

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

## Índice

1. Presentación Cuenta Pública .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	5
3. Resultados de la Gestión año 2016.....	7
4. Desafíos para el año 2017 .....	20
5. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	23
a) Definiciones Estratégicas .....	23
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	26
c) Principales Autoridades .....	28
Anexo 2: Recursos Humanos .....	29
Anexo 3: Recursos Financieros .....	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016 .....	46
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	49
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016.....	50
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	54
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.....	55
Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2016. ....	56
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	57
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	58
Glosario: .....	59

# 1. Presentación Cuenta Pública

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.977 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2016 fue de M\$ 7.184.324.839.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 27.516 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Fiscalizar 48.585 empresas, de las cuales el 65.30% corresponden a empresas no fiscalizadas anteriormente.
- 3) Capacitar a 96.925 jóvenes, mujeres y personas con discapacidad, abarcando su oferta en la totalidad de las regiones del país.
- 4) Asistir económicamente a 171.693 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de M\$ 34.469.763.
- 5) Responder más de 30 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 6) Entregar un total de M\$ 45.852.287.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 7) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 207 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).
- 8) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.009.265 aportes, equivalentes a M\$129.525.000.
- 9) Se promulgó la Ley N° 20.970, que establece un reajuste extraordinario de un 10% al monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez. El reajuste a la Pensión Básica Solidaria de Vejez es automático, por ser del mismo monto se reajustará la Pensión Básica Solidaria de Invalidez. Asimismo, se recalcularán y aumentarán los Aportes Previsionales Solidarios de acuerdo a la forma de cálculo establecido en la ley 20.255.
- 10) Se comenzó la ejecución del "Proyecto de mejora integral de los procesos de atención ciudadana", aprobado técnicamente por el Comité de Modernización del Ministerio de Hacienda y co-financiado con recursos del Banco Interamericano del Desarrollo BID, con el objetivo de perfeccionar la accesibilidad, eficiencia y oportunidad de los procesos de atención ciudadana.

- 11) Prestar atención mediante operativa geriátrica y oftalmológica, en coordinación con otros organismos públicos en distintas regiones del país, a través de los 4 establecimientos con los que cuenta CAPREDENA en su Red de Salud abierta a la comunidad.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.721.951 atenciones por un monto total de M\$ 88.432.000.-

## Instituto de Previsión Social

Los logros más relevantes en el año 2016 del IPS fueron:

- a) Efectuó pago de beneficios sociales por un monto total de M\$ 304.180.000.- correspondientes al Programa Chile Solidario, el Ingreso Ético Familiar y el Subsidio Único Familiar.
- b) Recaudó M\$463.888.000.- en materia de cotizaciones previsionales de Seguridad Social.
- c) Pagó un promedio mensual de 789.865 pensiones, equivalentes a M\$1.963.277.000.-
- d) Otorgó 37.081 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 70.862 Aportes Previsionales Solidarios (APS), en virtud del Sistema de Pensiones Solidarias.
- e) Atendió más de 30 millones de consultas, a través de sus distintos canales de atención: Presenciales distribuidas a lo largo de los 190 centros más 4 oficinas móviles; bajo modalidad de auto atención; a través del sitio Web ChileAtiende y del Call Center y; a través de las redes sociales Facebook y Twitter.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2016, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

  
ALEJANDRA KRAUSS VALLE  
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado y, por lo tanto, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creado por la Ley N°20.255 de la Reforma Previsional, del 17 de marzo de 2008, conforme se establece en los artículos 53 al 62 de esa ley, que dispone su creación, funciones y atribuciones. La fecha de iniciación de sus actividades de 02 de marzo de 2009, fue fijada por el DFL N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Es un Servicio regido por el Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la Ley N°19.882.

Las principales funciones del IPS son: administrar el Sistema de Pensiones Solidarias; administrar el Bono por Hijo, establecido en la Reforma Previsional; administrar el Subsidio al Trabajador Joven (cotización y contratación); otorgar y pagar las asignaciones familiares a los trabajadores independientes (de acuerdo a lo contemplado en el DL N°3.500); administrar los beneficios del Régimen de Reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social); el Bono de Reconocimiento; los beneficios derivados de Leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig y otras) y entregar, por cuenta de terceros, un servicio de pagos de beneficios sociales.

Al 31 de diciembre de 2016, la dotación efectiva del Servicio alcanzó a 2.578 funcionarios, de los cuales un 62,37% corresponde a mujeres y un 37,63%, a hombres. La estructura organizacional está compuesta por una dirección nacional, dos subdirecciones, seis divisiones, 34 departamentos y 15 direcciones regionales.

A través de su red de Canales de Atención multicanal-multiservicios, IPS siguió entregando servicios y beneficios de diversas entidades en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y calidad. Mediante ella, las personas accedieron a información y trámites acerca de 83 productos vigentes de 23 instituciones (incluido el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que en el 2016 se encontraba como plan piloto). La red de IPS cuenta con 190 centros de atención y 4 oficinas móviles funcionando a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 5.867.868, a las cuales se debe adicionar la modalidad de AutoAtención que alcanzó un total de 209.940 atenciones. El sitio WEB ChileAtiende y el Call Center constituyen otras vías de acceso para el ciudadano (no presenciales), registrando más de 24 millones de atenciones en el año 2016. A ellas se suman las realizadas a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) que sumaron otras 17.896 atenciones.

Como cada año, la atención mediante la red de canales externos constituyó una importante opción para las personas que requerían solicitar beneficios del Pilar Solidario. Gracias a un plan de atención coordinado, operaron 336 convenios de colaboración con Municipalidades, 11 convenios con Compañías de Seguros y 6 convenios con Administradoras de Fondos de Pensiones a lo largo del territorio nacional. El número de atenciones presenciales sobre estos beneficios vía canales externos, alcanzó a un total de 83.604.

Respecto de los beneficios previsionales que el IPS concede y paga, durante el año 2016 se concedieron 20.038 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión). Por otro lado, se pagó un promedio mensual de 789.865 pensiones, equivalente a MM\$1.963.277. En relación a la Reforma Previsional que estableció el Sistema de Pensiones Solidarias, entre enero y diciembre de 2016 se han otorgado 37.081 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 70.862 Aportes Previsionales Solidarios (APS). Junto a lo anterior, el Instituto ha continuado siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, otorgados principalmente por el Ministerio de Desarrollo Social, entre los que se destacan: el Programa Chile Solidario, el cual pagó un total anual de MM\$11.115, con un promedio mensual de 89.256 beneficios; el Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$38.328, correspondientes a un promedio mensual de 74.774 bonificaciones; y el



Subsidio Único Familiar (SUF), con un pago total anual de MM\$254.737, beneficiando a 819.870 familias. En relación al cobro de las cotizaciones previsionales de Seguridad Social, se recaudó en 2016 un monto de MM\$463.888. Este monto representa una disminución de 70,55% respecto del año anterior, debido a que IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA.

En 2016, en forma especial se destacan las acciones desarrolladas por el Instituto de Previsión Social para dar cumplimiento a las medidas presidenciales anunciadas en el discurso de la Cuenta Pública del 21 de mayo de 2015, correspondientes a la tramitación automática -por oficio- de la Solicitud de PBSV o APSV a beneficiarios de PBSI o APSI que cumplan la edad legal para pensionarse; la ampliación de la cobertura de la Asignación por Muerte y de la Cuota Mortuoria a todos los beneficiarios del Pilar Solidario y, por último, la etapa final de la Exención de la Cotización de Salud, procediendo a la rebaja desde un 3% a un 0%.

Como desafíos relevantes, durante el 2017 el IPS implementará el Modelo de Orientación y Atención Inclusiva, enfocado a dar atención a diversos tipos de usuarios, según sus características y condiciones. Para ello, se trabaja entre otros aspectos, en la implementación de sucursales modelo que contemplen calidad y eficiencia para el usuario, innovación e inclusión (personas en situación de discapacidad auditiva y/o visual, migrantes, pueblos originarios, mujeres en territorios rurales de difícil conectividad y personas con diversa orientación sexual, entre otros) en la atención de los beneficiarios o usuarios de IPS. Asimismo, se continuará reforzando medidas de conciliación de vida personal, laboral y familiar.

Continuando con las mejoras en la oportunidad de pago del Aporte Familiar Permanente, dirigido a las familias de menores ingresos del país, se aumentó el pago mediante depósitos bancarios en un 17,47% con respecto al año anterior.

