

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2004**

**INSTITUTO DE NORMALIZACION  
PREVISIONAL**

**SANTIAGO DE CHILE**

---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>5</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	6
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	7
• Principales Autoridades .....	8
• Definiciones Estratégicas .....	10
- Misión Institucional .....	10
- Objetivos Estratégicos .....	10
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos .....	11
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	12
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	13
• Recursos Humanos .....	15
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	15
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo .....	16
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	17
• Recursos Financieros .....	18
- Recursos Presupuestarios año 2004 .....	18
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>19</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	20
- Balance Global .....	20
- Resultados de la Gestión Financiera .....	24
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	31
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	38
- Informe de Programación Gubernamental .....	38
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	40
• Avances en Materias de Gestión .....	41
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	41
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	43
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	45
- Avances en otras Materias de Gestión .....	46
• Proyectos de Ley .....	48
<b>4. Desafíos 2005 .....</b>	<b>49</b>

---

<b>5. Anexos .....</b>	<b>52</b>
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 .....	53
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	56
• Anexo 3: Programación Gubernamental .....	58
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 .....	60
• Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	62

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	15
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo .....	16
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	17
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004 .....	18
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004 .....	18
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004 .....	24
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004 .....	26
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera .....	30
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004 .....	43
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004 .....	53
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004 .....	56
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004 .....	58
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2004 .....	60
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003 .....	61
Cuadro 15: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	62

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato .....	15
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento .....	16
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	17

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

**ERNESTO EVANS ESPIÑEIRA**  
**DIRECTOR NACIONAL**

De acuerdo con el compromiso asumido en junio 2002, en relación con las orientaciones del Supremo Gobierno respecto de la Modernización del Estado y la calidad de atención a los usuarios, el Instituto de Normalización Previsional desarrolló durante el año 2004 una intensa labor, que consolidó un mayor nivel de eficiencia y compromiso en la búsqueda permanente de la excelencia institucional.



En lo fundamental, podemos decir que el INP centra su quehacer en los pensionados adultos mayores, en las personas con discapacidad y en las personas vulnerables por su condición de extrema pobreza, que son beneficiarios de pensiones y subsidios otorgados por el Instituto. Asimismo, se compromete en la generación y aplicación de planes y programas que favorecen a trabajadores activos protegidos por la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y a quienes son receptores de prestaciones y beneficios por su permanencia en el antiguo sistema previsional (cotizantes activos y traspasados a AFP). Y, por supuesto, aborda las áreas que se relacionan con la concesión, pago y administración de las prestaciones previsionales y asistenciales, que forman la base del quehacer institucional.

Respecto a los principales logros del año 2004 –en términos generales- se pueden destacar los siguientes:

- El INP Sector Activo entregó información sobre los beneficios de la Ley N°16.744 a 40.000 trabajadores correspondientes a los sectores competitivos, desprotegidos y empresas públicas; atendió a 15.000 trabajadores informales, permitiéndoles conocer los beneficios de la Ley, cómo acceder a ella y hacer prevención de riesgos; prestó asesoría a 20.000 empresas privadas; realizó 533 cursos de capacitación a nivel nacional –en materia de gestión preventiva, ergonomía, higiene y seguridad industrial- que beneficiaron a 11.524 trabajadores; realizó 121 planes de mejora a pequeñas y medianas empresas; y consolidó una serie de convenios con instituciones médicas, lo que permite ofrecer a los trabajadores-clientes la más amplia red de centros de atención de salud ante accidentes y enfermedades laborales.
- En materia de Programa y Beneficios Sociales, 6.729 pensionados adultos mayores accedieron a cursos de "Lectoescritura", "Internet", "Reactivando la Palabra", y "Word"; más de 130.000 pensionados adultos mayores se beneficiaron de campañas nacionales ("Corazón Saludable", "Vacunación contra la influenza", "Usted tiene mucho que ver", y "Exámenes de Osteoporosis"); cerca de 9.500 personas participaron en talleres de actividad física; la ayuda técnica entregada a personas con discapacidad alcanzó un total de 188 sillas de ruedas; se habilitaron cuatro nuevas casas de encuentro, ubicadas en Puente Alto, Constitución, Temuco y Melipilla; y fueron emitidas 850.000 unidades de la nueva "Tarjeta del Pensionado INP", que permitirá a sus beneficiarios adquirir medicamentos, pasajes de buses y otros productos a precios rebajados; se realizaron trece "Encuentros Regionales de Organizaciones de Pensionados", con la participación de 1.584 dirigentes de 461 organizaciones.; Además, se llevó a cabo

---

la campaña "Chile te Abriga", que permitió juntar en invierno más de 50.000 frazadas, y la del "Buen Trato", que logró recolectar más de 10.000 firmas.

- En el ámbito previsional, se observa una reducción de los tiempos de respuestas en la concesión de prestaciones previsionales que la ley establece para los beneficiarios en actividad. En términos de cobertura, es importante destacar la incorporación de ocho nuevos Centros de Atención de Público; tres de ellos permanentes y cinco esporádicos. Adicionalmente, un número promedio de 1.782.946 personas recibió el pago de pensiones y beneficios.
- Como resultado de la ampliación de las funcionalidades del sistema de declaración y pago de cotizaciones en Internet, los trabajadores independientes y voluntarios pueden acceder a este sistema para realizar el pago mensual de sus cotizaciones. Por otra parte, en las 62 Sucursales se encuentra operativo el pago de cotizaciones en línea por subsidio de incapacidad laboral.
- En relación a la recaudación de Cotizaciones Previsionales Vía Electrónica, se dio a conocer a empleadores y contadores las ventajas de la cotización en línea y las herramientas necesarias para el manejo y utilización de las aplicaciones respectivas. A diciembre de 2004, las declaraciones vía electrónica llegaron a 67.846.

Importante es mencionar que se consolidó el Balanced Scorecard (o Cuadro de Mando Integral), como la herramienta de gestión del INP, que permite contar con información precisa y oportuna respecto de lo que sucede en cada una de las áreas de negocio del Instituto. Además es necesario señalar que la calidad con que se ha implementado esta herramienta permitió al INP la postulación al Hall of Fame, premio otorgado por Balanced Scorecard Collaborative a las empresas que demuestran éxitos sustanciales en su gestión. Al respecto cabe destacar, que si el INP se adjudica el premio se constituiría en el primer servicio público latinoamericano en obtener dicha certificación.

Por otra parte, a la fecha seguimos avanzando en la innovación tecnológica a través del Proyecto Heracles que, por su naturaleza, entrega una solución global para las funciones que desarrolla el Instituto en su giro habitual. Se espera que el funcionamiento del Proyecto en su conjunto se inicie en Junio de 2006.

Los desafíos en el 2005 son mayores, porque debemos responder a la imagen que nos hemos forjado ante la gente como una institución que, más allá de pagar pensiones, trabaja por los pensionados adultos mayores de manera integral. Además, es necesario mantener la calidad de nuestra gestión y mostrarnos como un actor relevante en el ámbito de los beneficios de la Ley de Accidentes del Trabajo. Todo ello en medio de nuestras nuevas tareas, como el pago de las pensiones a las víctimas de prisión política y tortura. En resumen, el 2005, los funcionarios del INP seguiremos entregando nuestro mayor esfuerzo en beneficio de muchos chilenos.



ERNESTO EVANS ESPÍNEIRA  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

---

## 2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
  - Productos Estratégicos vinculados a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2004

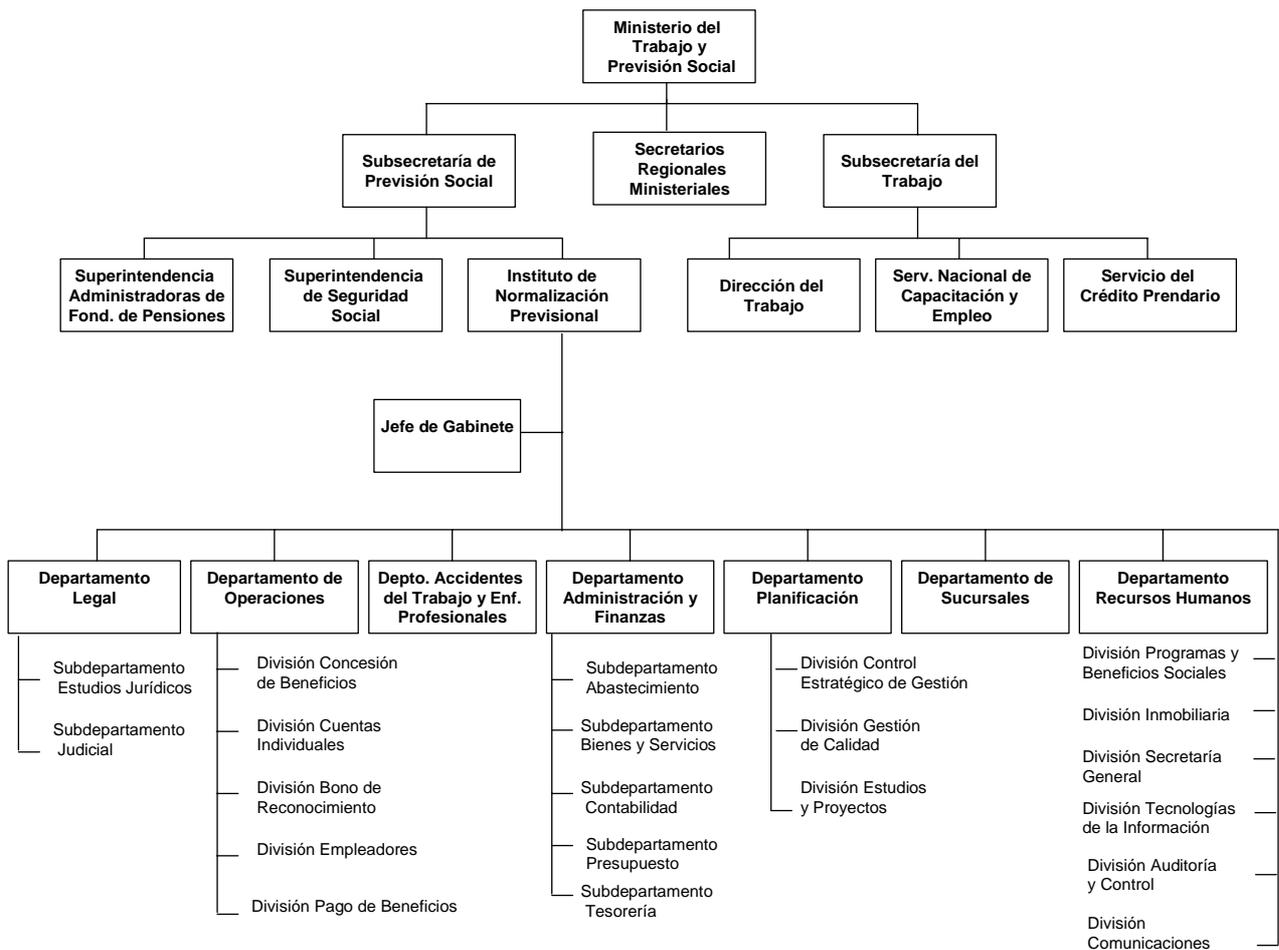
---

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

El Instituto de Normalización Previsional se rige por el D.L. N° 3.502 de 1980, por la Ley N° 18.869, de 1988; por Decretos de fusión posteriores a la dictación de la Ley N° 18.869 (D.S. N° 124 del 19 de octubre de 1989; D.S. N° 129 del 20 de noviembre de 1989; D.S. N° 30 del 20 de noviembre de 1989; y D.S. N° 38 del 31 de marzo de 1989); por Estatuto Orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 17 del 8 de febrero de 1989; por el D.F.L. N° 278 de 1960 del Ministerio de Hacienda y el D.L. N° 49 de 1973.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

## Organigrama Institucional



---

- **Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
Director Nacional	Ernesto Evans Espiñeira
Jefe de Gabinete	Roberto Gatica Baeza
Departamento Legal	Carlos Fuentealba Maldonado
Departamento Operaciones	Patricio Latrach Guerrero
Departamento Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	Javier Fuenzalida Santander
Departamento Administración y Finanzas	Angel Muñoz Vásquez
Departamento de Planificación	Alex Saravia Molina
Departamento Sucursales	Armengol Castañeda Cañas
Departamento Recursos Humanos	Gonzalo Fuenzalida Castro
Subdepartamento Estudios Jurídicos	Mafalda Revetria Beltrán
Subdepartamento Judicial	Rodrigo Urzúa Martínez
División Concesión de Beneficios	María Teresa Siques
División Cuentas Individuales	Patricio Arce Fernández
División Bono de Reconocimiento	Patricio Muñoz País
División Empleadores	Francisco Valenzuela Villagrán
División Pago de Beneficios	María Eugenia Sbarbaro Fuentealba
Subdepartamento Abastecimiento	Ricardo Garrido Salas
Subdepartamento Bienes y Servicios	Enrique Molina Ferrari
Subdepartamento Contabilidad	Moisés Salazar Reyes
Subdepartamento Presupuesto	M. Rebeca Ferrada Prieto
Subdepartamento Tesorería	Pedro Acuña Ramírez
División Control Estratégico de Gestión	Felicitas Leyton Sepúlveda
División Gestión de Calidad	Alejandro Salinas López
División Estudios y Proyectos	Liliana Antiguay Moraga
División Programas y Beneficios Sociales	Paulina Echenique Martínez
División Inmobiliaria	Javier Lucero Torres
División Secretaría General	Mónica Reyes Martínez

---

División Tecnologías de la Información	Carlos Montecinos Saavedra
División Auditoría y Control	Jaime Farías Ortega
División Comunicaciones	Patricio Coronado Rojo

---

## • Definiciones Estratégicas

### - Misión Institucional

Participar activa e integralmente en el Sistema de Seguridad Social para contribuir a un desarrollo con equidad, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los trabajadores a lo largo de su ciclo laboral, de los adultos mayores y con especial preocupación en las personas con discapacidad y en situación de extrema pobreza. Desarrollando procesos internos impecables, con un avanzado componente tecnológico y con altos estándares en la calidad de atención, eficiencia y seguridad.

### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Promover el desarrollo integral de las personas a través de la capacitación, motivación y reconocimiento de las mismas, a fin de conformar una comunidad laboral comprometida orientada a recaudar, conceder y pagar prestaciones en forma eficiente, eficaz y oportunamente.
2	Fomentar el uso de la tecnología a través de la implantación de proyectos informáticos que nos permitan disponer de servicios interactivos para mejorar la gestión y la atención al usuario.
3	Promover el desarrollo de procesos internos impecables a través del rediseño de los mismos y la medición de indicadores que nos permitan otorgar altos estándares en la calidad de atención.
4	Ampliar la participación del Instituto en la administración del seguro social contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales a través de acciones de capacitación y campañas públicas de difusión de la Ley 16.744 a fin de implementar medidas de prevención efectivas y atingentes a cada actividad económica.
5	Promover la integración social de los adultos mayores y personas con discapacidad a través de programas y beneficios sociales para que puedan ejercer mejor sus derechos previsionales, optimizar sus ingresos, cubrir en mejor medida sus necesidades y en definitiva beneficiarse y mejorar su calidad de vida.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre – Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensiones Régimen General               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley Orgánica + Ley N° 15.386</li> </ul> </li> <li>• Ley Reparación (Ley N° 19.123)</li> <li>• Pensiones Asistenciales (DL 869)</li> <li>• Ley Exonerados (Leyes 19.234 y 19.582)</li> <li>• Asignaciones Familiares</li> <li>• Subsidio Cesantía</li> <li>• Asignación por Muerte</li> <li>• Indemnización del Carbón (Ley 19.129)</li> <li>• Otras Prestaciones Previsionales               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desahucio Indemnizaciones</li> <li>- Seguro de vida</li> <li>- Devolución de Imposiciones</li> <li>- Bonificaciones</li> <li>- Indemnización Especial Ley Reparación</li> </ul> </li> <li>• Otros               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transferencias Suseso</li> <li>- Sentencias Ejecutoriadas</li> <li>- Transferencias al Sector Privado</li> <li>- Préstamos Caja Ferro</li> </ul> </li> </ul>	1,2,3,5
2	Bono de Reconocimiento <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de Bonos Reconocimiento</li> <li>• Visación de Bono de Reconocimiento</li> <li>• Liquidación Bono de Reconocimiento               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidación</li> <li>- Reliquidación</li> <li>- Complemento</li> <li>- Exonerados</li> </ul> </li> </ul>	1,2,3
3	Recaudación Cotizaciones Provisionales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación mensual (cantidad de planillas y montos)</li> <li>• Saldo a Favor de Empleadores (cantidad de planillas y montos)</li> <li>• Generación de Informe Contable</li> <li>• Carga Fonasa (cantidad de cotizantes y montos distribuidos)</li> </ul>	1,2,3,4
4	Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensiones de invalidez</li> <li>• Prestaciones médicas</li> <li>• Concurrencias</li> <li>• Subsidios por incapacidad laboral</li> <li>• Indemnización</li> <li>• Prevención de Riesgos</li> <li>• Gastos de Administración</li> <li>• Fonasa</li> <li>• Cuota Mortuoria y Seguro Escolar</li> </ul>	1,2,3,4

5	Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor y Personas con Discapacidad). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller Lecto Escritura</li> <li>• Taller Reactivando la Palabra</li> <li>• Taller de Navegación en Internet</li> <li>• Taller de Word</li> <li>• Taller de Autocuidado de la Salud</li> <li>• Taller Extensión (Recreación y Cultura, y Actividades Turísticas)</li> </ul>	1,2,3,5
---	---	---------

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Pensionados de las distintas ex Cajas de Previsión Pensionados Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)
2	Imponente INP (Trabajadores dependientes e independientes)
3	Empleadores Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)
4	Trabajadores afiliados Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)
5	Adultos Mayores Pensionados del INP
6	Personas con Discapacidad Pensionados del INP
7	Pensionados de Leyes y Programas Especiales (Ley Reparación, Ley Exonerados e Indemnización del Carbón)
8	Beneficiarios de Pensiones Asistenciales y Subsidio Único Familiar

- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<p>Pensionados de las distintas ex Cajas de Previsión</p> <p>Pensionados Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)</p> <p>Imponente INP (Trabajadores dependientes e independientes)</p> <p>Adultos Mayores Pensionados del INP</p> <p>Personas con Discapacidad Pensionados del INP</p> <p>Pensionados de Leyes y Programas Especiales (Ley Reparación, Ley Exonerados e Indemnización del Carbón)</p> <p>Beneficiarios de Pensiones Asistenciales y Subsidio Único Familiar</p>
2	Bono de Reconocimiento	Imponente INP (Trabajadores dependientes e independientes)
3	Recaudación Cotizaciones Previsionales	<p>Imponente INP (Trabajadores dependientes e independientes)</p> <p>Empleadores Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)</p> <p>Trabajadores afiliados Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)</p>
4	Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	<p>Empleadores Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)</p> <p>Trabajadores afiliados Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)</p>

Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor y Personas con Discapacidad).

Pensionados de las distintas ex Cajas de Previsión

Pensionados Ley N° 16.744 (Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales)

Adultos Mayores Pensionados del INP

Personas con Discapacidad Pensionados del INP

Beneficiarios de Pensiones Asistenciales y Subsidio Único Familiar

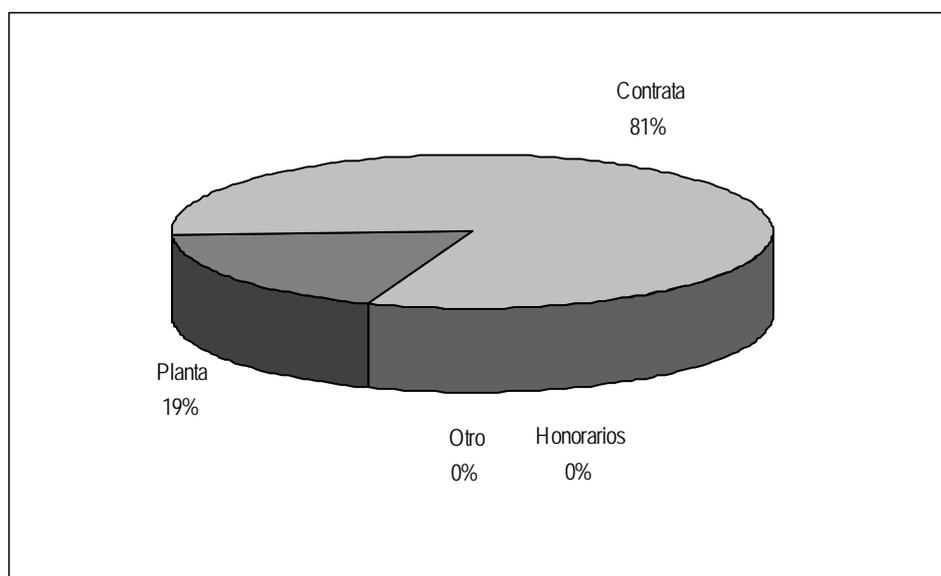
---

- Recursos Humanos

- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	321	257	578
Contrata	1.607	930	2.537
Honorarios <sup>2</sup>			
Otro			
TOTAL	1.928	1.187	3.115

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



---

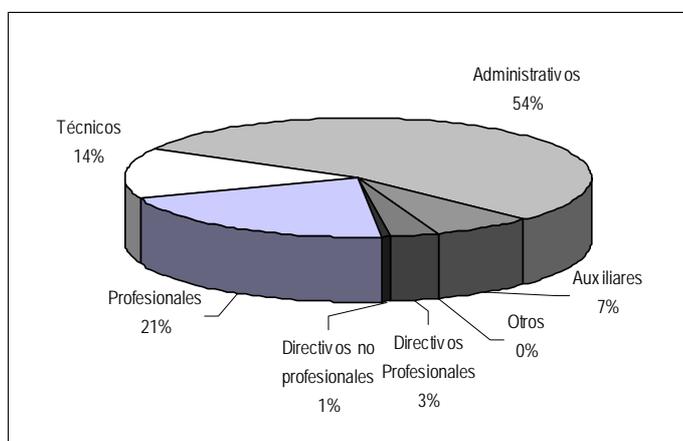
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	41	60	101
Directivos no Profesionales <sup>5</sup>	7	17	24
Profesionales <sup>6</sup>	388	256	644
Técnicos <sup>7</sup>	313	123	436
Administrativos	1.157	533	1.690
Auxiliares	22	198	220
Otros <sup>8</sup>			
<b>TOTAL</b>	<b>1928</b>	<b>1.187</b>	<b>3.115</b>

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

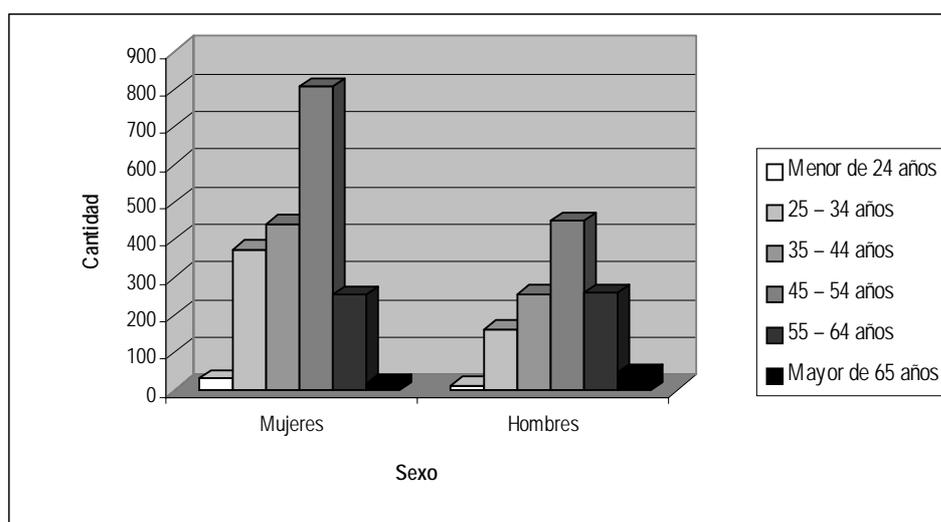
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	32	13	45
25 – 34 años	376	163	539
35 – 44 años	442	255	697
45 – 54 años	806	449	1.255
55 – 64 años	253	260	513
Mayor de 65 años	19	47	66
TOTAL	1.928	1.187	3.115

Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



<sup>9</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

---

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	2.016.749.223
Endeudamiento <sup>11</sup>	
Otros Ingresos <sup>12</sup>	377.460.495
TOTAL	2.394.209.718

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	2.410.839.835
De Capital <sup>14</sup>	292.054
Otros Gastos <sup>15</sup>	-16.922.171
TOTAL	2.394.209.718

---

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

## • Cuenta Pública de los Resultados

### - Balance Global

- Está en proceso la descentralización del otorgamiento de las pensiones de vejez del ex Servicio de Seguro Social (S.S.S). Durante el 2004, se celebraron convenios de colaboración con 12 Municipalidades, que permitirán la recepción de solicitudes de Pensiones de Vejez de los imponentes del ex S.S.S. A ello se suma el diseño, desarrollo e implementación de una aplicación computacional y la capacitación a los encargados en las Sucursales de enlace y, a través de éstos, a los funcionarios municipales encargados de la función.
- En el marco de la ampliación de funcionalidades del sistema de Declaración y Pago de Cotizaciones en Internet, a contar del 30 de diciembre se encuentra disponible para los trabajadores independientes y voluntarios la aplicación que les permitirá efectuar el pago mensual de sus cotizaciones.
- Con relación al pago automático de saldo a favor del empleador, es decir, depósitos en cuentas corrientes, por razones técnicas asociadas a las suscripciones de convenios con las entidades bancarias, aún no ha sido posible habilitarlo; sin embargo, a contar de septiembre de 2004 está en marcha el proyecto de emisión de órdenes de pago, el cual entró en operación normal en diciembre. El objetivo de este proyecto es el envío de órdenes de pago al domicilio del empleador para su cobro en cualquier banco.
- En febrero de 2004, se puso en operación el pago de cotizaciones en línea por subsidios de incapacidad laboral en las 62 Sucursales.
- El instituto, a través de acciones de capacitación y campañas masivas -en radio y televisión- entregó información sobre los beneficios de la Ley N°16.744 a 40.000 trabajadores correspondientes a los sectores competitivos, desprotegidos y empresas públicas. De igual manera, 15.000 trabajadores informales conocieron los beneficios de la Ley, cómo acceder a ella y hacer prevención de riesgos. Por otra parte, a través de visitas de expertos en prevención de riesgos, se prestó asesoría a 20.000 empresas privadas.
- Se realizaron 533 cursos de capacitación a nivel nacional –en materia de gestión preventiva, ergonomía, higiene y seguridad industrial- que beneficiaron a 11.524 trabajadores correspondientes tanto al sector público como al privado. Adicionalmente, 528 trabajadoras de casa particular accedieron a cursos de capacitación en materia de prevención de riesgos en el hogar, higiene y manipulación de alimentos, primeros auxilios, y ergonomía en el hogar. Por otra parte, se realizaron 121 planes de mejora a pequeñas y medianas empresas.
- El quehacer del área de programa y beneficios sociales se canalizó a través de dos líneas de acción el año 2004: i) El Buen Trato al Pensionado, y ii) Gente Mayor, Gente Activa. Como

---

resultado de la implementación de un nuevo Programa, denominado "Del Lápiz a las Teclas", se amplió notablemente la cobertura del área. Así, a los anteriores cursos de Lectoescritura e Internet, se sumaron dos nuevos talleres (Reactivando la Palabra y Word). Con ello se dio respuesta a la nueva demanda e intereses de los pensionados. Adicionalmente, el Programa Gente Activa logró una mayor eficiencia en el financiamiento, lo que permitió un alto impacto y respuesta por parte de los pensionados.

