para los sistemas de pensiones de reparto como el ISSSTE y el RJP del IMSS.

El Instituto Mexicano del Seguro Social nace en 1943 en respuesta a las aspiraciones de la clase trabajadora. Actualmente, la Ley señala que la seguridad social tiene como finalidades el garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

"La Misión del Instituto Mexicano del Seguro Social es otorgar a los trabajadores mexicanos y a sus familias la protección suficiente y oportuna ante contingencias tales como la enfermedad, la invalidez, la vejez o la muerte".

El principal instrumento de la Seguridad Social es el Seguro Social, cuya organización y administración se encarga precisamente a la Institución llamada IMSS.

La protección se extiende no sólo a la salud, sino también a los medios de subsistencia, cuando la enfermedad impide que el trabajador continúe ejerciendo su actividad productiva, ya sea de forma temporal o permanente.

La Ley del Seguro Social expresa así todo lo anterior: "la Seguridad Social tiene por finalidad, garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo".

La misión implica una decidida toma de postura en favor de la clase trabajadora y sus familiares; misión tutelar que va mucho más allá de la simple asistencia pública y tiende a hacer realidad cotidiana el principio de la solidaridad entre los sectores de la sociedad y del Estado hacia sus miembros más vulnerables.

Simultáneamente, por la misma índole de su encargo, el Instituto actúa como uno de los mecanismos más eficaces para redistribuir la riqueza social y contribuye así a la consecución de la justicia social en el país. Entre otras funciones, la labor institucional ayuda a amortiguar presiones sociales y políticas. Los trabajadores mexicanos consideran al IMSS como una de las conquistas definitivas después de muchos años de luchas sociales y como un patrimonio al que no están dispuestos a renunciar.

A efecto de cumplir con tal propósito el Seguro Social comprende el régimen obligatorio y el régimen voluntario. El régimen obligatorio cuenta con cinco ramos de seguro que se financian con contribuciones provenientes de los patrones, el Estado y los propios trabajadores. Estos son: Enfermedades y Maternidad, Riesgos de Trabajo; Invalidez y Vida, Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez, y Guarderías y Prestaciones sociales.

Son sujetos de aseguramiento del régimen obligatorio: los trabajadores, los miembros de sociedades cooperativas de producción y las personas que determine el Ejecutivo Federal a través del decreto respectivo.

Voluntariamente, mediante convenio con el Instituto, podrán ser sujetos de aseguramiento los trabajadores en industrias familiares y los independientes como profesionales, comerciantes en pequeño, artesanos y demás trabajadores no asalariados, los trabajadores domésticos, los ejidatarios, comuneros, colonos y pequeños propietarios; los patrones personas físicas con trabajadores asegurados a su servicio y los trabajadores al servicio de las administraciones públicas de la Federación, entidades federativas y municipios que estén excluidas o no comprendidas en otras leyes o decretos como sujetos de seguridad social.

El IMSS tiene un doble compromiso con sus propios trabajadores, como asegurador y como patrón. Las aportaciones para financiar las pensiones del RJP son de 7.4 por ciento por parte de los trabajadores de acuerdo al RJP, 21.3 por ciento por parte del IMSS-Asegurador de acuerdo a la Ley del Seguro Social y 71.30 por ciento por parte del IMSS-Patrón conforme al RJP. El IMSS financia sus contribuciones con las aportaciones obrero-patronales de los trabajadores afiliados al IMSS y las del gobierno federal. De hecho, el 76.4 por ciento de los recursos del IMSS-Patrón provienen de las cuotas de trabajadores y empresas y el 23.6 por ciento restantes de las aportaciones del gobierno federal.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) tiene como misión contribuir al mejoramiento de los niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y sus familiares derechohabientes, mediante el oportuno y eficiente otorgamiento de los servicios : Seguros de salud: atención médica preventiva y curativa, y rehabilitación física y mental.

El ISSSTE, de acuerdo a su ley, amplió las áreas de sus servicios, cubriendo tanto prestaciones relativas a la salud, como prestaciones sociales, culturales y económicas, y

extendiendo estos beneficios a los familiares de los trabajadores y pensionistas. Las personas protegidas por el Instituto comprenden a trabajadores al servicio de la Federación y del Departamento del Distrito Federal, trabajadores de Organismos Públicos que por Ley o por acuerdo del Ejecutivo Federal sean incorporados al régimen, así como a los pensionistas de dichos Organismos.

En la actualidad el ISSSTE protege alrededor de ocho y medio millones de habitantes del país, lo que significa que uno de cada diez mexicanos es atendido por la Institución. La atención médica se encuentra organizada en tres niveles. El primero comprende consulta externa y atención a los programas de medicina preventiva en las más de mil unidades de medicina familiar distribuidas en toda la República. El segundo nivel imparte medicina de especialidad en sus modalidades de consulta externa y hospitalización, a través de las más de ochenta clínicas-hospitales. El tercer nivel de atención médica lo forman los once hospitales regionales que proporcionan servicios médicos de alta especialización.

En el ramo de las prestaciones económicas se siguen otorgando créditos a corto y mediano plazo y el pago de pensiones. Además se da asesoramiento en los trámites relativos al Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR). El fondo de Operaciones y Financiamiento a la vivienda otorga anualmente cuarenta mil créditos hipotecarios a los trabajadores.

La prestación de los servicios sociales y culturales incluye la atención a los hijos de los trabajadores, la recreación y la cultura (abarcando teatro, cine, club, exposiciones, conferencias y talleres que se llevan a cabo en todo el país) la práctica deportiva (básquetbol, fútbol, béisbol, karate, gimnasia) y los servicios funerarios. Las guarderías han sido sustituidas por las estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil que proporcionan educación integral a treinta mil niños en las 1154 unidades de servicio distribuidas en el territorio nacional.

En el rubro de servicios educativos del ISSSTE apoya a sus trabajadores derechohabientes a través de sus programas de educación abierta y de promoción de descuentos en colegiaturas. En educación abierta los niveles alcanzan hasta bachillerato en coordinación con la Secretaría de Educación Pública y el Instituto Nacional de Educación para los Adultos. Por otra parte el ISSSTE gestiona descuentos en colegiaturas en ocasiones hasta el 70% en todos los niveles de estudios y en los más diversos tipos de carrera.

2. Financiamiento

De acuerdo al proyecto de presupuesto de egresos para el 2005, comprende las aportaciones a cargo del gobierno federal que se canalizan a los institutos de seguridad social para cumplir con sus obligaciones en materia de seguridad social. Incluye, entre otros rubros, las pensiones en curso de pago del IMSS, las cuotas estatutarias a los ramos de seguro del IMSS, las aportaciones a las Afores y los recursos para cubrir el déficit de la nómina de pensiones del ISSSTE.

El gobierno federal hace contribuciones para proveer a los trabajadores y sus beneficiarios de la cobertura de la seguridad social. En el IMSS, el gobierno contribuye con una cuota establecida en la Ley del Seguro Social a los seguros de enfermedades y maternidad y al de invalidez y vida. Asimismo, aporta al seguro de retiro, cesantía en edad

avanzada y vejez, recursos que se destinan directamente a las Afores. Además de estas aportaciones estatutarias, el gobierno contribuye con una cuota social que se destina al seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez.