Durante el año 2017 se llevará a cabo la licitación del servicio de pago de beneficios de seguridad social. En la actualidad, el IPS paga cerca de 2,4 millones de beneficios mensualmente, por lo que requiere contar con una eficiente red en todo el país, a través de servicios externos que garanticen su continuidad. En el 2017 se procederá a la adjudicación de la licitación de los pagos no presenciales y corresponde además, iniciar el proceso licitatorio para el pago presencial, el que entraría en operación en mayo de 2018.

Un hito muy relevante este año fue, por un lado, la obtención del Premio Anual a la Excelencia Institucional por cuarta vez en su historia -y tercera de manera consecutiva-, y por otro, el reconocimiento Sello Chile Inclusivo 2016 de SENADIS, ambos como reconocimiento a la buena gestión, la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y usuarias, su eficiencia institucional, productividad, iniciativas para garantizar la igualdad de acceso a las personas con algún grado de discapacidad, así como a la entrega y al orgullo de servir de cada uno de los funcionarios y funcionarias del Instituto.

Otro logro destacado fue que el IPS obtuvo un 97,92% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa y un 96,2% de cumplimiento de las normas de Transparencia Pasiva. También subió de 91,4 puntos porcentuales a 95,6 el porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención, entre los años 2015 y 2016.

En el año 2017, el IPS continuará orientando sus esfuerzos para llevar la seguridad social -a través de una atención de calidad, oportuna e inclusiva- a la población más vulnerable del país, haciéndose eco de la estrategia de desarrollo sostenible 2030 propuesta por las Naciones Unidas, en aquellos objetivos que le correspondan.

  
**PATRICIO CORONADO ROJO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

### 3. Resultados de la Gestión año 2016

#### 3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Un logro importante este año para IPS fue el cumplimiento de cuatro medidas presidenciales: Implementación de la Segunda Etapa de la Exención de la Cotización de Salud, Tramitación Automática por Oficio de la Solicitud de PBSV/APSV, Ampliación de la Cobertura de la Asignación por Muerte a los beneficiarios de la PBS y de Cuota Mortuoria a los beneficiarios del APSV.

**1.- Exención de Cotización de Salud:** Establecida en la Ley N°20.864 de fecha 15 de octubre de 2015, indica en una primera etapa, la rebaja de cotización de salud de un 5% a un 3% para aquellos pensionados que cumplan con los requisitos en ella señalados, por el período comprendido entre la publicación del cuerpo normativo individualizado y durante los doce meses siguientes.

En noviembre 2016, correspondió implementar la **segunda etapa** de la Exención de Cotización de Salud a Pensionados indicados en el artículo 2° y segundo transitorio de la Ley N°20.531 de 31 de agosto de 2011, que elimina completamente el descuento de la cotización obligatoria de salud de un 3% a un 0%, al grupo de pensionados integrantes de un grupo familiar perteneciente a los cuatro primeros quintiles de la población, que hasta el mes de octubre 2016, estaban cotizando un 3% de su monto imponible para salud, monto respecto del cual se hizo cargo el Estado.

**2.- Tramitación automática por Oficio de PBSI/APSI a PBSV/APSV:** De acuerdo a lo indicado en la Ley N°20.864 ya individualizada, a partir del primer día del sexto mes posterior a la fecha de su publicación, los beneficiarios de pensiones básicas solidarias de invalidez o de aportes previsionales solidarios invalidez (PBSI/APSI), que cumplan con la edad legal para pensionarse se les podrá tramitar de oficio, y según corresponda, por parte del IPS, la solicitud de Pensión Básica Solidaria de Vejez o Aporte Previsional Solidario de Vejez, establecidas en la Ley N° 20.255. Éste requerimiento se encuentra implementado y puesto en operación desde abril 2016.

**3.- Ampliación de la Cobertura de la Asignación por Muerte:** Desde abril de 2016, y según indica el artículo 34° de la Ley N° 20.255, modificada por la Ley N°20.864, los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias, que no sean causantes de asignación por muerte o cuota mortuoria en algún régimen de seguridad social, causarán asignación por muerte en cuanto cumplan con lo indicado por el DFL N° 90 de 1978. Ampliándose la Asignación por Muerte a adultos mayores con PBS y a beneficiarios con APS con saldo cero en cuenta individual. Respecto de lo anterior, se desarrolló el requerimiento y se encuentra operativo.

**4.- Ampliación del Derecho de Cuota Mortuoria a los Beneficiarios del APSV:** Se amplió el derecho de la cuota mortuoria a los beneficiarios del Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV), mayores de 65 años, con saldo cero o menor a 15 Unidades de Fomento (UF) en su Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a la fecha de su fallecimiento. Esta Medida Presidencial, fue implementada y puesta en operación oportunamente en el mes de abril 2016, respondiendo en forma coordinada a las AFP con el reembolso de los pagos efectuados.

**En relación con otras materias de Ley, Políticas y Programas de Gobierno, se relevan las acciones desarrolladas por el IPS para dar cumplimiento a ellas.**

- Instructivo Presidencial N°001 "Sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado", se continúa con el desarrollo de las acciones asociadas al Plan Trienal del Instructivo Presidencial, dando cumplimiento a las exigencias de este periodo de acuerdo a lo solicitado por la Dirección Nacional de Servicio

Civil (DNSC), que corresponden a: Elaborar y Formalizar Programa/Procedimiento de Inducción; Procedimiento sobre Conciliación responsabilidades familiares y parentales; Propuesta de Reglamento Especial de Calificaciones con orientaciones de Servicio Civil; y Procedimiento de Movilidad Interna para la contrata.

- Continúa la implementación de la Ley N°20.874 de fecha 29 de octubre de 2015, relativa al Aporte Único de carácter reparatorio Valech (victimas de prisión política y tortura), cuyo primer pago fue realizado en diciembre 2015, a todas aquellas personas calificadas en los Informes Valech que solicitaron el beneficio ante el IPS.
- Reajuste Extraordinario a Beneficios del Pilar Solidario. Este aumento extraordinario se hará efectivo a partir del 1° de enero de 2017, consiste en un reajuste extraordinario del 10% al monto de las Pensiones Básicas Solidarias tanto de Vejez como de Invalidez y consecuentemente el Aporte Previsional Soidario se ve aumentado en general en este mismo porcentaje. Esto implica que el monto de la Pensión Básica Solidaria sube a \$102.897.

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

#### 3.2.1 Atención de Público en Materias Previsionales, Sociales y otros trámites

El producto estratégico “Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites” está asociado con la realización de actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla única presencial y virtual de atención de público.

#### Orientación e Información Previsional a las Personas

##### Red de Canales de Atención Internos:

El IPS cuenta con una Red de Canales de Atención (190 Sucursales, Call Center, Portal ChileAtiende, Redes Sociales, y Módulos de Autoatención) destinada a entregar servicios y beneficios de diversas entidades en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, y a través de múltiples canales de atención, lo que permite acceder a 83 productos vigentes correspondientes a 23 instituciones.

El total de atenciones realizadas durante el año 2016 fue de 30.237.243. A continuación se detallan las atenciones por mes y canal:

Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales			
Plataforma Sucursal (CAP, CA, CAE)	AutoAtención	Web ChileAtiende	Call Center	Facebook	Twitter
5.867.868	209.940	22.881.729	1.259.810	3.354	14.542

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

El área especializada en las consultas ciudadanas que se reciben por correo (correspondencia escrita), atendió durante el 2016 un total de 4.052 casos, de los cuales 4.012 (equivalentes al 98,94%) fueron respondidos en un plazo menor o igual a siete días hábiles.

El equipo que presta soporte a los canales de atención en situaciones y casos de mayor complejidad, atendió un total de 63.943 solicitudes, de las cuales 51.842 (equivalentes al 81%) fueron resueltas en línea por la Mesa de Soporte. Los 12.101 casos restantes, fueron escalados a la Red de Expertos, donde el promedio mensual de respuesta (en un plazo menor o igual a cinco días hábiles) fue de 71,9%.



### Red de Canales de Atención Externos:

El IPS cuenta con una red de Canales de Atención Externos, que constituye una importante opción para las personas que solicitan beneficios del Pilar Solidario. Para su operación durante el 2016, se mantienen 336 convenios con municipalidades a lo largo de Chile; se disminuyeron de 15 a 11 los convenios con Compañías de Seguros de Vida (CSV) y se mantuvieron los 6 convenios con Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para acercar territorialmente, dar mayor cobertura y acceso a los derechos contemplados en el Pilar Solidario.