- En el marco de la licitación del Servicio de Cuentas Corrientes y Pago de Beneficios de Seguridad Social, se encuentran implementados 43 Centros de Servicios por el Banco BBVA. Con ello, se entrega una mejor atención a más de 1.700.000 personas que esperan cobrar cada mes su beneficio.
- Se consolidó una Red de Telecomunicaciones, con una alta disponibilidad de enlaces y servicios asociados. De igual manera, se emprendió la creación de una Red Integrada de Voz y Datos, que permitirá ahorros significativos -producto de la integración- y un servicio cada vez más expedito y de mayor cobertura, para lo cual se inició el proceso de Licitación de Telecomunicaciones para los servicios de Red de datos fija, Red de datos móvil, Voz fija y Voz móvil, lo que permite avanzar en la consolidación e integración de la tecnología de información y comunicación.
- Con relación al proyecto de Solución Tecnológica Integral (Heracles), orientado a los negocios del INP, se encuentran liberados parcial o totalmente productos importantes, como son:
  - a. Balanced Scorecard (o Cuadro de Mando Integral). Es un sistema de gestión estratégica que utiliza indicadores asociados a cuatro perspectivas: financiera; clientes; procesos; aprendizaje y crecimiento. Esta herramienta de gestión se encuentra en su segunda etapa de desarrollo.
  - b. Base de Conocimiento. Es una herramienta informática colaborativa, cuya cualidad más importante es potenciar y hacer más eficiente la gestión documental y la transmisión de conocimientos al interior del INP. Esta aplicación se basa en el concepto de espacios de trabajo en donde será posible almacenar y gestionar la documentación que generan las distintas áreas del INP.
  - c. Terminales de Autoconsulta. Son 30 Kioscos de autoservicio Internet que proveen a los usuarios del INP un medio conveniente y seguro para obtener la información que necesitan.

Es preciso señalar que el plazo final para la implementación del Proyecto Heracles en su conjunto es Junio 2006, según lo aprobado por la Contraloría General de la República.

- Se amplió la cobertura de atención de público mediante la incorporación de ocho nuevos Centros de Atención. De éstos, tres corresponden a Centros permanentes y cinco a Centros esporádicos. Los permanentes están ubicados en las comunas de Lo Prado, Achao y Puerto Cisne; los esporádicos en comunas de la Región Metropolitana: Pudahuel, Cerro Navia, San José de Maipo, Lo Espejo y San Ramón.

- 
- Se capacitó a 769 funcionarios de Sucursales en materias relativas a prevención, previsión y protección. Igualmente, se realizaron jornadas de capacitación para más de 500 funcionarios, pertenecientes a las regiones V, VIII y RM, en atención a pensionados adultos mayores y personas con discapacidad, respectivamente.
  - Se difundió el trabajo que hacen las 51 OIRS del INP dentro de la comunidad nacional para que los usuarios accedan a las mismas y planteen sus consultas sobre trámites o prestaciones que otorga el instituto.
  - Se incorporó un sistema de gestión de calidad, bajo la norma internacional ISO 9001, en el área de capacitación de la Gerencia de Prevención de Riesgos del Departamento INP Sector Activo. La implementación correspondiente se expresó en integrar el concepto de calidad en la planificación, diseño, desarrollo y evaluación de los cursos de capacitación y actividades de mejora continua en los procesos que los sustentan.
  - Se confeccionó, en conjunto con los consultores de implantación del sistema de información financiera, SIGFE, el informe de configuración, con el que se ha estructurado la base de datos sobre la cual se han realizado pruebas. Así, se espera que el SIGFE entre en operación durante el año 2005, dependiendo de la implementación de la solución por parte de SIGFE, respecto de las adecuaciones solicitadas por el INP.
  - Se llevó a cabo el estudio de viabilidad técnica y económica para automatizar formularios que se utilizan en sucursales, pues la confección manual de los mismos es lenta y propensa a errores. Para lograr este objetivo se necesitaba desarrollar una interfaz con el usuario a partir de los flujos de datos de entrada y de salida del proceso involucrado, lo cual implicaba costos de implantación mayores a lo esperado. Por lo que este proyecto se dejó a un lado.
  - Se realizó el seminario jurídico "Modernización Jurídica del Estado y Seguridad Social", con la participación del 95 por ciento de los abogados del Departamento Legal, apoyos legales centrales y regionales, lográndose los objetivos propuestos en la definición del proyecto.
  - Sobre el Balanced Scorecard y su implementación en el INP expuso el Director Nacional en el "Congreso Internacional de E-Gobierno" (7 de abril de 2004), en el "II Workshop Internacional y Democracia Electrónica" (24-27 de mayo de 2004), y en el "IX Congreso Internacional del CLAD" (2-5 de noviembre de 2004).

En el caso de los Productos Estratégicos, las metas de gestión –medidas a través de indicadores de desempeño- mostraron un porcentaje global de cumplimiento igual a 100%, situación que se explica fundamentalmente por el mejoramiento en la capacidad de respuesta rápida a las expectativas y necesidades de los usuarios, la introducción de mejoras en los procesos computacionales, acciones conducentes al incremento de la recaudación de deudas previsionales, el aumento de las declaraciones de cotizaciones realizadas a través de Internet, la contratación de nuevos prestadores médicos, y la mayor oferta de programas y servicios sociales para los pensionados adultos mayores.

---

En relación a los compromisos contraídos tanto en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como en la Programación Gubernamental, a diciembre de 2004, se tuvo un 100% de cumplimiento, mientras que el Convenio de Desempeño Colectivo fue de 99%.

Cabe señalar que entre las acciones comprometidas en la Programación Gubernamental destacan los trabajos asociados a participación ciudadana (promoción de la participación igualitaria de pensionados adultos mayores y personas con discapacidad), creación o mejora de oficinas de información al público (creación de la unidad de mantención de empleadores, evaluación del plan de calidad de atención de público en las Sucursales de la Región Metropolitana), y gobierno electrónico (infocentros).

Por otra parte, con respecto al resultado de la gestión financiera, se observa que la diferencia entre el presupuesto final y los ingresos y gastos devengados obedece principalmente a la mayor cantidad de declaraciones previsionales realizadas pero no pagadas.

Además, de la comparación efectuada de los ingresos y gastos efectivos 2003 y 2004, se observa un incremento en Otros Ingresos, debido principalmente al reconocimiento como ingreso de cheques caducados históricos que estaban registrados en cuentas complementarias. En relación a los gastos, se aprecia un aumento en prestaciones previsionales, que se debió a un mayor pago por concepto de Bono de Reconocimiento y aplicación de la Ley N° 19.953. Por otra parte, se produce una disminución en Imposiciones Previsionales y en Transferencias Corrientes, producto del cambio en el tratamiento de los ingresos y transferencias a FONASA, que a contar de enero del año 2004 se registran en cuentas complementarias

## Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 – 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2004 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>2.722.607.019</b>	<b>2.394.209.718</b>	
Ingresos de Operación	5.347.198	4.666.270	1
Imposiciones Previsionales	598.999.850	122.999.779	2
Ventas de Activos	31.273.886	36.041.039	3
Recuperación de Préstamos	1.003.019	691.535	4
Transferencias	242.943.770	244.570.497	
Otros Ingresos	11.144.297	67.200.638	5
Endeudamiento	0	0	
Aporte Fiscal	1.916.111.372	2.016.749.223	6
Operaciones Años Anteriores	0	0	
Saldo Inicial de Caja	-84.216.374	-98.709.263	7
<b>GASTOS</b>	<b>2.722.607.019</b>	<b>2.394.209.718</b>	
Gastos en personal	22.346.736	23.281.978	8
Bienes y servicios de consumo	29.387.261	33.586.641	9
Bienes y servicios para producción	168.268	169.523	
Prestaciones Previsionales	2.215.921.670	2.293.120.345	10
Transferencias corrientes	522.824.310	60.681.348	11
Inversión sectorial de asignación regional	0	0	
Inversión real	266.855	292.054	
Inversión financiera	31.442.071	44.149.100	12
Transferencias de capital	0	0	
Servicio de la Deuda pública	0	0	
Operaciones Años Anteriores	0	4.250	
Compromisos Años Anteriores	0	0	
Saldo Final de Caja	-99.750.152	-61.075.521	13

<sup>16</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,010545 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

---

#### Análisis de diferencias entre ingresos y gastos:

- (1) El menor valor en Ingresos de Operación se debe principalmente a que los intereses y multas por cobranza de imposiciones previsionales en el año 2004 representaron un menor % de la recuperación que el año anterior; por otro lado, como consecuencia de la venta de la cartera de acciones del INP, se percibieron menos dividendos.
- (2) El menor ingreso se explica ya que a partir del año 2004 los ingresos recaudados tanto del sector activo (imponentes INP + AFP) como de los pensionados del INP, afiliados a FONASA, no se reflejan en el presupuesto del Instituto.
- (3) El incremento del año 2004 se origina por licitación de inmuebles en el año 2004 (MM\$ 2.362) e ingreso extraordinario por venta de acciones (MM\$ 2.174).
- (4) La disminución del año 2004 se debe a que en este año se efectuó una regularización contable por MM\$ - 266 correspondiente a ingresos de cuentas complementarias.
- (5) El mayor ingreso se explica por intereses ganados en operaciones SWAP (MM\$ 9.740), utilidad en venta de acciones (MM\$ 5.412) y regularización de cheques caducados históricos por MM\$ 41.013.
- (6) El mayor aporte fiscal se origina por mayores necesidades en el pago de pensiones previsionales por mejoramiento otorgado en Ley 19.953, bono de reconocimiento y gastos operacionales (comisiones bancarias por pago de beneficios previsionales).
- (7) El aumento del saldo negativo de caja se explica principalmente por una baja en el saldo acumulado de movimiento de fondos (disponibilidades) al 31-12-2003 con respecto al 31-12-2002 (MM\$ 19.718) y por otro lado existe una disminución en el saldo neto de las cuentas complementarias de aprox. MM\$ 5.200 dando por resultado un movimiento total de MM\$ 14.518.
- (8) El mayor gasto se debe al incremento en la Asignación de Modernización de 15% a 19%, creación de aporte del empleador de 1,4% para financiamiento de la Bonificación al Retiro (Ley 19.882) y cancelación a los funcionarios de un bono especial extraordinario en el mes de diciembre 2004.
- (9) El incremento en el año 2004 se debe a las mayores comisiones bancarias por pago de beneficios previsionales que debieron cancelarse en este año.
- (10) La diferencia se explica por un mayor gasto en Bono de Reconocimiento por aprox. MM\$ 70.800 y el pago por mejoramiento de las pensiones de aprox. MM\$ 8.800 a contar del 1 septiembre 2004 (Ley 19.953).
- (11) La disminución del gasto se explica principalmente ya que a partir del año 2004 la transferencia a FONASA de los ingresos recaudados del sector activo y pasivo (ver nota 2) no se reflejan en el presupuesto del INP.
- (12) El mayor gasto corresponde a inversión en depósitos a plazo de ingresos adicionales provenientes de venta de acciones e inmuebles (ver nota 3 y 5).
- (13) La disminución del saldo de caja se explica por un aumento en el saldo acumulado del movimiento de fondos de MM\$ 1.500, y una disminución en el saldo neto de las cuentas complementarias al 31-12-2004 del orden de MM\$ 37.100, lo que da una variación total de MM\$ 38.600.