En el ISSSTE el financiamiento del sistema de pensiones es a través de las cuotas de los trabajadores y las aportaciones de las dependencias o entidades del Estado. Sólo para las pensiones, el trabajador cubre una cuota fija de 3.5 por ciento del salario base de cotización (SBC), y las dependencias y entidades cubren una cuota similar. Además, se ha mantenido el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) creado en 1992, por lo cual, las dependencias y entidades deben aportar al SAR un importe equivalente al 2 por ciento del SBC. De esta forma, el trabajador afiliado al ISSSTE cuenta con el plan de pensión institucional y con el SAR como su complemento.

Las cuotas han sido insuficientes para cubrir los servicios otorgados y en particular las pensiones. El gobierno federal está obligado por la Ley del ISSSTE a realizar transferencias a esta institución para cubrir su déficit de pensiones. En el 2000 las aportaciones del Ramo 19 a este rubro, correspondían al 0.17 por ciento del PIB, en términos reales, y se estima que para el 2005 alcance el 0.39 por ciento.

3. Pensiones

El de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez es el seguro mediante el cual el trabajador cotizante ahorra para su vejez, y por tanto, los riesgos que cubre son el retiro, la cesantía en edad avanzada, la vejez del asegurado, así como la muerte de los pensionados por este seguro. Con la contratación de este seguro, el trabajador tendrá derecho a una pensión, asistencia médica, y las asignaciones familiares y ayuda asistencial que correspondan al cubrir los requisitos que marca la Ley.

El seguro de Invalidez y Vida protege contra los riesgos de invalidez y muerte del asegurado o del pensionado por invalidez cuando éstos no se presentan por causa de un riesgo de trabajo mediante el otorgamiento de una pensión a él o sus beneficiarios.

En 1997 la ley del Seguro Social (LSS) del Instituto Mexicano del Seguro Social (I.M.S.S.), comenzó a operar el nuevo sistema de pensiones que arranca al IMSS los fondos para las pensiones, entregándolas al sistema de empresas privadas llamadas Afores, Sifores y aseguradoras, que lucran con fondos sociales y los introducen en el mundo del mercado de valores (acciones, Cetes, etc.).

Las AFORES son instituciones financieras dedicadas (de manera exclusiva) a manejar los recursos que son depositados en las cuentas individuales de los trabajadores. Esas instituciones reciben los recursos conjuntos de todos los afiliados en la misma AFORE, y los invierten con el deseo de obtener los más atractivos rendimientos. Los trabajadores eligen la administradora que más les convenga para manejar su ahorro.

Se define como una Sociedad de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro (SIEFORE), que es elegida por el cliente libremente y cuya función consiste en invertir el dinero acumulado en las cuentas individuales de la Afore que administra.

Cada vez que la Afore reciba una aportación, se invertirá comprando acciones de la SIEFORE, las cuales se evaluarán diariamente y se le informará de su valor a los clientes en sus informes de movimientos, así como a través de la Bolsa Mexicana de Valores.

4. Salud

El seguro de Enfermedades y Maternidad brinda la atención médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria necesaria al trabajador y su familia. Además, otorga prestaciones en especie y en dinero que incluyen, por ejemplo: ayuda para lactancia y subsidios por incapacidades temporales.

5. Accidentes del trabajo

El seguro de Riesgos de Trabajo protege al trabajador contra los accidentes y enfermedades a los que está expuesto en ejercicio o con motivo del trabajo, brindándole tanto la atención médica necesaria, como protección mediante el pago de una pensión mientras esté inhabilitado para el trabajo, o a sus beneficiarios en caso de fallecimiento del asegurado.

6. Otros Subsidios

Finalmente, el seguro de Guarderías y Prestaciones Sociales otorga al asegurado y sus beneficiarios los servicios de guarderías para sus hijos en los términos que marca la Ley, y proporciona a los derechohabientes del Instituto y la comunidad en general prestaciones sociales que tienen por finalidad fomentar la salud, prevenir enfermedades y accidentes y contribuir a la elevación general de los niveles de vida de la población mediante diversos programas y servicios.

7. Organización administrativa

Las entidades asociadas a la seguridad social son: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y el Ramo 19, Aportaciones a Seguridad Social.

Los ramos y entidades asociados a la salud son: el IMSS, ISSSTE, la Secretaría de Salud (SS) y las aportaciones federales para entidades federativas y municipios (FASSA, del Ramo 33). La participación del IMSS en la cobertura es, por mucho, la más importante, ya que atiende al 37.1 por ciento de la PEA, mientras que el ISSSTE atiende al 5.7 por ciento.

ESPAÑA

1. Características básicas

El sistema de Seguridad Social en España data de principios de siglo y es el resultado de una constante y profunda evolución, que va desde unos primeros seguros sociales, a favor de los trabajadores por cuenta ajena, descoordinados, con significativas ausencias de protección y basados en el sistema financiero de capitalización, a la conformación de un auténtico sistema integrado de Seguridad Social, con aplicación universal y prestaciones de la misma naturaleza, basado en la modalidad de reparto.

Configurado inicialmente con unos componentes netamente contributivos, el actual sistema de Seguridad Social en España responde a un modelo mixto, ya que, junto a manifestaciones protectoras contributivas, recoge otras de naturaleza universal y no contributiva, todo ello en base a las previsiones recogidas en la Constitución de 1978, en cuyo artículo 41, se ordena que *«los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres»*.

El modelo de Seguridad Social español, de acuerdo con su ley básica (la Ley General de la Seguridad Social, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio) descansa en las siguientes modalidades de protección:

a) Una *protección contributiva*, de carácter profesional y proporcional, que otorga rentas de compensación de los salarios dejados de percibir ante la aparición de las contingencias de enfermedad, accidente, desempleo, cargas familiares, incapacidad, vejez o muerte, y en la que la cuantía de las prestaciones están en función del tiempo y de los importes de las aportaciones previamente realizadas. Esta modalidad de protección se financia por aportaciones de los trabajadores y/o los empresarios, y se corresponde con una gestión pública.

b) Una *modalidad no contributiva*, que tiene como finalidad la cobertura de prestaciones económicas ante las situaciones de invalidez, vejez, desempleo o cargas familiares, en la que la cuantía de las prestaciones es de importe fijo, prestaciones no subordinadas a aportaciones previas, pero condicionadas a falta de recursos por los beneficiarios. Esta modalidad se financia a través de aportaciones estatales, procedentes de impuestos, y se corresponde con una gestión pública.

c) Una *modalidad de prestaciones universales*, básicamente de asistencia sanitaria y servicios sociales, de acceso generalizado a toda la población, y financiadas a través de aportaciones estatales, procedentes de impuestos.

d) Junto a las modalidades anteriores, toda ellas de gestión pública, coexiste una *modalidad de protección complementaria* y gestión privada, cuyas manifestaciones principales son las Mutualidades de Previsión Social y los Fondos y Planes de Pensiones.

Están incluidos en el campo de aplicación del sistema de la Seguridad Social:

a) Respecto de la modalidad contributiva: los españoles y extranjeros que residan legalmente y ejerzan una actividad profesional en territorio nacional.

b) Respecto a la modalidad no contributiva:

– Los españoles que residan en España están incluidos en el campo de aplicación de la Seguridad Social.