Las atenciones presenciales (vía canales externos) ascendieron a 83.604, las cuales correspondieron a atenciones del Pilar Solidario. Las AFP (50.093) y los municipios (28.571) poseen una participación significativa en la recepción de solicitudes del Pilar Solidario. Las AFP gestionaron un 60% de solicitudes, los municipios un 34%, mientras que las Compañías de Seguros de Vida (4.940) recibieron un 6% de solicitudes.

### Red de Atención Multicanal-Multiservicio (Instituciones - Servicios y Productos Vigentes):

La red de atención multicanal-multiservicio está compuesta por el Instituto de Previsión Social (IPS) más las siguientes instituciones en convenio: Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), Comisión Defensora Ciudadana (CDC), Contraloría General de la República, Diario Oficial, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituto de Seguridad Laboral (ISL), Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), Ministerio de Desarrollo Social (MINDES), Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), Servicio Electoral (SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS) y el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Los productos vigentes que presentaron mayor demanda o consultas por parte de los/as usuarios/as son: venta de bonos de FONASA, trámites de Asignación Familiar, emisión de certificados, información y orientación sobre el Aporte Familiar Permanente, generación de poderes para cobro de pensiones, entrega de certificados de deudas, bonos sociales del Estado, certificados de nacimiento y Bono al Trabajo de la Mujer.

Para medir los tiempos de espera y la atención presencial, se encuentra operativo en 82 sucursales el Sistema Administrador de Filas, cuyo propósito es obtener información objetiva respecto de los principales parámetros involucrados en la atención de público.

N° atenciones totales	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
4.590.155	08:24	07:03

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente  
(\*) Tiempos obtenidos del promedio ponderado

### Gobiernos en Terreno

Durante el año 2016, en los meses de abril, agosto y noviembre, se llevaron a cabo cuatro actividades de Gobierno en Terreno en Argentina, las que contaron con la participación de nueve funcionarios/as de IPS de diferentes regiones, principalmente ejecutivos/as de atención. En estas actividades en terreno se atendieron 416 ciudadanos.

**Del producto estratégico “Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites” destacamos los siguientes Logros:**

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

Este estudio mide el grado de satisfacción de los/as usuarios/as que utilizan las sucursales, el Call Center y sitio web IPS, cubriendo los canales de atención presenciales y no presenciales. Durante el año 2016, el valor del Índice de Satisfacción<sup>1</sup> por canal de atención correspondió a 95.2 puntos promedio en sucursales; 88.7 puntos promedio en el Call Center; 82.4 puntos promedio en el sitio web IPS. El umbral de satisfacción, identificando específicamente la cantidad porcentual de usuarios/as que se encuentran satisfechos con el servicio del IPS: Promedio hombres y mujeres: 95.6%.; Mujeres: 95.5%.; Hombres: 95.8%.

- **Sistema de Video Interpretación**

Desde que se implementó en el IPS el Sistema de Video Interpretación, el proyecto ha permitido disminuir las barreras de comunicación al momento de atender usuarios en situación de discapacidad auditiva y comunicación verbal. Manteniéndose instalado en 29 sucursales, esta iniciativa ha contribuido al mejoramiento de la calidad de vida e integración social de los usuarios que demandan información del Estado, facilitando su acceso y comprensión. Durante el 2016 se dio continuidad al Sistema de Video Interpretación, realizándose un total de 233 conexiones. El proyecto, alineado con la agenda de inclusión del Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, es una muestra constante de los avances de la institución, el que fue presentado en la Expo internacional de Desarrollo Digital, en el 8° Encuentro Metropolitano por la Inclusión y en el XXI Congreso Internacional del CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo).

- **Sello Inclusivo 2016**

El IPS postuló el 2016 a dos ámbitos (de un total de tres) del Sello Inclusivo: **a) Accesibilidad del entorno físico**: basada en las mejoras realizadas a la sucursal de Puente Alto, específicamente, la eliminación de las barreras físicas de acceso y la implementación de un sistema para atender en forma preferente a las personas con discapacidad y **b) Accesibilidad del sitio web institucional** por medio de prácticas de inclusión y accesibilidad, a través de mejoras como: Pausa del slide show (carrusel) de noticias; Videos con subtítulos y audio descripción; Formulario de contacto IPS; Verificadores. Como resultado de esta postulación, el IPS obtuvo el Sello Inclusivo 2016 gracias a los trabajos realizados en la sucursal de Puente Alto y a la Web institucional, obteniendo el reconocimiento "Accesibilidad del entorno" y "Web Accesible".

### **3.2.2 Servicio de Pago Masivo de Beneficios de Seguridad Social y demás Prestaciones Sociales ordenadas por Ley**

#### **a. Aporte Familiar Permanente**

La Ley N°20.743 publicada el 26 de marzo de 2014 establece el pago del Aporte Familiar Permanente, que se pagará, en marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos y que cumplen con los requisitos.

Durante el año 2016 se pagó a 1.492.084 beneficiarios/as (319.279 Hombres y 1.172.805 Mujeres) un aporte de \$43.042, con un gasto total anual de MM\$129.525, correspondiendo a 3.009.265 causantes.

---

<sup>1</sup> **Índice de satisfacción**: se construye a partir de cuatro dimensiones, cada una con sus propios indicadores elaborado a partir de las preguntas del cuestionario que se aplicó. Las dimensiones son: calidad y eficiencia del servicio, infraestructura y condiciones ambientales, imagen, y calificación directa.

#### **b. Bono de Invierno**

En el mes de mayo, se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en la Ley N°20.883, en su artículo 20, publicada en el Diario Oficial el 02 de diciembre de 2015. Se pagó a 1.040.436 personas (362.424 Hombres y 678.012 Mujeres), por un monto de MM\$59.672 El Monto del Beneficio el año 2016 fue de \$57.353.por pensionado.

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

El pago mensual de Bonos de Protección y Bonos de Egreso a los representantes de las familias adscritas al Programa Chile Solidario, se realizó conforme a las autorizaciones e informaciones proporcionadas por MINDES, alcanzando en el año 2016 un número promedio mensual de 89.256 beneficios (1.519 Hombres y 87.737 Mujeres) y un monto pagado anual de MM\$11.115 (Hombres MM\$189 y Mujeres MM\$10.926).

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio Ingreso Ético Familiar, durante el año 2016 se pagó un monto total de MM\$38.328 (Hombres MM\$805 y Mujeres MM\$37.523), por un total anual de 897.285 bonificaciones, correspondientes a un promedio mensual de 74.774 bonificaciones (3.702 Hombres y 71.072 Mujeres).

#### **d. Subsidio Familiar (SUF) (Ley N°18.020)**

Durante el año 2016 se pagó un monto total anual de MM\$254.737, por un número promedio mensual de 2.014.874 causantes de Subsidios Familiares (663.292 Hombres y 1.351.582 Mujeres), que benefician a 819.870 familias.

#### **e. Subsidio por Discapacidad Mental para Menores de 18 años**

La Ley N°20.255, Art. 35 (D.O.17/03/2008), estableció el Subsidio por Discapacidad Mental para las personas a las que se refiere la Ley N°18.600 y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio se reajustó a contar de enero 2016 en un 3.99%, lo que incrementó el monto a \$64.273. Durante el año 2016, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 22.975 personas (13.531 Hombres y 9.444 Mujeres), con un monto total de MM\$17.635 (Hombres MM\$10.387 y Mujeres MM\$7.248) en el año.

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

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL N°150 de 1981 alcanza un promedio mensual de 136 subsidios (42 Hombres y 94 Mujeres), con un monto anual de MM\$20 (Hombres MM\$6 y Mujeres MM\$14) en el año 2016.

#### **g. Asignación Familiar (DFL N°150 de 1981) de Imponentes, Pensionados y Beneficiarios de Subsidios de Cesantía**

El pago de las Asignaciones Familiares por las cargas autorizadas de Pensiones Previsionales, Subsidios por Discapacidad Mental, Indemnizados del Carbón, Subsidios de Cesantía y Ley N°16.744, correspondió en 2016 a un promedio mensual de 53.805 cargas familiares, con un monto anual de MM\$4.474, entregado a un promedio mensual de 48.151 beneficiarios

#### **h. Asignación Familiar a los Trabajadores**

El pago de las Asignaciones Familiares a los Trabajadores/ras, establecido en el DFL N°150 de 1981, regulado por Circular N°2.511 de 2009 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO); en el año

2016, lo contabilizado equivale a un monto de MM\$14.719, en relación a un promedio de 143.613 beneficiarios de asignación familiar activos, con un promedio mensual de 229.841 cargas familiares.