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>2.404.064.948</b>	<b>2.522.568.397</b>	<b>2.469.165.811</b>	<b>53.402.586</b>	
01			INGRESOS DE OPERACIÓN	5.217.329	4.357.456	4.828.800	-471.344	1
02			IMPOSICIONES PREVISIONALES	123.785.032	124.876.687	197.175.927	-72.299.240	
	06		Para la Institución	83.569.457	79.735.047	124.111.774	-44.376.727	2
	07		Para terceros	40.215.575	45.141.640	73.064.153	-27.922.513	3
04			VENTAS DE ACTIVOS	32.786.609	36.511.633	36.041.039	470.594	
	41		Activos Físicos	75.791	2.774.442	2.430.672	343.770	4
	42		Activos Financieros	32.710.818	33.737.191	33.610.367	126.824	5
05			RECUPERACIÓN PRESTAMOS	1.179.618	1.011.625	1.229.446	-217.821	
06			TRANSFERENCIAS	237.773.308	250.001.443	244.570.497	5.430.946	
	62		De Otros Org. del Sector Público	225.340.460	236.999.830	231.746.079	5.253.751	
		003	Fondo Nac. De Pens. Asistenciales	180.949.027	189.083.223	188.944.415	138.808	6
		004	Fdo. Único Prest. Fam. Y Subs. Ces.	44.391.433	47.916.607	42.801.664	5.114.943	
	63		De Otras Entidades Públicas	12.432.848	13.001.613	12.824.418	177.195	
		001	Comisión Revalorizadora de Pensiones	12.432.848	13.001.613	12.824.418	177.195	
07			OTROS INGRESOS	12.979.069	77.555.742	67.280.142	10.275.600	
	71		Fondos de Terceros	4.782.685	2.667.739	2.676.177	-8.438	7
	79		Otros	8.196.384	74.888.003	64.603.965	10.284.038	8
09			APORTE FISCAL	1.978.839.395	2.016.749.223	2.016.749.223	0	9
10			OPERACIONES AÑOS ANTER.	0	0	0	0	
11			SALDO INICIAL DE CAJA	11.504.588	11.504.588	-98.709.263	110.213.851	
			<b>GASTOS</b>	<b>2.404.064.948</b>	<b>2.522.568.397</b>	<b>2.469.165.811</b>	<b>53.402.586</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL )	20.817.691	23.423.311	23.281.978	141.333	10
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	15.187.523	33.591.318	33.608.658	-17.340	11
23			BIENES Y SERVS. PARA PRODUCCION	187.774	186.079	169.523	16.556	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES	2.273.152.445	2.302.389.931	2.298.461.248	3.928.683	
	30		Prestaciones Previsionales	2.273.152.445	2.302.389.931	2.298.461.248	3.928.683	
		001	Asignación Familiar	39.050.508	42.114.291	43.406.078	-1.291.787	
		002	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	1.550.290.096	1.562.012.694	1.557.783.993	4.228.701	12

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

**Cuadro 7**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
		003	Subsidios	742.167	1.007.021	986.618	20.403	13
		004	Asignación por Muerte	10.338.856	11.223.171	11.218.975	4.196	
		005	Devolución de Imposiciones	206.229	279.709	271.409	8.300	
		006	Desahucios e Indemnizaciones	18.889.776	19.018.653	18.485.869	532.784	
		007	Seguro de Vida	10.134.461	11.884.093	11.523.449	360.644	14
		008	Bonificación	247.493	426.398	416.729	9.669	
		011	Bono de Reconocimiento	638.872.549	650.014.914	649.963.968	50.946	15
		019	Indemnización Especial	1.885	1.885	705	1.180	
		020	Indemnizac. Compensatoria Ley No. 19.129	4.378.425	4.407.102	4.403.455	3.647	
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	51.028.009	61.279.478	60.681.581	597.897	
	31		Transferencias al Sector Privado	507.012	502.435	429.857	72.578	
		001	Sala Cuna y Jardín Infantil	277.849	275.341	241.151	34.190	
		006	Otras	229.163	227.094	188.706	38.388	
	32		Transferencias a Organismos del Sector Publico	6.786.206	13.870.821	13.870.820	1	
		001	Fondo Nacional Pensiones Asistenciales	6.786.206	13.870.821	13.870.820	1	16
	33		Transferencias a Otras Entidades Publicas	43.734.791	46.403.638	46.123.507	280.131	
		262	Accidentes del Trabajo	34.700.641	36.892.485	36.612.354	280.131	17
		263	Comisión Revalorizadora de Pensiones	9.034.150	9.511.153	9.511.153	0	
	36		Cumplimiento de Sentencias Ejecutoriadas	0	502.584	257.397	245.187	18
31			INVERSION REAL	294.829	292.168	302.272	-10.104	
	50		Requisitos de Inversión para Funcionamiento	88.951	91.039	91.235	-196	
	51		Vehículos	109.054	105.179	105.178	1	
	53		Estudios para Inversiones	0	0	0	0	
	56		Inversión en Informática	96.824	95.950	105.859	-9.909	
32			INVERSION FINANCIERA	31.882.089	44.217.773	44.149.100	68.673	
	80		Compra de Títulos y Valores	31.848.886	44.184.870	44.116.302	68.568	19
	81		Préstamos	33.203	32.903	32.798	105	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	0	0	0	0	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	10.000	10.000	4.250	5.750	
90			SALDO FINAL DE CAJA	11.504.588	57.178.339	8.507.201	48.671.138	20

---

#### Variaciones más significativas entre el Presupuesto Inicial y Presupuesto Final:

- (1) El menor ingreso estimado obedece principalmente a que los intereses y multas por cobranza de impositivos previsionales representaron un menor % sobre la recuperación que el año anterior.
- (2) El menor presupuesto estimado se debe a disminución de impositivos del sistema antiguo.
- (3) La diferencia se produce por un ajuste del presupuesto inicial de acuerdo al ingreso real de las cotizaciones para Accidentes del Trabajo Ley 16.744 tanto de imponentes del sistema antiguo como de AFP no afiliados a mutual.
- (4) El mayor ingreso estimado se debe a licitación de inmuebles no contemplada en el presupuesto autorizado 2004.
- (5) El aumento del presupuesto obedece a ingresos extraordinarios, producto de la venta de la cartera de acciones del INP.
- (6) El mayor presupuesto corresponde a los requerimientos para el pago de aguinaldos (Sept. y Dic.)
- (7) La disminución del presupuesto se explica por un menor monto de cheques caducados de Pensiones Asistenciales y baja en los intereses de inversiones de terceros.
- (8) El mayor presupuesto estimado se origina por ingresos de operaciones SWAP (MM\$ 19.740) no contemplados en el presupuesto autorizado inicial, ingresos extraordinarios por venta de acciones MM\$ 5.412 y regularización de cheques caducados históricos por MM\$ 41.013.
- (9) El mayor aporte fiscal se origina por mayores necesidades del Bono de Reconocimiento (MM\$ 11.100), gastos operacionales (comisiones bancarias por el pago de beneficios previsionales) MM\$ 18.100 y pago de deuda a la Superintendencia de Seguridad Social por aprox. MM\$ 7.000.
- (10) El mayor presupuesto se origina principalmente por beneficios no incluidos en el presupuesto inicial, tales como: Bonificación Institucional y Colectiva del nuevo trato laboral, bonificaciones compensatorias por Modernización (impositivos previsionales y salud), aguinaldos de Sept. y Dic., Bono de Escolaridad, bono especial otorgado en Dic. 2004, reajuste Dic. 2004 y diferencias por reajuste de Dic. 2003 y obtención de títulos profesionales.
- (11) El mayor presupuesto corresponde a las comisiones bancarias por pago de beneficios previsionales no contempladas en el presupuesto inicial.
- (12) La mayor estimación de gasto se explica por los aguinaldos (Sept. y Dic.) y bono extraordinario de Pensiones Asistenciales no contemplados en el presupuesto inicial. El mayor gasto en Pensiones Previsionales se financió con redistribución interna.
- (13) La diferencia se produce por un ajuste del presupuesto inicial, de acuerdo al gasto real.
- (14) Diferencia originada por un gasto efectivo mayor al estimado inicialmente.
- (15) Diferencia originada por un gasto efectivo mayor al estimado inicialmente por bonos liquidados.
- (16) El incremento solicitado corresponde a transferencia necesaria para cancelar deuda a la Superintendencia de Seguridad Social, correspondiente a cheques bloqueados (años 1999 – 2003). (ver nota 9)
- (17) La mayor estimación de gasto se debe a deuda por gastos médicos (MM\$ 1.300) y concurrencias (MM\$ 420), aguinaldos (MM\$ 378) y reajuste Dic. 2004 (MM\$ 43).
- (18) Ítem de gasto no contemplado en presupuesto inicial.
- (19) El mayor gasto corresponde principalmente a inversión en depósitos a plazo de recursos provenientes de venta de acciones e inmuebles. (ver nota 4, 5 y 8)
- (20) Aumento solicitado con motivo de regularización de cheques caducados históricos por MM\$ 41.013 (ver nota 8) e ingresos probables por el saldo.

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

- El mayor ingreso devengado en el Subtítulo 02 "Impositivos Previsionales" se explica fundamentalmente por una mayor cantidad de declaraciones realizadas pero no pagadas, en distintos fondos que administra el INP (Fondo de Pensiones, Desahucio, Comisión Revalorizadora de Pensiones, cotización normal y adicional de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales).
- El menor ingreso del Subtítulo 07 "Otros Ingresos" se produce por un ingreso menor que el estimado (aprox. MM\$ 10.000).
- El mayor gasto devengado en el Subtítulo 24 "Prestaciones Previsionales", Asig. 001 "Asignación Familiar" corresponde a planillas de pago de impositivos declaradas y no pagadas que incluyen compensaciones de cargas familiares.
- La diferencia en el Saldo Inicial de Caja se produce ya que el monto del presupuesto final corresponde aprox. a las disponibilidades (saldo acumulado del movimiento de fondos al 31-12-2003) y el devengado es el saldo inicial de caja real al 31-12-2003.

- 
- La variación en el Saldo Final de Caja se explica ya que el valor del presupuesto final corresponde aprox. a las disponibilidades (MM\$ 10.807) + saldo requerido para efectuar regularización contable de cheques caducados históricos por MM\$ 41.013 y la diferencia corresponde a ingreso proyectado como "Otros Ingresos" que no se produjo. El saldo efectivo al 31-12-2004 es de MM\$ - 61.075.521. El incremento positivo en el saldo devengado con respecto a este último monto corresponde al mayor devengamiento de ingresos.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	24%	43%	44	102%	(2)
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	(M\$2004/ Func.)	14.2 88	16.1 52	18.2 41	113%	(1) (3)
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$		0	0	0		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$		0	0	0		

Notas:

(1) El gasto promedio de operación por funcionario, incluye en el subtítulo 22 las comisiones bancarias por el pago de beneficios previsionales. Las comisiones variables bancarias en miles de pesos de cada año son las siguientes:

2002 = 9.290.256 [M\$]

2003 = 13.933.659 [M\$]

2004 = 18.150.600 [M\$]

La dotación de funcionarios corresponde a las dotaciones promedios de los años 2002, 2003 y 2004.

	<u>2002</u>	<u>2003</u>	<u>2004</u>
DOTACION PROMEDIO	3.318	3.214	3.127

Si no consideramos las comisiones variables bancarias, el índice promedio de gasto de operación por funcionario sería de 11.379; 11.770 y 12.437 en [M\$2004/func.] para los años 2002, 2003 y 2004.

(2) Se corrige % por error en aplicación de la fórmula en BGI del año 2003.

(3) En BGI del año 2003 se consideró un % de avance del 88% (2002/2003), debiendo ser 113% (2003/2002)

<sup>21</sup> Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

<sup>22</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>23</sup> Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

<sup>24</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

<sup>25</sup> Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>26</sup> Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

---

## - Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

### Beneficios Previsionales (Pago de Pensiones, Atenciones Provisionales)

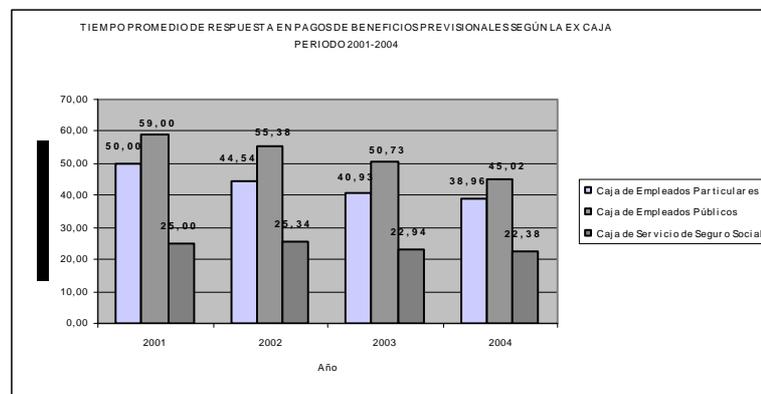
Durante el año 2004 se continuó mejorando los estándares de eficiencia en la concesión de beneficios previsionales a los imponentes de la ex Cajas de Empleados Particulares, Empleados Públicos y Periodistas y Servicio de Seguro Social (S.S.S). Producto de ello, se tiene que en términos globales el grado de cumplimiento y avance promedio fue superior a 100 por ciento en las metas comprometidas. En particular para la tramitación de los beneficios otorgados por el área de pensiones públicos, el indicador "Tiempo de Respuesta Activos Públicos"<sup>(1)</sup> tuvo un resultado efectivo de 45 días, debido principalmente a la simplificación de procedimientos de análisis (tales como revisión previa de requisitos legales y antecedentes para tener derecho a pensión, y cambios en recepción de finiquitos de trabajo y/o decretos de cese de servicio) y cálculo (reflejado en la elaboración de informes de rentas que registra el sistema actualizado de la cuenta individual), así como a la oportuna transferencia de información que mantuvieron otras unidades que participan en la gestión de las prestaciones previsionales, especialmente la División Cuentas Individuales y Contraloría General de la República. En el caso del área pensionados del ex S.S.S., que alcanzó un tiempo promedio de 15 días, la optimización del proceso de cálculo y el aporte de las sucursales -en la concesión de beneficios descentralizados- también explican la reducción de los tiempos de respuesta comparados con el año anterior.