- Los hispanoamericanos, portugueses, brasileños, andorranos y filipinos, así como los nacionales de Estados de la Unión Europea, que residan y se encuentren legalmente en territorio español, los cuales, a estos efectos, están equiparados a los españoles.
- Los demás extranjeros con residencia legal en España.

El sistema de Seguridad Social español está estructurado en diferentes Regímenes, que engloban a un conjunto de trabajadores con determinadas peculiaridades. Si bien el número de Regímenes fue, hace años importante y las diferencias de protección y de contribución apreciables, en la actualidad su número se ha reducido fuertemente y el proceso de homogeneización llevados a cabo, tanto en el ámbito prestacional como en el de la aportación, han eliminado en la práctica tales diferencias. En la actualidad, existen los siguientes Regímenes:

- a) *Régimen General*. Constituye el núcleo esencial del sistema e integra a todos los trabajadores dependientes, mayores de 16 años, que no se encuentren incluidos en otro Régimen Especial.
- b) *Régimen Especial Agrario*. Incluye a los trabajadores que, de forma habitual y como medio de vida, realizan labores agrarias, forestales o pecuarias. Comprende tanto a los trabajadores por cuenta ajena, como a los pequeños propietarios agrarios
- c) *Régimen Especial de Trabajadores del Mar*. Comprende a todos los trabajadores, tanto por cuenta ajena, como por cuenta propia, que efectúan actividades marítimo-pesqueras.
- d) *Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos*. Incluye a todas las personas que realizan su actividad por cuenta propia o no dependiente (salvo a quienes están incluidos en el Régimen Especial Agrario o en el de los Trabajadores del Mar).
- e) *Régimen Especial de la Minería del Carbón*. Quedan comprendidos los trabajadores por cuenta ajena cuya actividad se desarrolle en minas de carbón.
- f) *Régimen Especial de Empleados de Hogar*. Comprende a las personas dedicadas a la prestación de servicios exclusivamente domésticas para uno o varios cabezas de familia. Los servicios deben ser prestados en el domicilio en que habite el cabeza de familia, percibiendo por ello un sueldo o retribución.

2. Financiamiento

El sistema de Seguridad Social acoge el sistema financiero de reparto para todas las contingencias y situaciones amparadas, con alguna excepción en la cobertura de accidentes de trabajo, para la que está previsto un sistema de capitalización de las pensiones de invalidez y muerte, constituyéndose los correspondientes capitales de cobertura.

Las fuentes de financiación son básicamente tres: las contribuciones de trabajadores y empresarios, las contribuciones públicas y otros ingresos. Estas fuentes de financiación suponen, en términos generales, el 65%, 33% y 2%, respectivamente, del total del gasto. Las aportaciones del Estado se dedican a la financiación de la totalidad de las prestaciones sanitarias (salvo las derivadas de riesgos profesionales, que se financian a través de cotizaciones sociales), las prestaciones económicas no contributivas, los servicios sociales y otros programas específicos.

Las cotizaciones sociales giran en función de una base (denominada «*base de cotización*») a la que se aplica un porcentaje (denominado «*tipo de cotización*»), siendo el resultado de esta operación el importe de la cuota o aportación a ingresar.

Las cotizaciones son las siguientes:

Régimen General y Regímenes Especiales de trabajadores por cuenta ajena:

La base de cotización es equivalente a la retribución percibida, hasta un tope que varía en función de la categoría del trabajador y que se sitúa, a partir del 1.º de 2004, en 2.731,50 euros (3.277,8 US\$. 1euro = 1,2 US\$), Los tipos de cotización son los siguientes: Para las contingencias comunes: 28,3% (23,6% a cargo de la empresa y 4,7% a cargo del trabajador); para desempleo: 7,55% (6% a cargo de la empresa y 1,55% a cargo del trabajador); para los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: porcentajes que varían en función de la peligrosidad y el riesgo, cotizaciones que corren a cargo de la empresa.

Régimen de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos:

La base de cotización es elegida por el propio interesado, entre un importe mínimo de 755,40 euros/mes (906,2 US\$) ptas/mes y un máximo de 2.731,50 euros/mes (3.277 US\$). Sobre la base de cotización elegida, se aplica el tipo del 26,5% ó el 29,8%, según el ámbito de cobertura.

Régimen Especial Agrario:

– Para los trabajadores por cuenta ajena: los trabajadores cotizan el porcentaje del 11,5% sobre una base de cotización fija (561,30 euros/mes – 673,5 US\$–). Las empresas cotizan un 15,5%, sobre una base diaria de 24,96 euros (29,95 US\$), por cada día de trabajo efectivo. Además las empresas deben cotizar por accidentes de trabajo, de acuerdo con las reglas señaladas para el Régimen General. Por los trabajadores fijos, es obligatoria la cotización por desempleo (la misma se efectúa sobre la base de cotización indicada, aplicando un tipo del 7,55%, del que el 6% corresponde a la empresa y el 1,55% al trabajador).

– Los trabajadores por cuenta propia cotizan el 18,75% o el 22,25% (según se hayan acogido o no, de forma voluntaria, a la cobertura de las prestaciones económicas por enfermedad), aplicable a una base de cotización de 596,70 euros/mes (716 US\$).

Régimen Especial de Empleados de Hogar

El tipo de cotización es del 22,5% (18,75% a cargo del empleador y 3,75% a cargo del empleado) sobre una base de cotización de 561,30 euros/mes –673,6 US\$–).

3. Prestaciones económicas

Divididas a su vez en prestaciones periódicas de carácter vitalicio (pensiones) o de carácter temporal (subsidios) o prestaciones de pago único o a tanto alzado. Son prestaciones de naturaleza pública; intransmisibles e irrenunciables, gozan de garantía frente a terceros, de cobro preferente y con especialidades en cuanto a la posibilidad de su embargo

3.1. Pensiones

Las pensiones se reconocen en los casos de vejez, incapacidad permanente y por muerte y supervivencia (viudez, orfandad y en favor de otros familiares del fallecido).

3.2. Subsidios

Los subsidios o prestaciones económicas temporales se reconocen ante los casos de incapacidad temporal para el trabajo, riesgo durante el embarazo, maternidad por nacimiento de hijos o adopción o acogimiento de menor, por asignaciones en favor de hijos menores de 18 años o mayores minusválidos o que no efectúen trabajo y desempleo.

Las prestaciones económicas a tanto alzadas se reconocen en los casos de incapacidad permanente parcial (que no imposibilita para el trabajo habitual), auxilio de defunción y otras prestaciones por muerte y supervivencia).

4. Salud

Tienen por objeto las prestaciones relacionadas con los servicios médicos y farmacéuticos conducentes a conservar o restablecer la salud de los beneficiarios, así como su aptitud para el trabajo, si se trata de personas en activo. Las prestaciones sanitarias comprenden cinco modalidades esenciales: atención primaria, atención por especialistas, hospitalización, prestaciones farmacéuticas y prestaciones complementarias.

5. Otros subsidios

Comprenden un conjunto de servicios y acciones, aunque con una mayor incidencia en las personas de edad y en los incapacitados y minusválidos, a través de Centros residenciales, Hogares, Centros de Días, Centros de Recuperación y Rehabilitación.

6. Organización administrativa

La Seguridad Social es una responsabilidad del Estado, que la lleva a cabo a través de un régimen descentralizado por medio de unas entidades, denominadas Entidades gestoras. No obstante, la potestad normativa, la determinación de los recursos disponibles, y la vigilancia, dirección y tutela reside en el Gobierno o en los Ministerios correspondientes, a los que quedan adscritas aquéllas.