#### **i. Asignación Familiar a los Beneficiarios del Sistema Solidario**

El pago de la Asignaciones Familiares a los beneficiarios del Sistema Solidario (Pensión Básica Solidaria), conforme al artículo 26 de la Ley N°20.255, ascendió, durante el año 2016, a MM\$2.870 en relación a un promedio mensual de 23.328 cargas familiares y a un promedio mensual de 16.900 familias beneficiadas.

#### **j. Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes**

El pago de las Asignaciones Familiares a los trabajadores/ras independientes en el año 2016, que corresponde al reconocimiento de beneficiarios de los periodos 2012, 2013, 2014 y 2015, se realizó a 4.038 beneficiarios independientes con un monto de MM\$438.

#### **k. Cuota Mortuoria**

A contar del mes de abril de 2016, se inició el pago por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones, de la Cuota Mortuoria que dispone el art. 88 del DL3500, causada por afiliados fallecidos sin saldo suficiente en la Cuenta de Capitalización Individual para financiarla. El monto pagado por las AFPs, es solicitado posteriormente al IPS quien procede a reembolsar el gasto realizado por este concepto, en conformidad a las disposiciones de la Ley N°20.864 de fecha 15 de octubre de 2015, que determina su vigencia a contar del sexto mes desde la publicación de la Ley. Durante el periodo de vigencia del beneficio en 2016 las cifras reembolsadas son las siguientes:

Cantidad (N°)	Monto (M\$)
<b>4.788</b>	<b>1.818.460</b>

Fuente: División Beneficios

#### **Del Producto Estratégico “Servicio de Pago Masivo de Beneficios de Seguridad Social y demás Prestaciones Sociales ordenadas por Ley” destacamos el siguiente logro:**

Un hecho destacado en el año fue el pago de la Cuota Mortuoria a beneficiarios del APS, que al estar afiliados al DL 3.500 y con saldo insuficiente en su Cuenta de Capitalización Individual, no contaban con cobertura para dicho beneficio. La medida fue implementada y puesta en operación cumpliendo el mandato de la ley, respondiendo en forma coordinada a las AFP con el reembolso de los pagos efectuados. Cabe descartar que esta medida, resolvió el problema causado a cientos de mujeres pensionadas de sobrevivencia con APS, que motivadas para obtener el Bono por Hijo se afiliaron a una AFP y como consecuencia de ello habían perdido el derecho a la Asignación por Muerte del Sistema de Reparto, ya que este último beneficio exigía como requisito que no estuviera afiliada a alguna AFP.

### **3.2.3. Concesión, Pago y Mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales**

#### **a. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias**

- **Pensión Básica Solidaria (PBS)**

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, a contar del 01 de julio de 2015 fue de \$89.764, la que se aplicó durante el primer semestre. A contar del 01 de julio de 2016, fue reajustada en un 4,21% conforme a la variación del IPC, tal como lo indica la Ley N°20.255, alcanzando a \$93.543.



El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) concedidos en el período enero a diciembre 2016 asciende a 37.081 solicitudes, de las cuales 24.543 solicitudes, es decir un 66,19%, corresponden a PBS de Vejez (6.381 Hombres (26,0%) y 18.162 Mujeres (74,0%)). Las PBS de Invalidez concedidas fueron 12.538, es decir un 33,81% del total concedido (4.843 Hombres (38,63%) y 7.695 Mujeres (61,37%)).

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 399.218 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (108.846 Hombres y 290.372 Mujeres) por un monto total anual de MM\$438.634 (Hombres MM\$119.619 y Mujeres MM\$319.015) y se pagaron en promedio 180.983 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (75.495 Hombres y 105.488 Mujeres) por un monto total anual de MM\$197.189 (Hombres MM\$81.582 y Mujeres MM\$115.607), ambos tipos de pensión incluyen Pensiones Asistenciales ex-PASIS.

Las cifras incluyen Suplementos PBS, los cuales no poseen desagregación por sexo, de ahí las variaciones en números y montos.

- **Aporte Previsional Solidario (APS)**

La Pensión Máxima con Aporte establecida en la Ley N°20.255, que se aplicó tanto a las pensiones de vejez como invalidez, a contar de 01 de julio 2015 hasta el 30 de junio 2016 tuvo un valor de \$291.778. Desde 01 de julio 2016 alcanzó un valor de \$304.062, luego de aplicar el reajuste de la Variación del IPC.

En relación con la Pensión Máxima con Aporte para los beneficiarios de Pensión de Invalidez, a contar del 01 de julio 2016, corresponde a un monto de \$93.543.

El total de beneficios de Aportes Previsionales Solidarios (APS) concedidos en el período enero a diciembre 2016 ascendió a un total de 70.862, de los cuales 2.206 solicitudes, es decir un 3,11% corresponden a APS de Invalidez (1.093 Hombres (49,55%) y 1.113 Mujeres (50,45%)). Los APS de Vejez concedidas fueron 68.656, es decir un 96,89% (30.415 Hombres (44,30%) y 38.241 Mujeres (55,70%)).

El gasto total por este ítem, se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos, incluye los pagos internos (IPS) y externos (afiliados a una AFP, Pensionados de Compañía de Seguros y Mutuales). Se cancelaron en promedio 707.153 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez (297.456 Hombres y 409.697 Mujeres) por un monto total anual de MM\$485.204 (Hombres MM\$203.438 y Mujeres MM\$281.766) y 64.920 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez (29.448 Hombres y 35.472 Mujeres) por un monto total anual de MM\$66.906 (Hombres MM\$29.780 y Mujeres MM\$37.126). Del total de pagos de APS de Vejez se cancelaron mensualmente un promedio de 336.442 pagos Internos (IPS) (102.693 Hombres y 233.749 Mujeres) y 370.711 pagos Externos (194.763 Hombres y 175.948 Mujeres). Del total de pagos de APS de Invalidez se cancelaron mensualmente un promedio de 1.184 pagos Internos (IPS) (528 Hombres y 656 Mujeres) y 63.736 pagos Externos (28.920 Hombres y 34.816 Mujeres).

## b. Subsidios Previsionales Complementarios

- **Bono por Hijo Nacido Vivo**

Las Bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año 2016, corresponden a un total de 165.682 hijos/hijas por un monto total de MM\$ 47.378, de estas las madres beneficiarias afiliadas a una AFP fueron 33.840 y las pertenecientes al Pilar Solidario fueron 19.212 madres beneficiarias.

Cantidad de Beneficiarias AFP	Pago Único		Cantidad de Beneficiarias Pilar Solidario	Pago Mensual	
	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)		Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
<b>33.840</b>	<b>99.247</b>	<b>47.218</b>	<b>19.212</b>	<b>66.435</b>	<b>160</b>

Fuente: División Beneficios



- **Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes**

En relación al cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, Ley N°20.255, en el año 2016 se han efectuado 481 solicitudes por parte de 79 empleadores; éstas involucran a 33.956 trabajadores jóvenes, de los cuales 18.171 son mujeres (54%) y 15.785 son hombres (46%). Durante el año 2016 los pagos Subsidio a la Contratación fueron 1.855 subsidios a 61 empleadores y con un monto anual de MM\$16.

Por otro lado, a partir del 01 de julio de 2011 entró en vigencia el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes registrándose en el año 2016, 29.012 solicitudes de trabajadores, siendo 16.298 solicitudes de mujeres (56%) y 12.714 solicitudes de hombres (44%); pagándose 102.122 subsidios anuales, beneficiando a 42.419 trabajadores por un monto de MM\$961.

**c. Pensiones de Régimen de Reparto**

Las prestaciones previsionales son aquellos beneficios que se conceden y pagan a los imponentes y usuarios del antiguo Sistema de Pensiones, conforme a las normas legales vigentes e instrucciones impartidas al efecto. Incluye la determinación y concesión de beneficios provenientes de Leyes de Reparación.

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2016 se concedieron 20.038 Pensiones Previsionales, 1.246 Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881), 472 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) (97 Hombres y 375 Mujeres) y 3 Pensiones de Reparación (Ley Rettig N°19.123) (2 Hombres y 1 Mujer).

**Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales:**

El IPS realizó el pago a los beneficiarios/as de Pensiones Previsionales, Indemnizaciones del Carbón, Leyes de Reparaciones y Pensiones de Exonerados, conforme al Calendario de Pago de Beneficios establecido, con un promedio mensual de 789.865 pensiones y un monto anual pagado de MM\$1.963.277, los que se detallan a continuación:

Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales						
Año 2016						
Prestaciones	Hombres		Mujeres		Totales	
	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)
Pensiones Previsionales (*)	188.817	654.639	491.576	1.069.448	680.393	1.724.087
Pensiones de Exonerados	55.546		24.757		80.303	170.250
Subtotal Previsionales	<b>244.364</b>	<b>654.639</b>	<b>516.333</b>	<b>1.069.448</b>	<b>760.697</b>	<b>1.894.337</b>
Indemnizaciones del Carbón N°19.129	354	1.406	0	0	354	1.406
Pensiones de Reparación (Ley N°19.123)	166	793	1.990	11.236	2.156	12.029
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	19.381	41.445	7.277	14.060	26.658	55.505
<b>Total</b>	<b>264.265</b>	<b>698.283</b>	<b>525.600</b>	<b>1.094.744</b>	<b>789.865</b>	<b>1.963.277</b>

Fuente: Subdepartamento Estudios y Estadísticas

(\*) Alcance: El monto sólo incluye pensión bruta, no incluye bonificaciones a las Viudas leyes 19.403, 19.539, 19.953 que beneficia a las pensiones de montos mínimos y bajo ese monto, ni incrementos de la Ley de Exonerados Políticos por concepto de reliquidación por abono de tiempo, ni el Aporte Previsional Solidario de la ley 20.255.

El IPS mantiene una constante presencia en el medio nacional, mediante la atención mensual del pago de pensiones, subsidios y otros beneficios. Durante el año 2016 se efectuó un total de 16.450.012 de pagos de pensiones y leyes especiales administrados por IPS por un monto anual pagado de MM\$2.762.328. Si se

adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios por cuenta de terceros, se obtiene un total de 27.702.995 de documentos de pagos habituales, por un monto anual pagado de MM\$3.188.559. El total de liquidaciones de pago mensuales fueron emitidas a través de siete diferentes formas de pago (Pago Presencial Permanente, Rural Móvil, Sucursal IPS, Correo, Depósito Bancario, Pago en Extranjero y Sucursal BcoEstado), definidas para la mejor disponibilidad de cobro por sus beneficiarios/as.

Pensiones Previsionales		Indemin. del Carbón Ley N°19.129		Ley Reparación N°19.123		Ley Reparación N°19.992		Pensión Básica Solidaria			
N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
9.141.538	2.003.465	4.541	1.432	25.933	10.407	321.085	53.623	6.956.915			693.401

Subsidio Familiar		Chile Solidario		Fusión SUF Chile Solidario		Subsidio Discapacidad Mental		Subsidio Cesantía		Totales	
N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
8.593.744	287.368	1.123.675	28.601	1.258.206	91.737	275.701	18.499	1.657	25	27.702.995	3.188.558

Fuente: Subdepartamento Estudios y Estadísticas  
 (\*\*) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.  
 Explicación Cuadro: Montos Liquidados efectivamente pagados

#### • Bono de Reconocimiento

Sus procesos involucran calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP. El gasto del año 2016 fue de MM\$796.484 pagándose 58.789 Bonos (39.003 Hombres y 19.008 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), a un valor promedio de MM\$14; se pagaron 57.454 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 1.335 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa un aumento de un 2.10% respecto del año anterior, en que se pagaron 57.553 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2016, se ha liquidado un total de 985.798 Bonos (659.289 Hombres y 317.287 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), quedando pendiente por pagar 368.568 Bonos (315.386 Hombres y 53.182 Mujeres).

#### d. Regímenes Especiales

Al iniciar el año 2016, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 2.255 casos; durante este año se recibieron 555 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2016, el stock de exonerados bajó a beneficios, de los cuales 2023, es decir el 55% se encuentra en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior, para la emisión de la resolución que concede o rechaza el beneficio, una de las etapas finales del proceso.

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron en el año 2016 un promedio mensual de 26.658 pensiones (19.381 Hombres y 7.277 Mujeres), con un monto pagado anual de MM\$55.505 (Hombres MM\$41.445 y Mujeres MM\$14.060).

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron en el año 2016 un promedio mensual de 2.156 pensiones (166 Hombres y 1.990 Mujeres), con un monto pagado de MM\$12.029 (Hombres MM\$793 y Mujeres MM\$11.236).

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

Indemnizaciones del Carbón Ley N°19.129: esta indemnización especial a los ex trabajadores de la industria del carbón, rige hasta la fecha en que cumplan los requisitos para acogerse a jubilación. En el año 2016 se pagó un promedio mensual de 354 indemnizaciones (354 Hombres y 0 Mujeres) indemnizaciones con un monto anual de MM\$1.406 (Hombres MM\$1.406 y Mujeres \$0).

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Ley Valech) desde enero hasta diciembre 2016, se pagaron a 115 beneficiarios, (Hombres 102 y 13 Mujeres), con un monto pagado de MM\$342.

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

Durante el año 2016, se presentaron un total de 16.752 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 31.914 bonos Bodas de Oro (15.942 Hombres y 15.972 Mujeres), lo que significó un gasto anual de MM\$4.783 (Hombres MM\$2.389 y Mujeres MM\$2.394).

#### **f. Bonificación Fiscal de Salud**

En noviembre de 2016, correspondió implementar la segunda etapa de la **Exención de Cotización de Salud**, que eliminó el 3% de la Cotización de Salud de los pensionados mayores de 65 años que cumplían los requisitos.

Durante el año 2016, la exención completa de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de 1.230.782 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias. Tal Exención para el beneficiario resulta de la bonificación de la cotización por el Estado, que alcanzó a un gasto total anual de MM\$154.635.-

#### **g. Desafiliaciones Ley N°18.225**

Durante el año 2016 se recibieron 10.700 solicitudes de desafiliación (7.268 Hombres y 3.432 Mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 8.953 solicitudes (6.057 Hombres y 2.896 Mujeres), de las cuales fueron aprobadas 4.005 solicitudes (2.718 Hombres y 1.287 Mujeres) y rechazadas 4.948 (3.339 Hombres y 1.609 Mujeres). El total de las solicitudes procesadas, fueron enviadas a la Superintendencia de Pensiones para la emisión de las resoluciones respectivas.

Las desafiliaciones aprobadas por la Superintendencia de Pensiones, generaron el traspaso de 2.480 imponentes y un traspaso de fondos cuya suma fue MM\$70.122; se han procesado 1.477 (946 Hombres y 531 Mujeres) lo cual generó la devolución de saldo a favor a 771 imponentes (227 Hombres y 544 Mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 706 imponentes (404 Hombres y 302 Mujeres).

#### **Del Producto Estratégico “Concesión, Pago y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Beneficios Complementarios y Regímenes Especiales” destacamos los siguientes logros:**

- Se completó la rebaja gradual de salud a los pensionados de familias pertenecientes hasta el cuarto quintil de ingresos, que hasta el mes de octubre 2016 estaban cotizando un 3% de su monto imponible, monto del que se hizo cargo el Estado. El IPS, adecuó sus sistemas de liquidación de pensiones para poder aplicar oportunamente a partir de noviembre de 2016 esta disposición legal, informando en sus liquidaciones de pago las glosas explicativas que facilitarían la comprensión de este beneficio, que no afectó su afiliación a FONASA ni su Plan de Salud en Isapre, según cada caso, ya que el Estado se encargó de asumir tales cotizaciones enterando el 7% en ellas.
- A partir de abril de 2016, se implementó el proceso de tramitación automática de Beneficios del Pilar Solidario de Invalidez a Vejez (tanto para Pensiones Básicas Solidarias, como Aportes Previsionales



Solidarios). La tramitación automática de estos beneficios amparada en la Ley 20.854, busca garantizar que los pensionados del Pilar Solidario que mantengan un beneficio de invalidez puedan acceder, a los 65 años, automáticamente al respectivo beneficio de vejez (Pensión Básica Solidaria o Aporte Previsional Solidario), sin necesidad de realizar trámites para acudir a realizar esta solicitud. Así, tres meses antes de que la persona cumpla los 65 años, el IPS hoy verifica el cumplimiento de los requisitos y de esta forma, si los cumple, comienza el pago del beneficio de vejez, sin necesidad que la persona haya acudido presencialmente a efectuar el trámite. Con esta medida, se evitan lagunas de pagos o pérdida del beneficio por desconocimiento de las personas. Para el logro anterior, el IPS tuvo que adecuar sus procesos y sistemas asociados a la Concesión de los beneficios del Pilar Solidario.