Respecto de las pensiones asistenciales, que favorece a personas de escasos recursos (DL N°869, de 1975), las concesiones dictadas por resoluciones de las Intendencias Regionales -previo proceso de validación y control de cupos realizados a las nóminas de postulantes- permitieron realizar los procesos de ingreso de información, liquidación de pagos, control de calidad, y pagar al mes siguiente la suma de dinero fijada por ley. El año cerró con el cumplimiento de la meta.

La concesión de beneficios descentralizados -Asignación por Muerte y Prórroga de Orfandad- registró una reducción en sus tiempos de respuesta durante el 2004 (2 días y 2,85 días, respectivamente), si se compara con su desempeño histórico. Esta situación fue causada por el desarrollo de aplicaciones computacionales, en particular el relacionado con la incorporación de mejoras en el proceso de resolución del beneficio Prórroga de Orfandad. Al respecto, cabe señalar que la habilitación electrónica de dicha resolución permitió disminuir el tiempo promedio de elaboración de la misma pasando de 3 días en el año 2003 a sólo algunos minutos en el 2004, ya que los datos necesarios para generar la resolución se traspasan automáticamente desde los registros ya ingresados al sistema. Asimismo, en todas las áreas del Instituto se ha incorporado el uso del sistema Balanced Scorecard con lo cual es posible controlar en tiempo real el cumplimiento de los objetivos de gestión, tales como el tiempo de respuesta en la concesión de la Asignación por Muerte y Prórroga de Orfandad. Junto con lo anterior es necesario destacar que a las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) se les encomendó la entrega de certificados de imposiciones, liquidación de primeros pagos, informe de estado de avance de beneficios, entrega de libretas y planillas, y llenado de formularios FONASA a pensionados (tareas asignadas anteriormente a la "Plataforma de Atención de Público"), lo que favoreció la eficiencia en la gestión de los beneficios descentralizados por parte de las 62 Sucursales.

En el caso de Asignación por Muerte, es importante recalcar que hoy existe un manejo eficiente de las aplicaciones computacionales, en particular en lo que se refiere a consulta en línea para verificar el pago de este beneficio en las Sucursales de todo el país. A ello se suma la simplificación del pago de dicho beneficio a imponentes que se encuentran en el extranjero.

En cuanto al tiempo de respuesta a consultas realizadas al sitio web [www.inp.cl](http://www.inp.cl), pese a su relativo aumento (1,47 días), si se compara con su desempeño histórico, tuvo un grado de cumplimiento superior a 100% en la meta comprometida. El aspecto que incidió positivamente en este resultado fue el compromiso y dedicación de la administradora de consultas (que se expresa en la atención de 25.675 solicitudes de información formuladas por los usuarios), así como la colaboración de todas las áreas operativas del Instituto para dar a conocer con celeridad la respuesta al interesado (este aspecto forma parte de la Ley 19.880 sobre procedimientos administrativos).



Notas:

1.- Activos Público se refiere a los imponentes que encontrándose en actividad laboral están cotizando en la Ex Caja de Empleados Públicos y Periodistas.

### **Bono de Reconocimiento**

El proceso de calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las A.F.P., ha continuado mostrando mejoras en distintos aspectos. Los resultados señalan que en el año 2004, por concepto de Bono de Reconocimiento, se pagaron MM\$ 649,577. Asimismo, los indicadores de desempeño presentan avances superiores a 100% en relación a la meta.

En el caso de la determinación del valor nominal del Bono (Emisión), el aumento de la productividad respecto al período precedente guarda relación directa con el ingreso de solicitudes y la capacidad de reacción y respuesta que se tuvo para tramitar el 100% de las mismas. También hay que señalar la

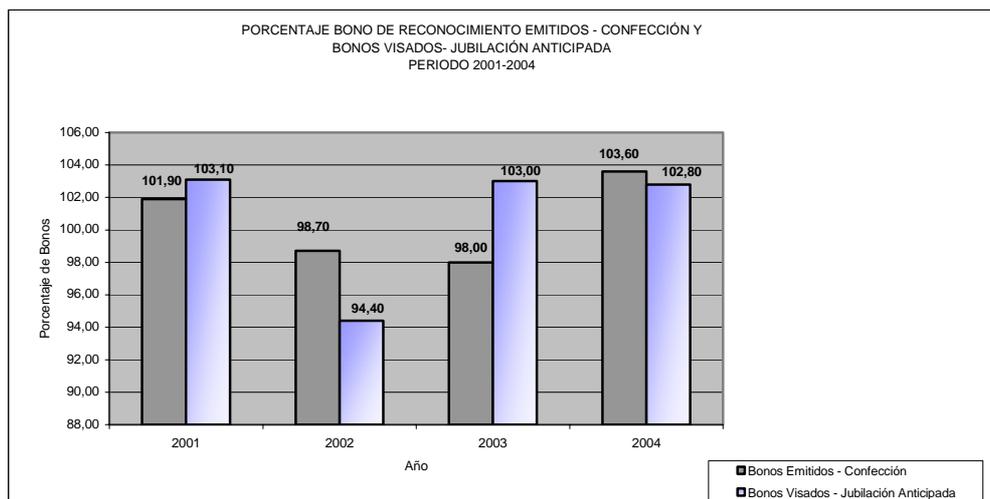
---

implementación de proyectos de horas extras para reducir el stock de solicitudes, el cual a principios de año era de 1.811 solicitudes, lo que se tradujo en una significativa reducción del mismo (-110,3%).

En esta misma dirección apuntó la revisión del monto nominal del Bono (Visación), al tramitar el 100% de las solicitudes ingresadas. A ello se suma la implementación de proyectos de horas extras para reducir el stock de solicitudes, el cual a principios de año era de 2.932 solicitudes, lo que se tradujo en una significativa reducción del mismo (-82,2%).

Por otra parte, en términos de valor unitario de trámite se logró un avance de 125%. Este resultado es atribuible al hecho de haber entrado en vigencia un nuevo contrato de servicios computacionales con la empresa Synapsis, lo que se tradujo en una baja de la tarifa promedio mensual (-M\$15) respecto del contrato que estuvo vigente hasta el primer trimestre del 2004.

Finalmente, se destaca la respuesta y entrega oportuna de información a solicitud de reclamo por desacuerdo con los antecedentes del Bono visado.

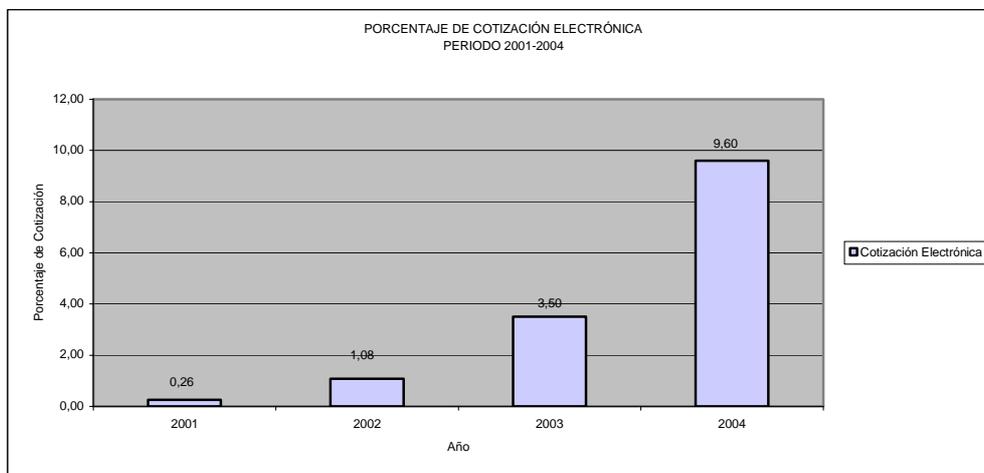


### Recaudación de Cotizaciones Previsionales

Con relación a la recaudación por deudas previsionales, la meta fijada (UF 570.000) fue superada en un 45%, llegando a fin de año a una recaudación de UF 824.587,65. Esta mayor recaudación que se verificó durante el 2004 se explica, en gran medida por la asignación en cobranza a abogados adjudicatarios de un mayor volumen de deudas por reliquidación que estaban pendientes.<sup>(2)</sup> Cabe consignar que durante el año 2005 no ocurrirá lo mismo, dado que con el cambio en el sistema de captura y procesamiento de datos, no se podrá hacer asignación durante el primer semestre del año.

En el marco de las cotizaciones y pagos mensuales vía electrónica se tuvo un aumento sostenido durante el año 2004, comenzando en enero con 19.531 cotizaciones y terminando en diciembre con 50.057. Esta situación fue consecuencia directa de la campaña efectuada por cada una de las Direcciones Regionales en la medida que éstas estimularon a los empleadores a conocer y realizar sus tramites de cotizaciones a través del sitio web del INP, [www.inp.cl](http://www.inp.cl). Se podría decir que esta campaña influyó positivamente en el resultado del indicador de desempeño, puesto que permitió enfatizar aspectos de acceso, uso, validación de datos, seguridad, transparencia y ahorro de tiempo en el cumplimiento de esta obligación (hoy en día en el ingreso de las planillas de los meses posteriores sólo se deben modificar aquellos campos que sufren alguna variación. A ello se suma la gestión realizada por funcionarios de la División Empleadores para dar a conocer a empleadores y contadores los beneficios y ventajas que conlleva el cotizar en línea, e instruir en el manejo y uso de la nueva tecnología impulsada por el INP, especialmente a través de acciones de difusión en la Región Metropolitana (SOFOFA Y MINSEGPRES), VII y VIII región.

Por los resultados obtenidos, se infiere que los empleadores están creyendo cada vez más en esta nueva forma de cotizar, principalmente por la seguridad que les da. Por otra parte, cuando en los últimos meses del año 2004 fue anunciado el cambio de la planilla manual, los empleadores se sintieron de alguna forma inducidos a utilizar esta alternativa de declaración y pago, esto porque la nueva planilla les obliga a llenar un mayor número de documentos en forma manual, ya que ahora no se aceptan como anexos las salidas de sus propios sistemas computacionales.



Notas:

2.-Se entiende por reliquidación de cotizaciones a las diferencias detectadas por el sistema computacional al recalcular las planillas de declaración y pago simultáneo de cotizaciones, las que pueden tener su origen en diferencias que se producen entre cotizaciones informadas por el empleador y/o digitadas y lo calculado por el sistema, o en gravámenes mal aplicados o no pagados. Estas diferencias pasan por un proceso de revisión muestral para asegurar la procedencia de la cobranza.

---

## **Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales**

Como organismo encargado de generar acciones de prevención y de administrar el Seguro contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, el INP Sector Activo logró los siguientes resultados:

- 1.054.000 trabajadores adscritos a la Ley 16,744, lo que representa un incremento de 4,4% en relación al año anterior;
- 400.108 empresas adscritas a la Ley 16.744, lo que representa un incremento de 5.1% en relación al año anterior;
- Se realizaron 533 cursos de capacitación a nivel nacional, en materia de gestión preventiva, ergonomía, higiene y seguridad industrial;
- Se formularon 121 planes de mejora en prevención de riesgos a pequeñas y medianas empresas.
- El tiempo promedio de respuesta en la tramitación de beneficios de la Ley N°19.345 y Ley N°16.744 fue de 46,9 días y 39,7 días, respectivamente;
- Se hizo un reconocimiento a las empresas privadas e instituciones públicas que durante el año han generado condiciones laborales más seguras y con mejor calidad de vida para sus trabajadores;
- Fue actualizado el catastro de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

Por otra parte, se dictó la Resolución N° 1.412 del 25/11/2004, que adjudicó la contratación de ocho prestadores médicos (Clínica Avansalud Providencia S.A, Aerocardal Ltda, Fundación Hospital Parroquial de San Bernardo, Operadora de Servicios médicos los Maitenes S.A., Clínica las Condes S.A., Clínica Dávila y Servicios Médicos S.A., Duilio Lepori y Clínica Avansalud Vespucio S.A.). Todo ello con el objetivo de ofrecer a los clientes servicios médicos segmentados por especialidad y mayor cobertura.