Las Entidades Gestoras de la Seguridad Social son entes públicos, dotados de personalidad jurídica, bajo la dirección y tutela del Departamento correspondiente. En la actualidad, y tras un proceso de racionalización de la estructura gestora, son Entidades Gestoras: el *Instituto Nacional de la Seguridad Social* (encargado de la gestión de las prestaciones económicas); el *Instituto Nacional de Gestión Sanitaria* (para la gestión de las prestaciones y servicios sanitarios), el *Servicio Público de Empleo Estatal* (para la gestión de las prestaciones por desempleo) y el *Instituto de Migraciones y de Servicios Sociales* (para la gestión de los servicios y prestaciones de tal naturaleza). En el ámbito de Régimen Especial del Mar, la Entidad Gestora es el Instituto Social de la Marina.

Para llevar a cabo determinadas funciones que afectan a todo el sistema de la Seguridad Social, existe un Organismo, con la denominación de «*Servicio Común*», la *Tesorería General de la Seguridad Social* (a la que le están encomendadas las funciones de inscripción de las empresas y el registro de los trabajadores; la recaudación de todos los ingresos de la Seguridad Social; el pago de todas las obligaciones del sistema, así como la titularidad del patrimonio único de la Seguridad Social).

Las funciones que, respecto a las Entidades Gestoras corresponden a los Departamentos Ministeriales, son ejercidas, respecto al Instituto Nacional de la Salud, el Instituto Nacional de Servicios Sociales y el Instituto Social de la Marina por los

Organismos correspondientes de las Comunidades Autónomas, en aquellos territorios en que han sido transferidos las funciones y servicios de dichos Institutos.

Para la gestión de los accidentes de trabajo, actúan las *Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social* (asociaciones de empresarios, con un mínimo de 50 empresas que agrupen, como mínimo, 30.000 trabajadores). En la actualidad, las Mutuas pueden gestionar las prestaciones económicas por enfermedad de los trabajadores de las empresas a ellas asociadas. A su vez, las empresas individualmente consideradas pueden gestionar las prestaciones de asistencia sanitaria y por incapacidad temporal, previa autorización de los Departamentos competentes.

Las Organizaciones sociales (empresariales y sindicales) participan en el control y vigilancia de la gestión llevada a cabo por las Entidades gestoras a través de unos «*Consejos Generales*», de composición tripartita entre la Administración, las Organizaciones empresariales y de los trabajadores. De igual modo, para el control y vigilancia de la gestión llevada a cabo por las Mutuas existe una «*Comisión de control*», de composición paritaria entre representantes de las Organizaciones empresariales y las de los trabajadores.

7. Fiscalización

Los actos que dictan los Organismos de la Seguridad Social son enjuiciados por los Tribunales, cuando los interesados no están conformes con los mismos, si bien ese enjuiciamiento es diferente según se trate de actos recaudatorios o de otra naturaleza. En este último caso, si el interesado está disconforme con la actuación de la Administración podrá presentar demanda ante la justicia, si bien es un requisito inexcusable que presente previamente ante la propia Administración una reclamación previa. Denegada la reclamación o transcurrido el plazo para que la Administración conteste, queda expedita la vía ante la jurisdicción. De las demandas contra la Seguridad Social conoce una jurisdicción especializada, la jurisdicción social, si bien la misma forma parte de la jurisdicción ordinaria.

Las demandas son presentadas ante un órgano unipersonal, el Juzgado de lo Social. Contra las sentencias dictadas por éstos cabe recurso (denominado de «*suplicación*») ante los Tribunales Superiores de Justicia, quienes, por lo general, agotan la vía judicial. Existe un recurso especializado ante el Tribunal Supremo de la Nación (el «*recurso de casación para la unificación de doctrina*»), que tiene como finalidad dictar criterios que unifiquen la aplicación de los Tribunales, y que puede presentarse cuando sobre un caso semejante se hayan dictado sentencias contradictorias por diferentes Tribunales Superiores de Justicia.

A su vez, si la impugnación se refiere a actos de inscripción de empresas y afiliación de trabajadores, así como en la recaudación, de las respectivas demandas conocen los juzgados y los Tribunales de otra jurisdicción especializada, aunque ordinaria, la «*contencioso-administrativa*».

Por último, la Administración, por lo general, no puede revisar los actos que haya dictado y mediante los que se haya reconocido algún derecho al interesado, sino que para ello ha de plantear demanda ante los juzgados y los Tribunales. Solo en casos muy excepcionales, por lo general cuando existan errores materiales o de hecho, puede la Administración revisar de oficio sus propios actos.

Finlandia

1. Características básicas

La constitución protege los derechos económicos, sociales y educativos fundamentales de toda la gente que vive en Finlandia. La realización de estos derechos fundamentales es garantizada por el estado y las autoridades municipales. Del punto de vista de la política social, el derecho a la protección social es una de los derechos fundamentales dominantes. La protección social se compone de servicios médicos preventivos, de la política sanitaria social, de la asistencia social, así como también se ocupa del desempleo, la vejez y otros beneficios.

Como en los demás países escandinavos, es característico del sistema finlandés que la protección social cubra a todos los ciudadanos por derecho y que todos tengan derecho al mismo importe de base. Además, los asalariados reciben prestaciones adicionales en función de los sueldos. Únicamente el seguro contra el desempleo es independiente del sistema integrado gestionado por el Estado y es más bien voluntario.

El sector público desempeña un papel central en el desarrollo de la protección social. Los servicios y la protección de la renta son dirigidos por la legislación. Los servicios son financiados principalmente por los impuestos. Los costos de la protección de la renta vienen de los pagos recogidos de patrones y de contribuciones del seguro, tan bien como de finanzas del estado.

El sistema ha conseguido hacer que el bienestar de la población sea muy independiente de las estructuras familiares y de las condiciones predominantes en el mercado. También ha resultado relativamente útil a la hora de reducir las desigualdades en materia de rentas.

En Finlandia, aproximadamente el 50% de la financiación del gasto de seguridad social procede de las autoridades públicas; la contribución empresarial asciende al 38% y la de la persona asegurada al 11%:

Durante la recesión de comienzos de los años 90, y a consecuencia del descenso del PIB y del aumento de las prestaciones por desempleo, el gasto en bienestar aumentó enormemente y se hizo muy costoso. En 1994 se introdujo una serie de reformas. Se suprimió la duración indefinida del subsidio básico de desempleo y las normativas por las que se regula el derecho a dichas prestaciones se hicieron más estrictas. Estas medidas estaban destinadas a incentivar en mayor medida a los desempleados a la hora de buscar un trabajo. Por lo que respecta a las pensiones, la edad de jubilación de los funcionarios se aumentó en 1993. En 1994 se decidió aumentar la edad mínima de jubilación anticipada para todas las categorías de trabajadores. Además, en 1993 se modificó el sistema de subvenciones con el fin de fomentar el ahorro a nivel local y hacer posible un control más estricto del gasto en bienestar a cargo del gobierno central.