- Aporte Único Reparatorio, otorgado por la Ley N°20.874 desde enero hasta diciembre 2016, se emitieron 6.855 pagos; de los cuales 1.008 corresponden a Viudas, por MM\$604.800 y 5.847 titulares por MM\$5.847.000 por un total de MM\$6.451.800.-

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

El IPS recauda las imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas de Previsión y el aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales administrado por el ISL. En cuanto a la recaudación de cotizaciones de salud, a contar del 22 de febrero de 2016, IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA, quedando solo a cargo del proceso de recaudación manual de cotizaciones de salud.

#### • Recaudación de Cotizaciones Previsionales

Como un efecto de la salida de FONASA, se ha producido una disminución de un 70,55% en los montos totales recaudados. Respecto al número total de planillas procesadas, éste solo ha sufrido una variación menor, disminuyendo en un 13,63%.

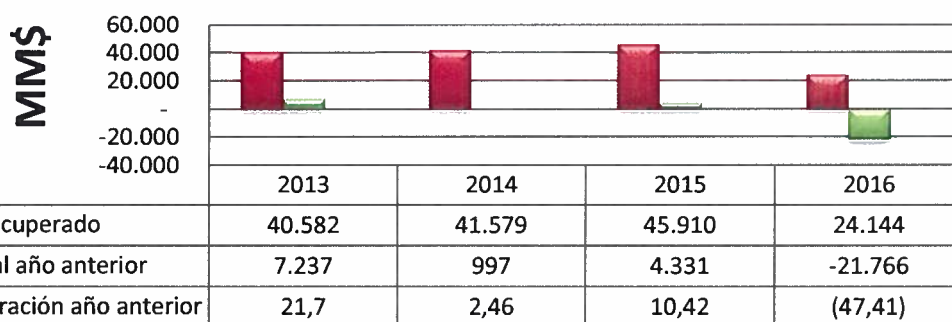
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MMS Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MMS	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MMS	% Monto		
2013	6.226.422	89,68%	1.345.763	97,84%	716.441	10,32%	29.755	2,16%	6.942.863	1.375.518
2014	6.421.966	91,02%	1.438.715	98,16%	633.212	8,98%	26.995	1,84%	7.055.178	1.465.710
2015	6.962.325	91,90%	1.549.314	98,36%	613.517	8,10%	25.790	1,64%	7.575.842	1.575.104
2016	6.038.397	92,29%	441.490	95,17%	504.693	7,71%	22.398	4,83%	6.543.090	463.888

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

#### • Cobranza de Deudas Previsionales

Durante el año 2016 se registró recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos, ascendente a la suma de MM\$24.144, en comparación con los MM\$45.910 que se recuperaron en el año 2015, produciéndose una disminución de 47,41%, como se muestra en el siguiente gráfico (Periodo: 2013 a 2016).

## Recuperación de Cotizaciones Previsionales adeudadas por Empleadores (Valores Históricos)



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

Por término del Convenio de Recaudación de Cotizaciones de Salud entre FONASA y el IPS, se dejan de recibir nuevas declaraciones y no pago de cotizaciones de salud de FONASA. A partir de ello, el IPS solo continúa recibiendo declaraciones y no pago de cotizaciones correspondientes al Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y a cotizaciones de trabajadores pertenecientes al Instituto de Previsión Social (IPS).

### 3.3. Resultados de los Desafíos 2016 asumidos por el Instituto.

Los desafíos IPS comprometidos en el Balance de Gestión Integral de 2015, tuvieron los siguientes resultados:

#### Con foco en el Mandato de Gobierno:

En abril de 2016 el IPS dio cumplimiento a las primeras dos medidas anunciadas en el discurso presidencial del 21 de mayo de 2015, contempladas en la Ley N°20.864, las cuales fueron:

- tramitación automática por oficio de la Solicitud de PBSV o APSV (según corresponda) en los casos de beneficiarios de invalidez del Pilar Solidario que cumplieren la edad legal para pensionarse.
- hacer extensiva la Asignación por Muerte a la totalidad de los adultos mayores que tienen PBS y a los beneficiarios de APS con saldo cero en su cuenta individual.
- En noviembre de 2016, se implementó la segunda etapa de la Exención de la Cotización de Salud, procediendo a la rebaja desde un 3% a un 0%, dándose cumplimiento satisfactorio a ese compromiso.

#### Con foco en los procesos internos:

**Proyecto ERP/SAP:** Consecuente con la orientación del IPS de dar cumplimiento a dos objetivos estratégicos, como fueron contar con información de calidad para sus procesos de negocio y garantizar una plataforma estable y confiable, luego de un diagnóstico y de una evaluación técnico-económica, se optó por utilizar la plataforma SAP para el desarrollo de soluciones relacionadas con el quehacer de las áreas administrativas. Como primer paso de implementación, durante el 2016 se planteó como meta desarrollar dos pilotos: de "Recaudación y Deuda Previsional" con el Departamento de Finanzas y para la "Gestión de Compras y Activo Fijo", con el Departamento de Administración e Inmobiliaria (DAI). El primer piloto, de recaudación y deuda previsional tuvo como finalidad la creación de una matriz para determinar las cuentas de distribución, junto con



permitir el registro de las deudas previsionales, entre otras operaciones. El segundo piloto, de compras y activo fijo, tuvo por objetivo la carga de activos, materiales, insumos, proveedores y centros de costos, habilitando el flujo de compras y la gestión de los activos fijos, generando informes de compras y gestionando el stock de insumos. Con la finalidad de asegurar la adecuada implantación del proyecto al interior de la Institución, se efectuó un programa de capacitación a las áreas involucradas. Los pilotos concluyeron exitosamente a mediados de diciembre. Como medios de verificación, se cuenta con: mapa de procesos, manuales de configuración, manual de capacitación, Gantt de las actividades acometidas y un Acta de Cierre incluyendo las lecciones aprendidas.

**Modernización del Modelo de Atención (MMA):** Como respuesta al desafío planteado para el BGI del año 2016, la Subdirección de Servicios al Cliente generó propuestas de mejora al modelo de atención, alineándolo a la estrategia institucional, luego de sesiones deliberativas con participación de diferentes áreas. El plan resultante consistió en la implementación de un total de once proyectos, 9 de ellos entre corto y mediano plazo y 2 que duran hasta el año siguiente. Para su control se instaló una estrategia ad hoc de seguimiento semanal, a cargo de una mesa de trabajo conformada por profesionales de todas las áreas de la Subdirección de Servicios al Cliente. En el período terminaron exitosamente cuatro proyectos (Piloto CRM, Facilita, Digitalización de Trámites y Difusión de Información IPS a Personas en Situación de Discapacidad Visual), que son aquellos que tenían fecha de término a diciembre 2016, quedando pendientes aquellos con plazo a junio y diciembre 2017.

**Flexibilidad Horaria:** Como una forma de favorecer un entorno laboral que compatibilice y reconozca la empatía de la institución y los roles ejercidos con la importancia de un desarrollo adecuado de la vida familiar, IPS instauró durante 2016 un régimen de horario flexible para sus funcionarios. El propósito es contribuir a mejorar la calidad de vida, potenciar la corresponsabilidad en la distribución de las tareas domésticas, generar equidad de género y reducir el ausentismo laboral, entre otros. Entre octubre y diciembre se efectuó un periodo de marcha blanca, el cual resultó exitoso y reconocido por el personal, por lo cual a partir de enero se determinó mantener dicho régimen operativo durante el año 2017. En síntesis, esta medida contempla la instauración de tres franjas horarias de entrada, entre 8:00 y 9:30 horas, con un rango de media hora cada una, tanto en el ingreso como lo correspondiente al término de la jornada laboral; cada funcionario, de mutuo acuerdo con su jefatura, se adscribe a una franja horaria. Se puede complementar con una salida anticipada el día viernes en hasta 2 horas.