Importante es mencionar que el gasto efectivo en materia de prevención de riesgos fue M\$1.971.262, alcanzando un avance de 115% en relación al año anterior, debido principalmente a la planificación realizada y al mejoramiento de la capacidad de ejecución presupuestaria a nivel regional.

## **Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor y Personas con Discapacidad)**

El quehacer del área de programa y beneficios sociales se canalizó a través de dos líneas de acción el año 2004: i) El Buen Trato al Pensionado, y ii) Gente Mayor, Gente Activa.

La primera línea de acción tiene que ver con el constante compromiso del INP con promover la cordialidad, el respeto y la valorización de los pensionados adultos mayores.

La segunda consiste en que, para el INP, los pensionados adultos mayores son personas vigentes que quieren seguir "haciendo, aprendiendo y aportando". Esto implica una percepción distinta a la que tradicionalmente se ha tenido sobre el envejecimiento.

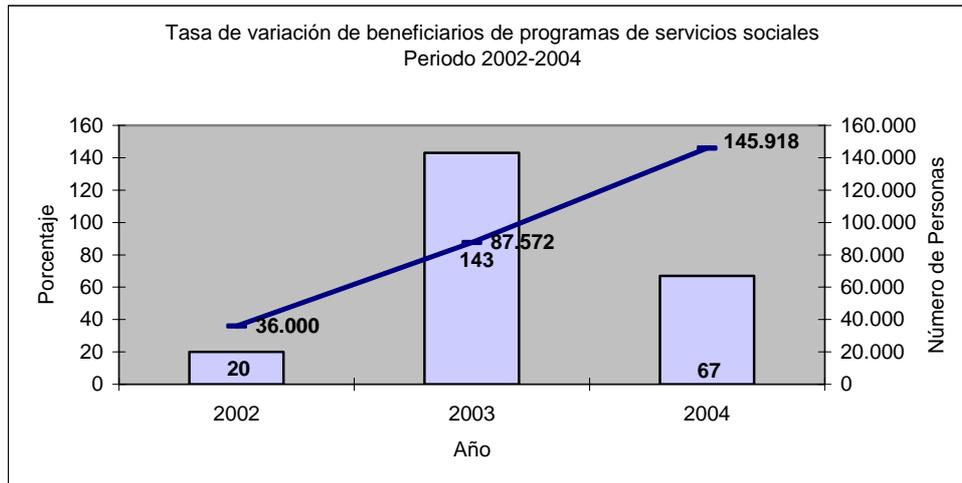
---

En concordancia con la oferta de espacios de participación e integración para los pensionados adultos mayores y personas con discapacidad, durante el 2004 la tasa de variación de beneficiarios de programas de servicios sociales llegó a 67%, cifra que corresponde a 145.918 beneficiarios. Este resultado revela que el porcentaje de participación más alto está en el grupo de mujeres 66%, mientras que en el caso de los hombres es de un 34%. Por otro lado, con respecto del porcentaje de cumplimiento en relación a la meta, la cifra fluctúa entre 162% y 628%, dependiendo de si se utiliza la meta efectiva del año 2003 (90.199 personas) o la meta estimada en el proceso de formulación presupuestaria 2004 (23.217 personas).

En lo fundamental, el resultado del indicador se explica por el grado de avance que se observó en el desarrollo de Programas y Beneficios Sociales. Entre estas acciones destacan:

- Se ha implementado un nuevo Programa, denominado "Del Lápiz a las Teclas", ampliando notablemente la cobertura del área. Así, a los anteriores cursos de Lectoescritura e Internet, se sumaron dos nuevos talleres (Reactivando la Palabra y Word). Con ello se dio respuesta a la nueva demanda e intereses de los pensionados.
- El Programa Gente Activa desarrolló talleres de actividad física en todo el país y abarcó desde actividades de baile entretenido hasta Tai Chi, contribuyendo a prevenir y aminorar enfermedades propias de la vejez. Este programa logró una mayor eficiencia en el financiamiento, lo que permitió un alto impacto y respuesta por parte de los pensionados.
- Se ha realizado un trabajo de coordinación con el MINSAL y los diferentes servicios de Salud del país habilitando las plazas de pago, centros de servicio y sucursales del INP. De esta manera se facilitó el acceso de los adultos mayores a la Campaña de vacunación antiinfluenza.
- Se han implementado diversos operativos y campañas de salud entregando capacitación, información y controles médicos a los pensionados, los más importantes fueron "Por un Corazón Saludable", Exámenes Osteoporosis y Operativo Oftalmológico.
- Respecto del programa "Desarrollo de Oportunidades para Personas con Discapacidad", se ha aumentado el número de ayudas técnicas conseguidas debido al trabajo conjunto con FONADIS y la colaboración de nuevos aportes mediante el Ministerio del Interior y la "Weelchair Foundation", logrando así aumentar el número de personas favorecidas con la entrega de sillas de ruedas.
- Fueron revisados todos los convenios y adhesiones existentes en materia de programas y beneficios sociales a nivel nacional, los que alcanzaban a 2.500, muchos de los cuales no estaban vigentes o no eran utilizados por los pensionados. Dada esta situación, durante el 2004 se firmaron nuevos e importantes convenios con diferentes empresas (Farmacias Cruz Verde, El Mercurio, Mondial Assistance, Seguros Las Américas, Lipigas, Tur Bus, La Polar, entre otras). Todos ellos de carácter nacional, lo que permite a los pensionados acceder a beneficios y servicios en condiciones preferentes, además de auspiciar diversos eventos y espectáculos culturales masivos para los pensionados, obteniendo una favorable asistencia por parte de ellos. Los más destacados fueron 13 eventos de cine (El Mercurio), 10 funciones de película "Cachimba" y 2 presentaciones de la Orquesta Filarmónica Nacional.

- 
- Se ha realizado una variada programación de actividades recreativas adecuada a los intereses de los pensionados, como ser Concursos Nacionales de la voz, coro, pintura, literatura, etc.



---

## • Cumplimiento de Compromisos Institucionales

### - Informe de Programación Gubernamental

La evaluación de la Programación Gubernamental, correspondiente al período enero-diciembre del año 2004, arrojó como resultado que los cinco objetivos comprometidos por parte del INP obtuvieron un logro de 100%. Entre estos cabe destacar:

1. **Promoción de la participación igualitaria de adultos mayores y personas discapacitadas.** Esta acción consistió en evaluar la implementación de un plan de difusión de los programas y beneficios sociales, que debía guardar relación con la efectividad y claridad en la entrega del mensaje a los usuarios y con el posicionamiento del INP en los medios de prensa.

Los compromisos trimestrales se expresaron en diseñar el plan, en ejecutarlo, monitoreándolo con indicadores de calidad, en hacer el seguimiento de éstos con el fin de mejorarlos, y en evaluar su implementación con las Direcciones Regionales. Cabe señalar que las metas de gestión e indicadores formulados para medir los resultados intermedios y finales del plan (Nº de apariciones mensuales en medios de comunicación, utilización de criterios de lenguaje y gráfica, y Nº de apariciones en Intranet) se cumplieron satisfactoriamente.

2. **Creación de la Unidad de Mantenimiento de Empleadores en DATEP.** Esta acción se relacionó con el mejoramiento de la calidad de atención de empleadores (D.S Nº67).

Los compromisos trimestrales se expresaron en diseñar el programa respectivo, que consideró la creación de una Oficina de Mantenimiento de Empleadores destinada a mejorar la atención a los empleadores y trabajadores adheridos mediante información eficiente y oportuna de los procesos de evaluación de siniestralidad; la depuración de direcciones de cartas devueltas en procesos 2003; la incorporación de datos de entidades externas, tales como Asociación Chilena de Seguridad, Instituto de Seguridad del Trabajo y Mutual Cámara Chilena de la Construcción, empresas adheridas al seguro de la Ley Nº 16.744 y Ministerio de Salud; y en simular tasas de siniestralidad en relación a los períodos julio 2002 – junio 2003 y julio 2003 – junio 2004 según aplicación del DS 67, proceso en el cual se evaluó, entre el seis y el diez de diciembre, la siniestralidad de 195.052 empresas, con un total de 663.629 trabajadores; los datos pertinentes se obtuvieron de FONASA, MINSAL, SESMA, SYNAPSIS, SII y Mutualidades.

3. **Diseñar y ejecutar acciones integrales que promuevan entornos laborales saludables dirigidos a funcionarios del INP.** Se refiere a la ejecución del Proyecto de Pausas de Ejercicios Saludables, el cual es el resultado de la concepción sistémica y holística de los entornos laborales saludables y de la integración de aspectos dados por la cultura organizacional y las herramientas de gestión con las líneas de trabajo del MINSAL en el marco de la promoción de salud en los lugares de trabajo.

---

Los compromisos trimestrales se expresaron en diseñar el plan, en evaluar la condición física de los funcionarios mediante un instrumento diagnóstico que se aplicó a una muestra de 315 funcionarios, en ejecutar y monitorear el Plan, cuyas etapas fueron la selección de profesores, el asesoramiento técnico a éstos, la difusión del Plan, la ejecución de clases prácticas, entre el 15 de marzo y el 15 de diciembre, tres veces por semana y desarrolladas en todas las unidades de Santiago, Valparaíso y Concepción, y la evaluación de los resultados, y en elaborar un Informe Final.

4. **Diseñar un programa de evaluación del Plan de Calidad de Atención de Público en las sucursales del INP Región Metropolitana, que permita comparar los resultados obtenidos posteriores a la implementación de dicho Plan.** Se refiere a actividades vinculadas con el mejoramiento de la calidad de atención de público en las Sucursales de la Región Metropolitana. Debe recordarse, que el origen fue un estudio, de un consultor externo, denominado Programa para Medición de la Calidad de Atención de Usuarios.

Los compromisos trimestrales se expresaron en utilizar las conclusiones y recomendaciones del citado estudio como soporte para que la Dirección Regional Metropolitana implementara un Plan de Calidad de Atención, en diseñar un Programa de Evaluación que permitió hacer un seguimiento de las acciones programadas y ejecutadas para dar cumplimiento a dicho Plan, cuyos objetivos específicos fueron ampliar el ámbito de acción, fortalecer las OIRS, optimizar los recursos tecnológicos, establecer un sistema de seguimiento y control, mejorar cualitativa y cuantitativamente el recurso humano, contribuir a fortalecer la imagen del INP y proporcionar condiciones de seguridad óptima a los usuarios, y en elaborar un informe final con la evaluación de la ejecución de los objetivos declarados.

5. **Potenciar el trabajo desarrollado en los Infocentros.** Esta acción se relacionó con el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación por parte de los pensionados adultos mayores, personas con discapacidad, y personas vulnerables por su condición de extrema pobreza, que son beneficiarios de pensiones y subsidios otorgados por el INP.

Los compromisos trimestrales se expresaron en presentar un diagnóstico de la situación actual de los centros de acceso comunitario a Internet; elaborar un plan de trabajo, ejecutar algunas iniciativas definidas en el plan, y evaluar el impacto de las mismas. Es así como, en el caso del Infocentro habilitado en la Casa de Encuentro de la ciudad de Villarrica, se logró capacitar mensualmente a un promedio de 25 personas. Entre los cursos que se han realizado se encuentran: Navegación por Internet, Correo Electrónico y Word.

---

## Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>

El Servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

---

<sup>27</sup> Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

<sup>28</sup> Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El informe de cumplimiento de los once (11) sistemas de gestión comprometidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) fue aprobado por parte del Comité de Ministros, según consta en Certificado N° 400042 de fecha 10 de febrero de 2005. De esta forma el INP obtuvo un logro de 100% de sus objetivos comprometidos. Entre los avances de mayor relevancia se encuentran:

1. **Capacitación.** El Comité Bipartito elaboró y difundió el Informe de Evaluación de Resultados del Plan Anual de Capacitación ejecutado, así como también el Programa de Seguimiento a las recomendaciones derivadas del Informe de Evaluación. Junto a lo anterior se destaca la identificación de las Competencias Transversales del cuarto nivel jerárquico y las Competencias Específicas en el segundo nivel jerárquico, lo que permitirá articular el quehacer de capacitación. Este sistema validó la etapa IV.
2. **Higiene-Seguridad.** El Comité Paritario elaboró y difundió el Informe de Evaluación de los Resultados de la Programación y Ejecución del Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo realizado el período anterior, unido al diseño del Programa de Seguimiento a las recomendaciones derivadas del Informe. Este sistema validó la etapa IV.
3. **Evaluación de Desempeño.** Se ejecutó el Programa de Seguimiento de las recomendaciones efectuadas en el período anterior, sobre la base del cumplimiento de los compromisos que derivaron de aquellas y de los plazos que determina el sistema de evaluación de desempeño. Adicionalmente, se evaluó los resultados del proceso de calificaciones modificado y mejorado, verificando el cumplimiento de plazos por parte de las jefaturas, las firmas de los funcionarios, la existencia de las hojas de observaciones y la aplicación integral del Reglamento Especial de Calificación. Este sistema validó la etapa IV.
4. **OIRS.** Fue aplicado el Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en la etapa anterior. También, se presentó el informe de avance (que consideró diagnóstico, diseño del plan e implementación parcial de las OIRS), y se elaboró el Programa de Trabajo para la aplicación del Modelo Integrado de Atención en lo que corresponde al período 2004-2005. Este sistema validó la etapa V.
5. **Gobierno Electrónico.** Se logró un significativo avance en el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos, entre los que destacan: Diagnóstico de la provisión de los productos estratégicos entregados a clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte y de los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia; elaboración de un Plan de mejoramiento y uso de TIC; elaboración de un Programa de Trabajo e implementación del mismo; y diseño de un Programa de Seguimiento de la implementación. Otro resultado relevante fue el avance en el cumplimiento de los trámites interservicios a simplificar. Este sistema validó la etapa I, II y III.