2. Pensiones

Las pensiones reglamentarias incluyen las pensiones nacionales y las pensiones de empleo. Las personas residentes en Finlandia de más de 16 años de edad están aseguradas en el marco de la Ley Nacional de Pensiones. Los que trabajan en Finlandia

también están asegurados en el marco de la Ley de Pensiones de Empleados y de la Ley de Pensiones de Trabajadores por cuenta propia (o una ley similar). Ambos regímenes aplican más o menos los mismos criterios de elegibilidad.

El objetivo de la pensión nacional es garantizar una renta mínima adecuada a todos los pensionistas. Incluye la pensión de vejez, la pensión de vejez anticipada, la pensión de incapacidad anticipada, la pensión por invalidez total, el subsidio de desempleo y la pensión de supervivencia. Si el pensionista ha residido en Finlandia durante menos de 40 años, la pensión de vejez es proporcional al período de tiempo de residencia del asegurado en Finlandia.

La pensión nacional máxima asciende a 2.532 marcos finlandeses al mes. En el caso de las personas que reciben una pensión de empleo, esta suma se reduce proporcionalmente de acuerdo con la situación familiar y el coste de la vida en la zona en la que residen, de manera que aquellos que reciben una pensión de empleo de más de 5.188 marcos finlandeses no pueden recibir la pensión nacional.

El objetivo de la pensión de empleo es garantizar que el nivel de poder adquisitivo alcanzado por los asalariados y los trabajadores por cuenta propia durante su vida activa se mantenga. La pensión de empleo se determina sobre la base de la duración del empleo o del trabajo por cuenta propia y del salario o de los ingresos respectivamente. No existe límite superior para la remuneración que constituye la base de la pensión. La cantidad máxima de la pensión equivale al 60% del sueldo y se aumenta cuando la cotización supera los 40 años. En el año 2002, el sistema será plenamente operativo. Las pensiones de empleo son obligatorias. Este régimen está gestionado por instituciones privadas de pensiones de empleo. Hasta finales de 1992, las pensiones de los trabajadores se financiaban en su totalidad sobre la base de cotizaciones de los empresarios. En 1993 los asalariados empezaron a cotizar por sus pensiones.

Con arreglo al régimen reglamentario de pensiones de empleo, las prestaciones incluyen la pensión de vejez, la pensión de vejez anticipada y diferida, la pensión por tiempo parcial, la pensión por incapacidad anticipada, la pensión por invalidez total, la pensión por invalidez parcial, la pensión de desempleo y la pensión de supervivencia.

Los asalariados de entre 58 y 64 años tienen derecho a una pensión parcial de jubilación anticipada siempre que sigan trabajando a tiempo parcial.

Las pensiones son ingresos sujetos a impuestos. No obstante, si los únicos ingresos del pensionista son la pensión nacional total, ésta está exenta de impuestos.

3. Salud

A finales de 1994 existían en Finlandia 455 municipios que proporcionaban servicios de bienestar social y de sanidad. La asistencia sanitaria está financiada fundamentalmente por el Estado y las autoridades locales pero los usuarios de los servicios también contribuyen. En 1993, el sector público aportó el 77% de la financiación de la asistencia sanitaria, los usuarios de los servicios el 19% y otros, es decir, fondos de asistencia, empresarios y seguros privados, el 4%.

De la asistencia sanitaria primaria se ocupan en los municipios los centros de salud creados por una autoridad individual o bien en colaboración con un municipio vecino. En 1994 había 243 centros de salud en los 455 municipios finlandeses. Hasta 1993, año en que se revisó el sistema de pagos, los servicios de los centros de salud estaban básicamente gratuitos. En la actualidad, las autoridades locales pueden cobrar un importe anual o facturar una cantidad determinada por la asistencia dispensada por un médico. También se ha establecido un importe diario en caso de hospitalización. Los servicios de los centros de salud son gratuitos para los jóvenes menores de 16 años. Además, también es gratuita la asistencia sanitaria preventiva.

Las autoridades locales pueden proporcionar los servicios ellas mismas o bien obtenerlos mediante pago a través del sector privado. En general, el ámbito, el contenido y la organización de los servicios no están definidos por ley, con lo que pueden presentarse diferencias entre las distintas autoridades locales.

No obstante, existe una legislación en la que se estipulan los servicios básicos principales que todas las autoridades locales han de prestar. La Junta de garantía de las prestaciones básicas, que colabora con el Ministerio de Asuntos Sociales y Sanidad, emite recomendaciones para corregir los defectos en la prestación de servicios.

Para compensar la pérdida de ingresos durante la enfermedad, se abonan prestaciones por enfermedad en efectivo.

4. Accidentes del trabajo.

En Finlandia, los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales se compensan a través del sistema estatutario de seguros de accidentes. Siendo la forma más vieja de seguro social, el esquema estatutario de seguro de accidentes es parte del sistema finlandés de seguridad social, a pesar de que su puesta en práctica es delegada en gran parte por la legislación a las compañías privadas de seguros

En Finlandia, tiene derecho a la remuneración un empleado aun cuando el patrón no pueda tomar un seguro.

El seguro de accidente estatutario es definido por la ley y, por lo tanto, ni su contenido ni las remuneraciones es negociable entre la compañía de seguros y el patrón o el empleado. Los beneficios del seguro incluyen: el pago total de los gastos médicos, subsidio diarios si la incapacidad se extiende más de 3 días, pensión si la capacidad laboral ha sido reducida en un 10% por más de un año, tratamientos de rehabilitación, pensión para sobrevivientes y gastos funerarios.

5. Desempleo

Hay una prestación de desempleo básica y otra en función de los ingresos. La prestación básica de desempleo se abona, sin que se comprueben los medios de vida del interesado, a las personas en paro que tienen entre 17 y 64 años, que se han inscrito para buscar un empleo a tiempo completo, que están capacitadas y disponibles para trabajar, que cumplen las condiciones de empleo y a quienes la oficina de empleo no ha proporcionado trabajo ni formación. Para aspirar a una prestación de desempleo en función de los ingresos, el interesado debe ser además miembro de un fondo de desempleo. Las

personas que se benefician de otras prestaciones, por enfermedad, maternidad, paternidad o prestación parental, no tienen derecho a la prestación de desempleo. La prestación se considera ingreso imponible y el período máximo de cobro es de 500 días a lo largo de cuatro años civiles consecutivos.

Las personas que se han beneficiado de la prestación de desempleo durante el período máximo tienen derecho posteriormente a un "apoyo del mercado de trabajo".

La prestación básica asciende a 118 marcos finlandeses diarios. También pueden obtenerse suplementos por hijos. Para tener derecho a una prestación en función de los ingresos es necesario haber sido miembro de un fondo de desempleo durante seis meses como mínimo y la prestación máxima (incluidos los suplementos por hijos) no puede exceder del 90% del salario diario.

Una persona que ha dejado su trabajo sin motivo válido o que ha provocado ella misma el final de su contrato no puede beneficiarse de la prestación durante un período de ocho semanas. Una persona que se niegue repetidamente a utilizar las medidas que le ofrece la oficina de empleo o que se niegue a aportar la información que exige la Ley de intercambio laboral no puede beneficiarse de la prestación durante un período de seis semanas.

Si la persona que busca trabajo y cumple las condiciones de empleo alcanza la edad de 55 años antes de que haya terminado el período máximo de cobro de 500 días, el derecho a la prestación de desempleo se mantiene hasta que cumpla 60 años.