- 
6. **Planificación/Control de Gestión.** Se presentaron las definiciones estratégicas y los indicadores del Sistema de Información para la Gestión (SIG) y sus metas, junto con el proyecto de presupuesto para el año 2005. De igual modo, se priorizaron con sus respectivos ponderadores los indicadores de desempeño (Formulario H). Este sistema validó la etapa V.
  7. **Auditoria Interna.** Se informó mensual y anualmente los resultados de la ejecución Plan Anual de Auditorías realizadas. Junto a lo anterior se elaboró un Programa de Seguimiento de las recomendaciones formuladas en los informes de resultados. Cabe señalar que este programa se ejecutó de acuerdo a la metodología de trabajo definida por el CAIGG. Este sistema validó la etapa IV.
  8. **Gestión Territorial Integrada.** Se realizó el diagnóstico de los productos estratégicos entregados a los clientes/usuarios/beneficiarios desde una perspectiva territorial (incluyendo el análisis del gasto, las facultades desconcentradas, la opinión de los servicios públicos relevantes, y la identificación de sistemas de información). Este sistema validó la etapa I.
  9. **Compras y Contrataciones.** Se completó la ejecución de los proyectos de mejoramiento de la gestión de abastecimiento: Normativa y Procedimientos, Soporte Tecnológico, Desarrollo Organizacional y Plan de Compras. Durante el 2004, todas las operaciones de compras y contrataciones fueron realizadas a través del sistema de información [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) . Además, se elaboró el Plan Anual de Compras para el año 2005. Este sistema validó la etapa VI.
  10. **Administración Financiero-Contable.** Fueron remitidos los informes contemplados en las Instrucciones para la Ejecución de la Ley de Presupuestos año 2004 e instrucciones complementarias, con la oportunidad y calidad requerida. Asimismo, se confeccionó -en conjunto con los consultores de implantación del proyecto SIGFE- el informe de configuración, con que se ha estructurado la base de datos, sobre la que se realizaron carga de datos de prueba y transaccionales en producción. Este sistema validó la etapa VI.
  11. **Enfoque de Género.** En el contexto de la incorporación de la perspectiva de género en la entrega de los productos estratégicos, el Instituto presentó el informe final de implementación del programa de trabajo y programa de seguimiento. Este sistema validó la etapa IV.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Dirección Nacional	10	100%	4%
Departamento Operaciones	22	100%	4%
División Empleadores	72	100%	4%
División Cuentas individuales	135	100%	4%
División Bono de Reconocimiento	134	100%	4%
División Concesión de Beneficios	193	100%	4%
Departamento Pago de Beneficios	140	100%	4%
Departamento INP Sector Activo	49	91%	4%
Departamento Administración	150	100%	4%
Departamento Finanzas	104	100%	4%
Departamento Planificación – División Control de Gestión	29	100%	4%
Departamento Planificación – División Estudios y Proyectos	23	100%	4%
Departamento Planificación – División Gestión de Calidad	15	100%	4%
División Programas y Beneficios Sociales	24	100%	4%
Departamento RRHH	172	100%	4%
División Comunicaciones	26	100%	4%
División Auditoría y Control	19	100%	4%
División Tecnologías de la Información	45	100%	4%
División Inmobiliaria	50	96%	4%
División Secretaría General	37	100%	4%
Oficina Proyecto Exonerados	58	100%	4%
Departamento Legal	84	100%	4%
Departamento Sucursales	10	100%	4%
Dirección Regional – 1	45	97%	4%
Dirección Regional – 2	42	100%	4%
Dirección Regional – 3	37	97%	4%
Dirección Regional – 4	86	97%	4%
Dirección Regional – 5	231	100%	4%

---

Subdepartamento Operaciones V Región	28	100%	4%
Subdepartamento Legal V Región	21	100%	4%
Dirección Regional – 6	87	97%	4%
Dirección Regional – 7	123	100%	4%
Dirección Regional – 8	183	100%	4%
Dirección Regional – 9	88	100%	4%
Dirección Regional – 10	119	100%	4%
Dirección Regional – 11	34	100%	4%
Dirección Regional – 12	32	97%	4%
Dirección Regional – 13	420	97%	4%
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo</b>		<b>99 %</b>	

Durante el 2004, el Convenio de Desempeño Colectivo registró 38 equipos de trabajo, con 3.174 funcionarios y 597 compromisos de gestión. En términos globales, el nivel de cumplimiento de las metas de los equipos definidos por el INP llegó a 99%.

Al considerar la contribución de este mecanismo de incentivo al mejoramiento de la gestión, se observa que las metas de gestión e indicadores de desempeño de cada equipo fueron congruentes con la misión, objetivos estratégicos y productos relevantes del INP. Así, en diciembre se apreció que las metas de gestión vinculadas al desarrollo de las personas, el uso de la tecnología, procesos internos impecables, administración del seguro social contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y la integración social de los adultos mayores alcanzaron un nivel de cumplimiento equivalente a un 100%, 99,8%, 99,8%, 99,9%, y 100%, respectivamente. Lo anterior dio derecho a percibir la totalidad del incremento económico equivalente al 4 por ciento de la suma de las remuneraciones indicadas en el artículo 4º de la Ley N° 19.553.

---

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

---

## - Avances en otras Materias de Gestión

El INP ha asumido el desafío de incorporar la perspectiva antidiscriminatoria en los **Planes Regionales de Participación Ciudadana**, que en la práctica significa establecer compromisos traducidos en metas que apunten a superar la discriminación y marginación social que afecta a las personas y grupos más vulnerables.

El Plan que durante el 2004 se ha implementado en regiones toma en cuenta las siguientes líneas de acción: i) Programas y Beneficios Sociales, y ii) Ley 16.744.

La primera línea de acción tiene que ver con talleres y/o actividades de capacitación y recreación dirigido a los pensionados adultos mayores.

La segunda consiste en programas de difusión y capacitación de la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Las metas y estados de avance relacionados con los 38 compromisos de participación ciudadana suscritos a nivel nacional por el INP fueron registrados en el sistema informático que se encuentra en la página Web: [www.sirmon.cl](http://www.sirmon.cl), el mes siguiente al que finalizó el respectivo semestre. Cabe destacar que las oportunidades de participación que el INP ofrece a los ciudadanos y organizaciones sociales pueden ser consultados en el sitio Web: [www.chileparticipa.gov.cl](http://www.chileparticipa.gov.cl)

Otra gestión relevante tiene que ver con la elaboración de un **Plan Interno de Igualdad de Oportunidades** para mujeres y hombres, el cual es prioridad del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Prueba de lo anterior es el hecho que el INP entregó informes de avance sobre la formulación y aplicación del Plan, cuyos temas son: i) Servicios de Bienestar, ii) Casino Solidario, iii) Campaña de Salud Preventiva, y iv) Programa de Pausas y Ejercicios Saludables.

Entre los logros del Plan durante el 2004 cabe destacar:

- De los 1.553 afiliados al Servicio de Bienestar, el 58% son mujeres;
- De los 428 funcionarios clientes del Casino Solidario, el 51% son mujeres.
- 165 funcionarias, un 9% de la dotación femenina, son beneficiarias del Jardín Infantil y Sala Cuna;
- Las Campañas de Salud Preventiva beneficiaron a 306 funcionarios (183 mujeres y 123 hombres);
- El Programa Pausa y Ejercicios Saludables, que considera como destinatarios directos a mujeres y hombres, se ejecutó en todas las unidades de Santiago, Valparaíso y Concepción.

Finalmente, cabe señalar que se ha capacitado a un total de 1.922 funcionarios; es decir, se logró una cobertura de 62%, porcentaje que se explica en gran medida por la elevada incidencia de la modalidad de capacitación a distancia, conocida como e-Learning. Debe recordarse que una de las ventajas de esta modalidad es la variada oferta de cursos a los que pueden acceder las personas para perfeccionarse. Adicionalmente, se estimó un mayor número de abandono de los cursos o de no aprobación de los mismos.

---

En relación a la evaluación del presupuesto ejecutado de 2004, se observa que la diferencia entre el presupuesto final y los ingresos y gastos devengados obedece a la mayor cantidad de declaraciones previsionales realizadas pero no pagadas.

---

- **Proyectos de Ley**

BOLETÍN: 3369 - 13

Descripción: modifica la Ley N° 17.322, el Código del Trabajo y el D. L. N° 3.500, de 1980. Fundamentalmente, el proyecto crea tribunales laborales de cobranza previsional.

Fecha de ingreso: miércoles 1 de octubre, 2003.

Estado de tramitación: al 1 de marzo de 2005, se encuentra en la etapa correspondiente al Segundo trámite constitucional en el Senado, en la sub-etapa Cuenta de segundo informe de comisión.

Beneficiarios directos: trabajadores dependientes en general.

---

## 4. Desafíos 2005

1. Seguir avanzando en la ejecución del proyecto "Innovación tecnológica en Cuentas Individuales", que permitirá traspasar al Sistema Actualizado de Cuentas Individuales en línea aproximadamente 21.800.000 de registros, los cuales correspondían a 903.000 imponentes del ex Servicio de Seguro Social; tanto del antiguo sistema (S.S.S), cómo afiliados a AFP.
2. Ampliar la funcionalidad del Sistema de Declaración y Pago de Cotizaciones en Internet, mediante la incorporación del pago automático de Saldos a Favor del empleador que cotiza en línea.
3. Poner en marcha la reestructuración del proceso de certificados del ex Servicio de Seguro Social, el cual debe absorber una demanda mensual de aproximadamente 4.000 certificados que la empresa Synapsis dejará de confeccionar durante el año 2005.
4. Implementar, en las sucursales, un sistema computacional en línea, que registre todas las atenciones realizadas en la Plataforma de Atención de Público, con una base de información que contenga entre otros datos el rut, tipo de usuario y consulta.
5. Poner en marcha la nueva modalidad de recaudación de cotizaciones previsionales, desarrollada por el INP y aprobada por la Superintendencia de Seguridad Social, con las instituciones financieras que decidieron adherirse a ella, de modo de agilizar la recaudación, que pasará de manual a electrónica, mejorando y simplificando los servicios ofrecidos.
6. Mejorar el sistema computacional de información de la Asignación Familiar, reemplazándolo por una nueva aplicación, en línea y de uso en todas las sucursales, que informe sobre las cargas familiares autorizadas y pagadas. Los reportes estadísticos automáticos que se obtengan permitirán tramitar una alta demanda de los usuarios, mediante la entrega de datos oportunos y de calidad, y satisfacer las necesidades de organismos externos, como la Superintendencia de Seguridad Social.
7. Determinar las deudas previsionales que, por su antigüedad, sean incobrables, codificándolas como tales, de modo que sirvan de base para solicitar a la Superintendencia de Seguridad Social la autorización y castigo de ellas.
8. Atender a nuevos beneficiarios, como producto de:
  - La concesión y pago de los beneficios que establece la Ley N° 19.992 para las víctimas de la prisión política y la tortura, que, a la fecha de su publicación, totalizaban 27.255 personas.
  - El pago del bono de reparación que, conforme a la Ley N° 19.980, beneficiará a 6.000 personas, hijos de víctimas de violaciones a los derechos humanos y de la violencia política.
  - Procesamiento y pago mensual de 3.500 nuevos beneficiarios previsionales, 4.000 nuevas pensiones asistenciales y 40.000 nuevos subsidios familiares.

---

Es importante mencionar que, en el marco del Programa Chile Solidario, se espera que al mes de diciembre de 2005 la emisión de pago cubra a 225.073 beneficiarios.