6. Otros Subsidios

Primas por hijos: Se abonan por cada hijo que reside permanentemente en Finlandia y que no ha alcanzado los 17 años de edad, con independencia de su nacionalidad.

Las familias monoparentales tienen derecho a un importe suplementario de 200 marcos finlandeses por hijo.

Primas de maternidad, paternidad y parentales: El subsidio parental y por maternidad durante los períodos de empleo equivale a la asignación diaria en el marco del seguro por enfermedad. La asignación diaria mínima asciende a 60 marcos finlandeses.

El período total durante el cual se tiene derecho al subsidio parental y por maternidad es de 263 días laborables. La parte correspondiente al permiso por maternidad es de 105 días laborables. La mujer embarazada puede iniciar el permiso por maternidad entre 50 y 30 días laborables antes de la fecha de parto prevista.

El padre tiene derecho a un subsidio por paternidad correspondiente entre 6 y 12 días laborables al nacer el bebé y, además, a otros 6 días laborables cuando él mismo elija durante la licencia parental. Ninguno de estos permisos supone una reducción del derecho al subsidio parental.

Durante el período de embarazo, se ha de ofrecer a la mujer embarazada que realiza un trabajo peligroso un trabajo con un alto nivel de seguridad. En caso de que no sea posible, la mujer tiene derecho a disfrutar de un permiso por maternidad especial durante el embarazo y a recibir un subsidio por maternidad especial para este período.

Asistencia diurna infantil y subsidio por maternidad: Desde comienzos de 1996 todos los niños que todavía no hayan alcanzado la edad escolar tienen derecho a asistencia diurna municipal, que puede ser de jornada completa o de jornada parcial, en un centro de asistencia diurna o en un centro de asistencia familiar. Los servicios de asistencia diurna también están a disposición de aquellos que trabajan por turnos y de noche. A comienzos de 1996 había en Finlandia 192.000 plazas de asistencia diurna. Estos servicios se pagan mensualmente y durante un máximo de 11 meses por año de actividad. El precio se determina sobre la base del tiempo de asistencia, el poder adquisitivo del usuario, el tamaño de la familia y el número de niños que reciben la asistencia.

Para organizar la asistencia diurna de manera distinta a la asistencia diurna municipal, los padres reciben un subsidio por asistencia privada destinado a la asistencia diurna a niños que no han alcanzado todavía la edad escolar. Este subsidio incluye, según la edad del niño, entre 500 y 1.200 marcos finlandeses y un subsidio adicional, que está en función de los ingresos y de las dimensiones de la familia. Uno de los padres puede quedarse en casa para ocuparse del niño y, si el niño tiene menos de tres años, el padre o la madre conserva su puesto de trabajo. Los padres pueden turnarse también para ocuparse de los hijos.

La familia de cada recién nacido tiene derecho a una donación por maternidad. La mayoría de las veces, las familias deciden que esta prestación adopte la forma de una "dotación de maternidad", que incluye ropa y todo lo necesario para el cuidado del bebé. Si la familia decide recibir esta donación en metálico el importe es de 760 marcos finlandeses.

8. Administración

El centro finlandés de pensiones (Eläketurvakeskus) es el organismo central del sistema de pensiones en Finlandia. Su objetivo es entregar justa y eficientemente la pensión para los empleados y las personas independientes.

Las pensiones ganancia-relacionadas son cruciales para asegurar bienestar de los ciudadanos' y seguridad financiera. El centro finlandés para las pensiones actúa para promover la disposición ganancia-relacionada confiable, equitativa y eficientemente dispuesta de la pensión.

La institución de pensiones del gobierno local (Local Government Pensions Institution) es responsable de proporcionar y de financiar las pensiones de empleo para todos los empleados del gobierno local.

Es una corporación pública independiente que funciona de acuerdo con el acto de las pensiones del gobierno local (KuEL). El ministerio del interior supervisa a la institución. Las pensiones son pagadas hacia fuera por la institución a casi 308.000 personas y el gasto ascendió a alrededor 2.5 mil millones euros en 2006. El sistema cubre a unas 483.000 personas.

KELA (The Social Insurance Institution of Finland) la institución de seguro social proporciona la seguridad básica para todas las personas residentes en Finlandia, cubriendo las diversas etapas de sus vidas. Además de residentes en Finlandia, cubre a personas que, mientras que viven fuera de Finlandia. Kela funciona bajo supervisión del parlamento. Fundado el 16 de diciembre de 1937. Esta institución era al principio exclusivamente abastecedor de pensión. Desde entonces, se han ampliado, se han diversificado y se han modernizado sus operaciones. Especialmente durante los años 80 y 90s.

Entrega diversos beneficios como:

- Seguro nacional de pensiones: Pensión nacional, pensión para sobrevivientes, pensión para Veteranos
- Seguro médico nacional: Permisos de maternidad y parentales, permisos de enfermedad, reembolsos de costos médicos.
- Seguridad del desempleo: Permiso básico de desempleo, subsidio del mercado de trabajo, permiso de entrenamiento, remuneración alternativa al trabajo
- Beneficios familiares: Beneficios de maternidad, subsidio familiar, permisos guardería del niño
- Rehabilitación, prevención de enfermedades
- Pagos por invalidez: Permiso de la inhabilidad, permiso de inhabilidad para niños
- Ayuda financiera para estudiantes, subsidio para transporte escolar
- Permiso para reclutas

También se encuentra MELA, institución encargada del seguro social de los trabajadores y propietarios agrícolas; otra institución dirigida a los trabajadores pesqueros y marítimos Federación de instituciones de seguros de accidentes (FAII) funciona como el órgano coordinado de todas las organizaciones que contratan a seguros de accidentes

estatutarios. Cada compañía de seguros que maneja seguros de accidentes estatutarios en Finlandia tiene que ser un miembro de FAII.

Estados unidos

1. Características básicas

El Seguro Social norteamericano provee una base de seguridad económica a la sociedad actual a través de un paquete de seguros de jubilación, incapacidad y sobrevivientes.

Alrededor de 163 millones de personas están trabajando para obtener la protección por el Seguro Social y alrededor de 50 millones reciben beneficios del Seguro Social por jubilación e incapacidad y como sobrevivientes

El sistema del Seguro Social está diseñado para que exista un enlace entre lo que pagan los trabajadores y sus empleadores al sistema, a través de su vida laboral y lo que los trabajadores recibirán en beneficios. Básicamente, aquellos que ganan salarios más altos recibirán pagos de beneficios más altos que aquellos que ganan salarios más bajos. Sin embargo, la «fórmula» está diseñada para que los que ganan salarios más bajos reciban un porcentaje más alto de sus ganancias antes de jubilarse.

Los trabajadores se pueden jubilar tan temprano como a los 62 años y recibir beneficios reducidos del Seguro Social o pueden esperar hasta llegar a su plena edad de jubilación y recibir beneficios completos. La plena edad de jubilación está aumentando gradualmente y llegará a los 67 años para las personas nacidas después de 1959.

Actualmente, más de 9 de cada 10 jubilados reciben pagos de beneficios mensuales de Seguro Social. Para dos tercios de las personas mayores, el Seguro Social es su mayor fuente de ingreso. Para un tercio de las personas mayores, el Seguro Social es prácticamente su único ingreso.

El Seguro Social es también un «Plan de protección de la familia ». Los trabajadores jóvenes y sus familias reciben una protección de seguro de incapacidad y de sobrevivientes. De hecho, alrededor de 1 de cada 3 de los beneficiarios del Seguro Social no es una persona jubilada.

Más de ocho millones de trabajadores y sus familias reciben beneficios por incapacidad y alrededor de siete millones de personas reciben beneficios de sobrevivientes mensualmente. Por ejemplo, un trabajador de 35 años de edad que espera ganar un promedio de \$40,000 al año a lo largo de su vida, y que tiene un cónyuge y niños podría recibir alrededor de \$1,850 al mes del Seguro Social si queda incapacitado. Si ese mismo trabajador fallece, su familia podría recibir alrededor de \$2,400 al mes en beneficios de sobrevivientes del Seguro Social.

Una jubilación cómoda requiere una base triple financiera —el Seguro Social, pensiones y ahorros.

Hoy en día, alrededor de la mitad de todos los trabajadores están cubiertos por un programa de pensión patrocinado por el empleador, y muchas personas no están ahorrando tanto como deberían. Aunque el Seguro Social reemplaza alrededor del 40 por ciento de las ganancias previas a la jubilación del trabajador medio, la mayoría de los asesores financieros dicen que necesitará el 70 por ciento o más de sus ganancias previas a la jubilación para vivir cómodamente.

Cada año, el Seguro Social envía una Declaración del Seguro Social a todos los trabajadores mayores de 25 años de edad. Esta Declaración le muestra su historial de ganancias y también ofrece cálculos aproximados de sus beneficios de Seguro Social por jubilación e incapacidad y para sobrevivientes.

Los beneficios de Seguro Social están basados en las ganancias que el empleador (o el mismo trabajador, si trabaja por cuenta propia) informó bajo su número de Seguro Social.

Si trabaja para otra persona, el empleador retiene impuestos de Seguro Social y Medicare del salario, y envía esos impuestos al Servicio de Impuestos Internos (IRS, sus siglas en inglés). El empleador también envía al IRS una cantidad igual a la que se retuvo del cheque. El empleador informa todas las ganancias al Seguro Social.

Si trabaja por cuenta propia, cada trabajador debe pagar sus propios impuestos de Seguro Social y Medicare cuando completa su declaración de impuestos y el Servicio de Impuestos Internos informa sus ganancias al Seguro Social. En este caso paga una tasa de impuesto igual a las partes combinadas del empleador y del empleado.

Los impuestos de Seguro Social y Medicare que el trabajador paga no se ponen en una cuenta especial. Estos impuestos se usan para pagar beneficios a las personas que están recibiendo beneficios ahora, de la misma manera que sus beneficios en el futuro serán pagados por trabajadores futuros.

Mientras cada empleado trabaja y paga impuestos, gana «créditos» que cuentan hacia su derecho a beneficios de Seguro Social (dependiendo de las ganancias, puede ganar hasta cuatro créditos por año). La mayoría de las personas necesitan 10 años de trabajo (40 créditos) para tener derecho a beneficios. Las personas más jóvenes necesitan menos créditos para tener derecho a beneficios por incapacidad o para que sus familias tengan derecho a beneficios como sobrevivientes.

Por lo general, el beneficio de Seguro Social es un porcentaje del promedio de sus ganancias vitalicias. Los trabajadores de ingresos bajos reciben un porcentaje más alto del promedio de sus ganancias vitalicias que aquellos de niveles de ingresos más altos. Un trabajador con ganancias promedias puede esperar un beneficio de jubilación que reemplaza aproximadamente el 40 por ciento del promedio de sus ganancias vitalicias.

Los impuestos de Seguro Social pagan por tres tipos de beneficios: jubilación, incapacidad y sobrevivientes.

2. Financiamiento

Los impuestos de Seguro Social que los trabajadores contribuyen al sistema se usan para pagar beneficios de Seguro Social. Cada trabajador paga impuestos de Seguro Social sobre sus ganancias hasta cierta cantidad. Esa cantidad aumenta cada año para mantenerse al ritmo de los salarios. En el 2007, esa cantidad es \$97,500. Asimismo, cada trabajador paga impuestos de Salud (Medicare) sobre todos sus salarios o ganancias netas de trabajo por cuenta propia. Estos impuestos se usan para la cobertura de Medicare.

Si trabaja para alguien	Impuestos de Seguro Social	Impuestos de Medicare
Usted paga	6.2%	1.45%
Su empleador paga	6.2%	1.45%
Si trabaja por cuenta propia		
Usted paga	12.4%	2.9%

85 centavos de cada dólar que un trabajador paga en impuestos de Seguro Social van hacia un fondo de fideicomiso que paga beneficios mensuales a personas jubiladas actualmente y sus familias y a cónyuges sobrevivientes y niños de trabajadores que han fallecido. Los otros 15 centavos van hacia un fondo de fideicomiso que paga beneficios a personas incapacitadas y a sus familias.

El Seguro Social también usa estos fondos de fideicomiso para pagar los gastos de administrar los programas del Seguro Social. Por cada dólar que se pagan en impuestos de Seguro Social, se gasta menos de un centavo para administrar el programa.

La cantidad completa que cada trabajador paga de impuestos de Medicare va hacia un fondo de fideicomiso que paga algunos gastos de hospital y servicios relacionados para los beneficiarios de Medicare. El programa de Medicare es administrado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid y no por el Seguro Social.

3. Beneficios de Seguro Social

Cada trabajador tiene derecho a beneficios de jubilación o por incapacidad, es posible que otros miembros de la familia también puedan tener derecho a beneficios. Éstos incluyen: el cónyuge si él o ella tiene por lo menos 62 años de edad o menos de 62 años, pero tienen a su cargo un niño menor de 16 años; y sus niños si no están casados y son menores de 18 años, o menores de 19 años si están en la escuela secundaria o mayores de 18 años pero están incapacitados. Si es divorciado, es posible que el ex-cónyuge tenga derecho a beneficios bajo su registro.

4. Pensiones /Jubilación

Si decide jubilarse cuando cumpla la plena edad de jubilación recibirá sus beneficios completos. Sin embargo, si se jubila antes de cumplir la plena edad de jubilación, recibirá beneficios reducidos el resto de su vida.

Plena edad de jubilación

Si el trabajador nació antes de 1938, tendría derecho a beneficios completos de Seguro Social al cumplir los 65 años. En el año 2003, la edad en que los beneficios completos eran pagaderos comenzó a aumentar gradualmente.

Jubilación demorada

Si decide demorar el recibir beneficios hasta después de la plena edad de jubilación, el beneficio aumentará por cierto porcentaje, dependiendo del año de nacimiento. El aumento se añadirá automáticamente desde el momento en que se alcance la plena edad de jubilación hasta que comience a recibir beneficios o cumpla los 70 años de edad, lo que ocurra primero. Si, por ejemplo, nació en 1940, el beneficio aumentaría 7 por ciento por cada año, entre la plena edad de jubilación y los 70 años de edad, en que no reciba beneficios de jubilación.

Jubilación temprana

Un trabajador puede comenzar a recibir beneficios a los 62 años. Sin embargo, si comienza a recibir sus beneficios temprano, éstos serán reducidos permanentemente. Estos son reducidos aproximadamente la mitad del uno por ciento por cada mes que comienza a recibir beneficios antes de la plena edad de jubilación. Por ejemplo, si la plena edad de jubilación es 65 años y 10 meses y solicita beneficios de Seguro Social a los 62 años, sólo recibirá el 75.8 por ciento del beneficio completo.