9. Seguir avanzando en la descentralización del otorgamiento de los beneficios de la pensión de vejez del ex Servicio de Seguro Social. Lo anterior significa poner en marcha un proyecto piloto en cuatro sucursales del INP: Iquique, La Serena, Concepción y Puerto Montt.
10. Emitir y colocar en el mercado de capitales pagarés del INP, a contar del primer semestre de año 2005, con el fin de financiar los beneficios de la Ley N° 19.980 (Ley Rettig, Bono de Reparación y otros) y de la Ley N° 19.992 (Prisión Política y Tortura), favoreciendo aproximadamente a 33.000 personas.
11. Fomentar el uso de la Base de Conocimiento como herramienta para potenciar la gestión documental del INP. Lo anterior a través de capacitaciones y asesorías a los Administradores de los Espacios y usuarios, partiendo con el curso "Administradores de Espacios de Trabajo de la Base de Conocimiento", bajo la modalidad e-learning.
12. Cumplir satisfactoriamente con la función encomendada en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, sobre el control y resguardo de documentos. Así, se espera que la División Gestión de Calidad y la Unidad Prevención de Riesgos (INP Sector Activos) obtengan la certificación ISO 9001 en el corto plazo.
13. Implementar el programa de gerencia médica, consistente en que los usuarios prestadores médicos contratados por el INP sean evaluados en cuanto a su nivel de satisfacción, con la consiguiente generación de estudios.
14. Focalizar los esfuerzos de prevención de riesgos en las Mipymes, mediante capacitaciones, seminarios, visitas y programas de TV. También se encuentra considerada la realización de 47 fondos concursables a nivel interno.
15. Formular e implementar un plan de fidelización de los clientes adheridos al INP en función de la Ley N° 16.744, basado en evaluar las bajas de las empresas, segmentar los clientes, elaborar estrategias de fidelización y proponer cambios y/o mejoras en los procesos de atención de clientes.
16. Formular e implementar un plan de desarrollo para las unidades regionales de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, consistente en la redistribución y reconversión de su personal, la generación de informes de gestión regionales, la confección de planillas electrónicas de datos, la incorporación de tecnología de punta y la capacitación a funcionarios clave.
17. Seguir reforzando la campaña del Buen Trato hacia los pensionados adultos mayores. Asimismo, se pondrá énfasis en aumentar la cobertura de los talleres de ejercicio físico superando los diez mil participantes.

- 
18. Fortalecer los talleres "Reactivando la Palabra" para adultos mayores, adhiriéndonos a la celebración del Año Iberoamericano de la Lectura, impulsado por el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. También, los talleres de computación para adultos mayores, ya que el instituto participará activamente en la campaña de alfabetización digital que impulsa el MINEDUC.
  19. Hacer un levantamiento de Perfiles por Competencias, dirigido a definir el conjunto de habilidades y destrezas que se requieren para mejorar las prácticas de trabajo en los cargos claves de la Institución.
  20. Realizar un Estudio de Cultura Organizacional, a fin de identificar las directrices de la cultura organizacional del INP, definiendo sus características y formas de funcionamiento.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	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 la fecha de Resol./N° total beneficios por mes)	Días	3	2	2	3	Si	150.00	1
	Enfoque de Género: No									
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo Respuesta Activos Particulares	Sumatoria Tiempo por cada caso/N° de casos	Días	45	41	39	44	Si	113.00	
	Enfoque de Género: No									
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo Respuesta Activos Públicos	Sumatoria tiempo por cada caso/N° de casos	Días	55	51	45	56	Si	124.00	2
	Enfoque de Género: No									
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo Respuesta Activo SSS	Sumatoria de tiempo por cada caso/N° de casos	Días	25	23	22	24	Si	109.00	
	Enfoque de Género: No									
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo de respuesta a consultas realizadas al sitio www.inp.cl (excluidos los trámites)	(Sumatoria de días de demora entre la recepción y la entrega de respuestas/Total de consultas recibidas por Internet)	Días	1	1	1	2	Si	200.00	3
	Enfoque de Género: No									
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Porcentaje de nuevos beneficiarios PASIS, cuyo pago se realiza a contar del mes siguiente de la Resolución	(N° de nuevos PASIS emitidos en el mes/N° de PASIS concedidos en el mes anterior)*100	%	100	100	100	100	Si	100.00	
	Enfoque de Género: No									

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
Bono de Reconocimiento.	Porcentaje de Bonos Emitidos - Confección	(N° Bonos Emitidos/N° Solicitudes de Emisión)*100	%	NC	98	104	95	Si	109.00	
	Enfoque de Género: No									
Bono de Reconocimiento.	Bonos Visados - Jubilación Anticipada	(N° Bonos Visados/Solicitudes de Visación)*100	%	NC	103	103	90	Si	114.00	
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Cotizaciones Previsionales.	Recaudación Meta Acumulado	(Recaudación por cobranza en UF/Meta de cobranza en UF)*100	%	134	143	145	100	Si	145.00	4
	Enfoque de Género: No									
Recaudación Cotizaciones Previsionales.	Porcentaje de cobertura Uso Internet	(N° de Planillas realizadas por Internet/Total de Planillas)*100	%	1,08	3,5	9,6	2,0	Si	480.00	5
	Enfoque de Género: No									
Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	Grado Cumplimiento Convenios	(N° de Convenios realizados/N° de Convenios programados)*100	%	NC	133	267	100	Si	267.00	6
	Enfoque de Género: No									
Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor y Personas con Discapacidad)	Tasa de variación de beneficiarios de programas de servicios sociales	((Beneficiarios de programas de servicios sociales año t/Beneficiarios de programas de servicios sociales año t-1)-1)*100	%	5 2146 8	143 8757 2	67 1459 18	3 2321 7	Si	628.00	7
	Enfoque de Género: Si									
	Porcentaje de Presupuesto Ejecutado	(Ejecución efectiva/Presupuesto Vigente)*100	%	99	100	100	98	Si	102.00	
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje global de cumplimiento:100

---

Notas:

1.- Este indicador mide el tiempo de respuesta en la concesión del beneficio descentralizado -Asignación por Muerte- el cual registró una disminución en sus plazos durante el 2004 (2 días), si se compara con su desempeño histórico. Esta situación fue causada principalmente por la incorporación de la herramienta de Balanced Scorecard, que permite contar con información precisa y oportuna con la cual es posible controlar en tiempo real el cumplimiento de los objetivos de gestión. Es importante recalcar que hoy existe un manejo eficiente de las aplicaciones computacionales, en particular en lo que se refiere a consulta en línea para verificar el pago de este beneficio en las Sucursales de todo el país. A ello se suma la simplificación del pago de dicho beneficio a imponentes que se encuentran en el extranjero.

2.- El grado de cumplimiento y avance promedio fue superior a la meta estimada comprometida, debido principalmente a la optimización de los procesos de análisis y cálculo de beneficios, así como la oportuna transferencia de información que mantuvieron otras unidades que participan en la gestión de las prestaciones previsionales, especialmente la División Cuentas Individuales y Contraloría General de la República.

3.- El aspecto que incidió positivamente en este resultado fue el compromiso y dedicación de la administradora de consultas, así como la colaboración de todas las áreas operativas del Instituto.

4.- El sobre cumplimiento en relación a la meta, se debe a la eficiencia de las empresas de cobranza y la asignación en cobranza de un mayor volumen de deudas por reliquidación que estaban pendientes.

5.- El resultado obtenido fue consecuencia directa de la campaña efectuada por cada una de las Direcciones Regionales, las que motivaron a los empleadores a conocer y tramitar las cotizaciones a través de Internet. A ello se suma la gestión realizada por funcionarios de la División Empleadores para dar a conocer los beneficios y ventajas que conlleva el cotizar en línea, e instruir en el manejo y uso de la nueva tecnología impulsada por el INP.

6.- El factor que facilitó el cumplimiento del logro fue la necesidad de ofrecer a nuestros clientes servicios médicos segmentados por especialidad con mejor y mayor cobertura.

7.- En diciembre de 2004, se registraron más de 145 mil beneficiarios de Programas y Beneficios Sociales. De este modo, el indicador de desempeño experimentó un sobrecumplimiento, si se compara con la meta estimada durante la formulación presupuestaria de 2004, debido principalmente a la ampliación del Programa "Del Lápiz a las Teclas" (con la incorporación de dos nuevos talleres denominados "Reactivando la Palabra" y "Word"), así como el alto impacto y nivel de respuesta que logró en todo el país el Programa Gente Activa.

## • Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 11 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>31</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo respuesta Concesión Pensionados Particulares	(Sumatoria tiempos Concesión Beneficios / Total Beneficios concedidos) *100	Días	27	27	26	104	
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo respuesta Concesión Pensionados Público	(Sumatoria tiempos Concesión Beneficios / Total Beneficios concedidos) *100	Días	28	28	26	108	
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo respuesta Concesión Pensionados SSS	(Sumatoria tiempos Concesión Beneficios / Total Beneficios concedidos) *100	Días	17	16	15	107	
Institucional	Cobertura en Capacitación	(Total funcionarios capacitados año t / Dotación efectiva año t) *100	%	47	52	62	119	
Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	Tiempo promedio de respuestas en la concesión del beneficio Prorroga de orfandad en las sucursales de todo el país	(Sumatoria de días de demora desde la fecha de recepción del trámite hasta la fecha de resolución / N° total de pagos de prorrogas de orfandad)	Días	N.C.	11	2.85	385	1
Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	Porcentaje del presupuesto gastado en prevención	(Presupuesto gastado en prevención / Presupuesto Asignado a Prevención)*100	%	N.C.	86	99,2	115	
Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	Porcentaje Gasto de Administración en relación a Ingresos por cotizaciones Ley 16.744	(Gasto en Administración Ley 16.744 / Total Ingresos por Cotizaciones Ley 16.744)* 100	%	N.C.	2,6	2,7	96	
Bono de Reconocimiento	Valor Unitario Trámite	(Gasto Corriente de Bono de Reconocimiento / N° de trámites de Bonos Procesados)	\$	SI	6.20 9	4.94 9	125	2

### Notas:

1.- El porcentaje de avance logrado se debió fundamentalmente a la simplificación del trabajo, para lo cual se automatizó la Resolución que confirma la aprobación o rechazo del beneficio.

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

---

2.- términos de valor unitario de trámite se logró un avance de 125%. Este resultado es atribuible al hecho de haber entrado en vigencia un nuevo contrato de servicios computacionales con la empresa Synapsis, lo que se tradujo en una baja de la tarifa promedio mensual (-M\$15) respecto del contrato que estuvo vigente hasta el primer trimestre del 2004.

## • Anexo 3: Programación Gubernamental

Objetivo	Producto	Producto Estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación
Promoción de la participación igualitaria de adultos y adultas mayores y de personas con discapacidad.	Plan de difusión de los programas y beneficios sociales	Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	1° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 
Creación de la Unidad de Mantenimiento de Empleadores Datep	Programa de mejoramiento de la calidad de atención empleadores (DS 67)	Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	1° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 
Diseñar y ejecutar acciones integrales que promuevan entornos laborales saludables dirigido a funcionarios del INP	Plan Vida Saludable	Institucional	1° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  2° Trimestre: <b>ALTO</b>  3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 
Diseñar un programa de evaluación del Plan de Calidad de Atención de Público en las Sucursales del INP Región Metropolitana, que permita comparar los resultados obtenidos posteriores a la implementación de dicho Plan.	Programa de Evaluación Trimestral	Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	1° Trimestre: <b>POR DEFINIR</b>  2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b> 3° Trimestre:

			<b>CUMPLIDO</b> 4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>	 
Potenciar el trabajo desarrollado en los Infocentros	Servicios en Línea	Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	1° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  2° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  3° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>  4° Trimestre: <b>CUMPLIDO</b>	   

- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión						Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance								
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			ALTA	12%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MEDIANA	6%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			ALTA	12%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS					○		ALTA	12%	✓
	Gobierno Electrónico			○				ALTA	12%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión					○		ALTA	12%	✓
	Auditoría Interna				○			MEDIANA	7%	✓
	Gestión Territorial Integrada	○						MEDIANA	7%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	MEDIANA	10%	✓
	Administración Financiero-Contable						○	MENOR	5%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○			MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación

---

Cuadro 14			
Cumplimiento PMG años 2001 – 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	95%

## • Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 15 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>32</sup>		Avance <sup>33</sup>	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/ \text{Dotación Efectiva año } t$	1,98	1,82	109%	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,11	6,22	102%	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,12	0,48	400%	1
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,12	0,096	125%	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,33	4,65	350%	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4,53	0,99	22%	
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	44,16	62,37	71%	
Grado de Movilidad en el servicio Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	10,34	24,91	241%	

32 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

33 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

**Cuadro 15**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>32</sup>		Avance <sup>33</sup>	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	33,45	7,92	24%	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	104,07	112,17	107%	
Porcentaje de becas <sup>34</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,09	0,45	500%	2
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	29,54	30,5	103%	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,76	1,68	105%	
Evaluación del Desempeño <sup>35</sup>	Lista 1 % de Funcionarios	99,87%	99,93%	100%	
	Lista 2 % de Funcionarios	0,065%	0,068	96%	
	Lista 3 % de Funcionarios	0,065%	0,00	0%	
	Lista 4 % de Funcionarios	0%	0%		
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.					

**Notas:**

- 1.- El año pasado el indicador funcionarios jubilados fue calculado erróneamente como descendente, situación que este año se ha corregido.
- 2.- Los datos respectivos fueron calculados bajo el criterio de solo considerar aquellas becas que han sido otorgadas con la intervención del Área Capacitación del Departamento de Recursos Humanos del INP, lo cual modifica el resultado para el año 2003 informado en el BGI del año pasado, 1,05%, ya que éste incluía becas obtenidas directamente por los funcionarios ante los organismos correspondientes.

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

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