También se puede recibir beneficios de jubilación y continuar trabajando. Las ganancias en (o después) del mes en que alcance la plena edad de jubilación no reducirán los beneficios de Seguro Social. Sin embargo, los beneficios serán reducidos si las ganancias exceden ciertos límites en los meses antes de cumplir la plena edad de jubilación. Si trabaja pero comienza a recibir beneficios antes de la plena edad de jubilación, se descuenta \$1 de beneficios por cada \$2 de ganancias sobre el límite anual. En el 2007, el límite es \$12,960.

El año en que cumpla la plena edad de jubilación, se descuenta \$1 de los beneficios por cada \$3 de ganancias sobre un límite anual diferente (\$34,440 en el 2007) hasta el mes en que alcance plena edad de jubilación. Una vez alcance la plena edad de jubilación podrá continuar trabajando, y el beneficio de Seguro Social no será reducido sin importar cuánto gane.

5. Invalidez

Se pagan los beneficios por incapacidad a cualquier edad si ha trabajado lo suficiente y existe un impedimento físico o mental tan severo que le impide trabajar por un año o más o si tiene una condición médica que se espera que resulte en su muerte.

Si no puede trabajar debido a una condición física o mental que se espera que dure por lo menos un año o que resulte en muerte, podría tener derecho a beneficios de Seguro Social por incapacidad

6. Sobrevivientes

Cuando un trabajador fallece, ciertos miembros de su familia pueden tener derecho a beneficios para sobrevivientes. Éstos incluyen, viudas o viudos (y viudas/viudos divorciados), niños, y padres dependientes.

Si una persona recibe beneficios de viudo o viuda, puede cambiar para recibir sus propios beneficios de jubilación a los 62 años, si su beneficio de jubilación es más alto que la cantidad que recibe sobre las ganancias del cónyuge fallecido. En muchos casos, puede empezar a recibir un beneficio a una tasa reducida y después cambiar al otro beneficio a una tasa completa cuando alcance la plena edad de jubilación.

Los niños también pueden recibir beneficios si son solteros y:

- Son menores de 18 años; o
- Entre los 18 y 19 años si asisten a una escuela primaria o secundaria y son estudiantes a tiempo completo; o
- De 18 años o mayores y severamente incapacitados (la incapacidad tiene que haber empezado antes de los 22 años de edad).

Además, los padres pueden recibir beneficios bajo su registro si dependían del trabajador para cubrir por lo menos la mitad de su manutención.

Los sobrevivientes reciben un porcentaje de los beneficios básicos de Seguro Social—generalmente entre 75 a 100 por ciento cada uno. Sin embargo, hay un límite en la cantidad de dinero que se le puede pagar cada mes a una familia. El límite varía, pero por lo general es entre 150 a 180 por ciento de su beneficio.

Si el trabajador está divorciado, su ex-cónyuge podría tener derecho a beneficios en su registro de ganancias. Para tener derecho, el cónyuge divorciado debe:

- Haber estado casado con el trabajador por lo menos 10 años;
- Estar divorciado por lo menos dos años;
- Tener por lo menos 62 años de edad;
- Ser soltero; y
- No tener derecho a un beneficio igual o más alto en su propio registro de trabajo, o del trabajo de otra persona.

7. Salud

Medicare es el programa nacional de seguro de salud para personas de 65 años o mayores y para muchas personas incapacitadas

No debe confundir Medicare con Medicaid. El Medicaid es un programa de cuidado de salud para personas con pocos ingresos y recursos limitados. Usualmente es administrado por las agencias estatales de bienestar público o servicios sociales. Algunas personas tienen derecho a uno u otro, mientras otras tienen derecho a ambos Medicare y Medicaid.

Los beneficios de servicios de salud se proveen bajo las cuatro partes de Medicare. Los impuestos de Medicare que se pagan mientras trabaja sirven para financiar el seguro de hospital (Parte A) que ayuda a pagar por servicios provistos durante estadías en el hospital o enfermería especializada y por otros servicios. Las otras tres partes de Medicare que generalmente se pagan a través de primas mensuales son; seguro médico (Parte B) que ayuda con los honorarios de médicos, servicios de visitas ambulatorias y otros servicios y artículos médicos; los planes de Medicare Advantage (Parte C) que les permiten a aquellas personas que tienen las Partes A y B a recibir todos sus servicios de salud a través de una sola organización proveedora de estos servicios; y la cobertura de recetas

médicas (Parte D) que ayuda a pagar los medicamentos para tratamientos recetados por médicos. (No importa cuál sea la plena edad de jubilación, todos tienen derecho a Medicare al cumplir los 65 años de edad.)

8. Otros Subsidios

SSI hace pagos mensuales a personas que tienen ingresos bajos y pocos recursos. Para recibir SSI, debe tener 65 años de edad o más, ser ciego o estar incapacitado. Los niños, al igual que los adultos, tienen derecho a pagos de SSI por incapacidad. La cantidad de los pagos de SSI que puede recibir depende del ingreso, recursos, y el estado donde vive cada persona. El gobierno federal paga una cantidad básica y algunos de los estados añaden dinero a esa cantidad. Por lo general, las personas que reciben SSI también pueden recibir cobertura de Medicaid, cupones de alimento y otras ayudas.

No es necesario haber trabajado para recibir pagos de SSI. Los pagos de SSI son financiados a través de los fondos de impuestos generales, y no a través de impuestos de Seguro Social.

Algunas personas que reciben Seguro Social tendrán que pagar impuestos sobre sus beneficios. Menos de un tercio de los beneficiarios actuales pagan impuestos sobre sus beneficios.

Tendrá que pagar impuestos de beneficios si ingresa una declaración de impuesto federal como "individuo", y el ingreso total es más de \$25,000. Si ingresa una declaración federal junto con su cónyuge, tendrá que pagar impuestos si usted y su cónyuge tienen un ingreso total que es más de \$32,000

Es posible que tenga que pagar una prima mensual debido a los beneficios adicionales que ofrece el plan de Medicare Advantage.

Bibliografía

- Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS)
<http://www.ciees.org.mx>
- William Heath y Pernille Winther "La política social en Finlandia", Parlamento Europeo Dirección General de Estudios División de Asuntos Sociales y Empleo, Salud Pública y Protección del Consumidor, Derechos de la Mujer, Cultura, Juventud, Educación y Medios de Comunicación
- Seguridad Social de España <http://www.seg-social.es>
- Seguridad Social de Estados Unidos <http://www.socialsecurity.gov/espanol>
- Social Security Worldwide/ISSA <http://www-ssw.issa.int/>
- Documento Cámara de Diputados de México.
http://209.85.165.104/search?q=cache:hxyCYroFpysJ:www.diputados.gob.mx/ceso_p/doctos/Estudio%2520Seguridad%2520Social%2520Final%25202.pdf+seguridad+social+mexico&hl=es&ct=clnk&cd=4&gl=c
- www.kela.fi
- Heikki Niemelä and Kari Salminen (2006) "Social Security in Finland"

- Organización Iberoamericana de Seguridad Social "Banco de Información de los Sistemas de Seguridad Social Iberoamericanos Edición Año 2004"