## 4. Desafíos para el año 2017

### Foco Mandato de Gobierno:

**Reajuste Extraordinario a Beneficios del Pilar Solidario:** Una de las medidas relevantes acometidas por el Gobierno para mejorar las pensiones de montos menores lo constituyó el aumento en un 10% de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y consecuentemente el Aporte Previsional Solidario (APS), el que en general aumentará también en la misma proporción. Se trata de dos importantes ayudas económicas entregadas por el Estado a través del Instituto de Previsión Social para las personas que integran el 60% de la población más vulnerable. A partir de enero de 2017 y gracias a este reajuste especial, más de un millón 400 mil pensionados se verán beneficiados.

### Foco Procesos Internos:

**Modelo de Orientación y Atención Inclusiva:** Implementación de un modelo de atención y orientación enfocado a diversos tipos de usuarios, según sus características y condiciones. Se trata de entregar un servicio más inclusivo y de calidad incorporando a personas en situación de discapacidad, diversidad sexual, mujeres en territorios rurales, pueblos originarios, migrantes, entre otros. En general, el método consiste en la detección de formas más efectivas de interacción con personas de estas características a partir de la escucha activa aplicada en sesiones con los propios usuarios. Con ello, se logra construir en conjunto las soluciones, logrando configurar el servicio con una tipología obtenida de primera fuente, asegurando en forma importante su posterior implementación. En particular, el Modelo de Atención Inclusiva se implementará de manera progresiva en al menos 10 centros de atención en el 2017. Uno de estos proyectos, el servicio de videointerpretación tiene evaluado un costo para el año 2017 de M\$40; en lo restante, este desafío no significará desembolsos adicionales, ya que será desarrollado con recursos propios.

**Implementación de Sistema ERP-SAP del IPS:** Continuando con el plan trazado originalmente y avalado por los planes piloto exitosos desarrollados el año 2016, se dará inicio en el 2017 a la implementación de los módulos de Recursos Humanos, Finanzas, Compras y Activo Fijo en ambiente de producción. Ello implica, entre muchas otras tareas, las de integración de procesos, datos e información entre los departamentos de Personas, Finanzas y Administración e Inmobiliaria. El costo estimado de implementación de este desafío es de M\$976.

**Subsidio Previsional al Trabajador Joven (a la Cotización):** Consiste en el desarrollo de un aplicativo que permita solicitar el beneficio, considerando requerimientos de inclusión y seguridad, utilizando la clave única como elemento de autenticación. La habilitación de este trámite, permitirá mejorar la formalización de la situación laboral de muchos trabajadores jóvenes, junto con aumentar los fondos previsionales de los mismos. El costo estimado de implementación de este desafío es de M\$120.

**Medición del Nivel de Madurez de Riesgo Institucional:** Conocer y medir el grado de madurez de la gestión de riesgos en los procesos del IPS y realizar recomendaciones de mejora para incrementarlo según las expectativas y capacidades institucionales. La medición y su análisis estará enfocada en los componentes: Dirección Superior, Procesos, Personas y Tecnología y se aplicará en las áreas del nivel central, siendo el grupo objetivo los responsables de proceso de primer y segundo nivel, encargados de riesgos y coordinación central. El costo estimado de implementación de este desafío es de M\$20.

**Conciliación de vida personal, laboral y familiar:** Durante el año 2017, se continuará con la medida proveniente del Instructivo Presidencial N°1 de 2015 de Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado, específicamente en el ámbito de Gestión de Ambientes Laborales, se mantendrán y reforzarán las medidas de conciliación de vida personal, laboral y familiar. Las actividades son: diseñar e implementar un programa de difusión y sensibilización en temáticas de conciliación de vida personal, laboral y familiar; levantar un diagnóstico con la evaluación de actuales y futuras medidas de conciliación de vida personal, laboral y familiar, a través de la información obtenida de diversas herramientas de consulta; implementar medidas de conciliación de vida personal, laboral y familiar y actualización del protocolo de conciliación laboral, familiar y personal para funcionarios y funcionarias del IPS. Este desafío no significará desembolsos adicionales, ya que será desarrollado con recursos propios.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016
- Anexo 8: Resultados en materia de implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016
- Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2016
- Anexo 10a: Proyectos de Ley en Tramitación en el Congreso Nacional
- Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales
- Glosario

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Instituto de Previsión Social se rige por los artículos 53 al 62 de la Ley N°20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de iniciación de actividades se encuentra establecida en el D.F.L. N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su estructura orgánica está contenida en la Resolución Exenta N°320 del 19 de julio de 2012.

- Misión Institucional

El IPS contribuye a la protección social del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como así mismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto. Promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee la Institución.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2016.

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2016 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional, algunos de los cuales presentan un comportamiento vegetativo creciente.
2	Se incluye en el presupuesto del año 2016 recursos para la aplicación de la Ley N°20.743, que otorga un aporte familiar permanente en el mes de marzo a los beneficiarios del programa ChileSolidario, Ingreso Ético Familiar, Subsidio Único Familiar y beneficiarios de Asignación Familiar.
3	Se incorporaron recursos para la aplicación de la Ley N°20.864, que en una segunda etapa, rebaja del 3% al 0% la cotización de salud de pensionados mayores de 65 años pertenecientes al cuarto quintil más vulnerable de la población, a contar del 1° de noviembre 2016.
4	Se autorizó presupuesto para la ejecución del programa "Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad".
5	En cumplimiento a la Ley N°20.874, se otorgan recursos para continuar la cancelación de un aporte único de carácter reparatorio a beneficiarios de la Ley Valech (Ley N°19.992 y Ley N°20.405) en el año 2016.

### Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado.
2	Mejorar en oportunidad y calidad, los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto.
3	Optimizar el proceso de recaudación, de manera de distribuir oportuna y correctamente las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como, constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas.
4	Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, garantizando la oportunidad y cobertura en la entrega a la ciudadanía



## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

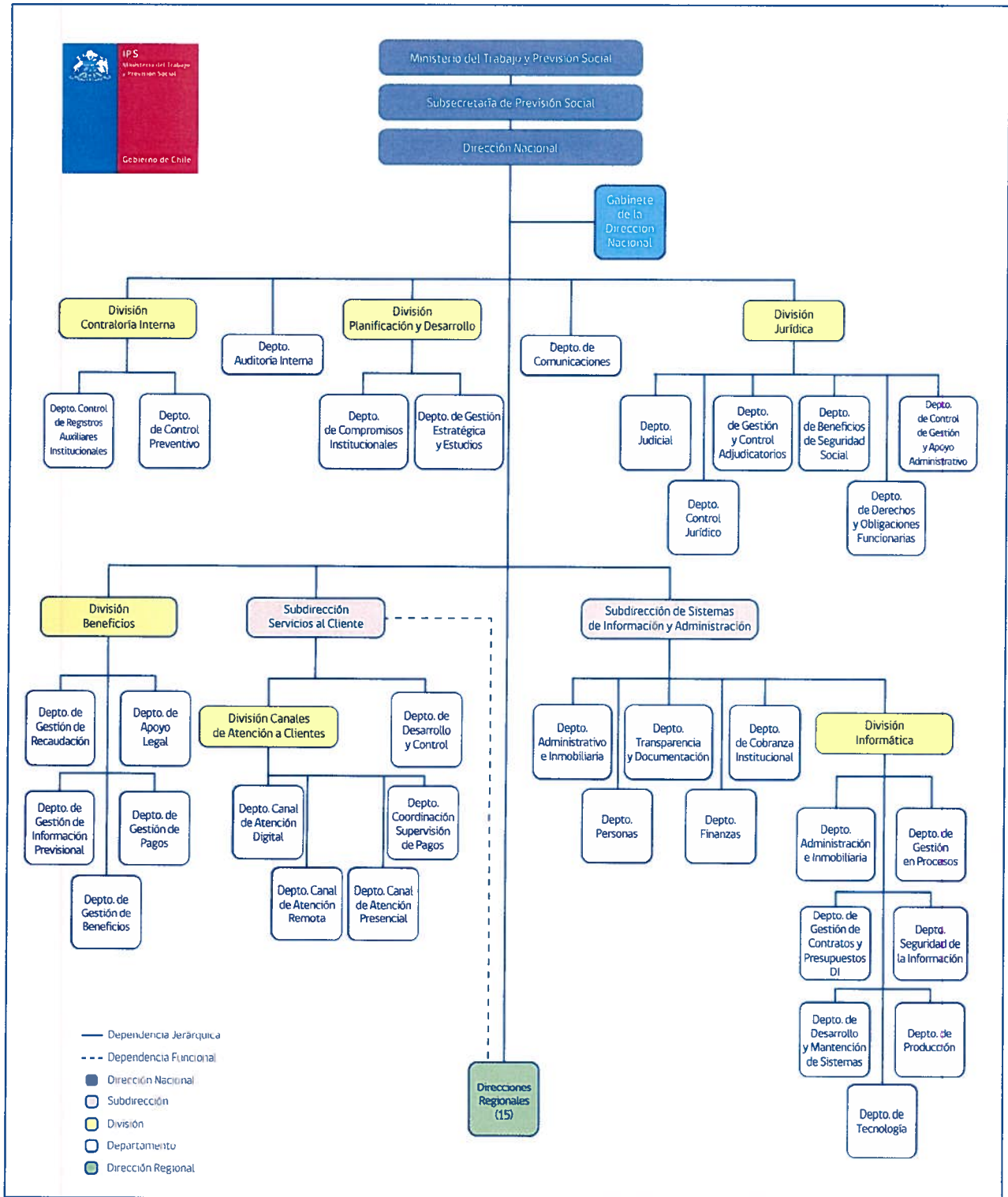
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<b><u>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites</u></b>	
1	Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla de única presencial y virtual de atención de público	1
	<b><u>Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.</u></b>	
2	Este servicio consiste fundamentalmente en el procedimiento de pago de los beneficios de seguridad social y demás beneficios sociales que el IPS debe pagar por expresa disposición legal o en virtud de un convenio de colaboración, a partir de la información proporcionada y transmitida electrónicamente por el Instituto a través de medios computacionales o de comunicación de datos instruyendo el pago a las respectivas instituciones pagadoras. Con ello, la Institución pagadora procede en forma periódica y oportuna a efectuar los pagos bajo la modalidad que se determina en el contrato	4
	<b><u>Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales</u></b>	
3	Concesión, pago, mantención, suspensión o extinción de pago de pensiones y demás beneficios del sistema solidario, sistema de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales	2
	<b><u>Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales</u></b>	
4	Actividades de recaudación, distribución, compensación y registro de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: Cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA), cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y del régimen de reparto, de acuerdo a la política de recaudación y cobranza, generando un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.	3

## Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Pensionados del Sistema de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez y de Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez Ley N°20.255
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto
3	Pensionados de Leyes de Reparación (N°19.234 Exonerados Políticos, N°s19.123 y 19.980 Rettig y N°19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N°19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos Extraordinarios)
4	Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MINDES, SUSESO)
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Art. 74, Ley N°20.255
6	Imponentes del Sistema de Reparto Cotizaciones de los trabajadores dependientes e independientes.
7	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS
8	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental
9	Trabajadores entre 18 y 35 años, que perciban subsidio estatal mensual, conforme a lo dispuesto en el artículo 82, de la Ley N°20.255

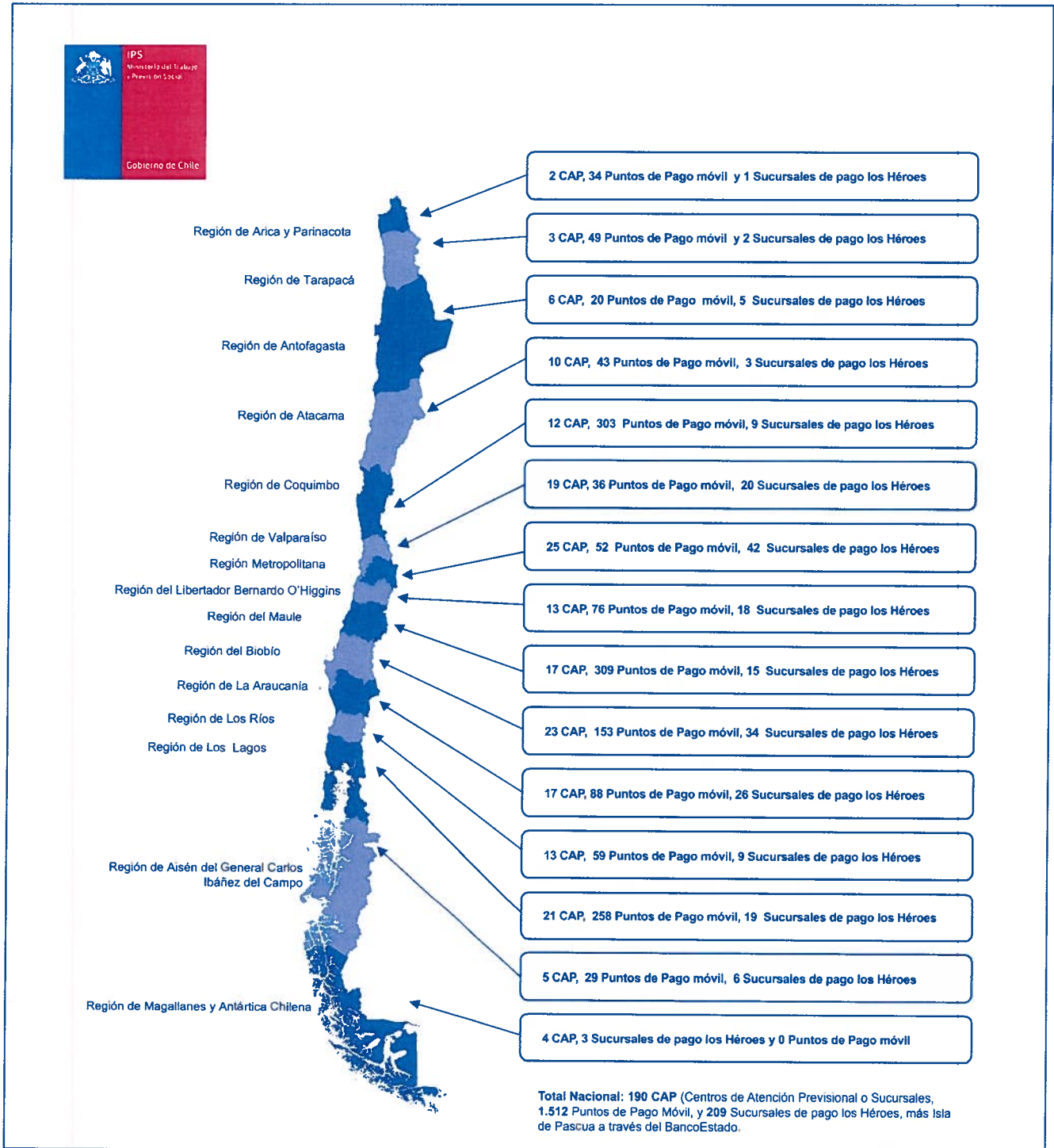
Número	Nombre
10	Trabajadores independientes contemplados en el DL N°3.500, que perciban asignación familiar
11	Empleadores que perciban subsidio estatal mensual por trabajadores contratados que tengan entre 18 y 35 años de edad, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley N°20.255
12	Instituciones las que se entrega información útil para sus planes y políticas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, MINDES, DIPRES, SUBDERE e INE)
13	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MINDES y SUSESO)
14	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL y FONASA)
15	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Atención de Público a través de la RedMultiservicio

## b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31-12-2016

## Cobertura Geográfica de Unidades Regionales:



Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente / División Canales de Atención a Clientes al 31-12-2016



### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio Alejandro Coronado Rojo
Jefa División Jurídica	María Soledad Ramírez Herrera
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Ana Carolina Godoy Badilla
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barría
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Alberto Grlica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirectora de Sistemas de Información y Administración	Maria Eugenia Elizalde Soto
Jefe División Contraloría Interna	Boris Alfredo Peralta Jara
Jefa División Informática	Rubén Enrique Leiva Osses (TP)
Jefe Departamento de Personas	Mauricio Hernán Quintana Díaz (TP)
Jefe Departamento Finanzas	Ricardo Vásquez Quilodran
Jefa Departamento Administración e Inmobiliaria	Jorge Alejandro Villegas Leiva
Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Glenda Ibáñez Ortega
Jefa Departamento de Transparencia y Documentación	María Verónica Eckholt Williamson
Subdirector Servicios al Cliente	Juan Jose Cárcamo Hemmelmann
Jefa División Canales de Atención a Clientes	Romanina Ruth Morales Baltra
Director Región de Arica y Parinacota	Eddie Rodrigo Correa Alvarez (S)
Directora Región de Tarapacá	Luis Mauricio Gibert Galassi
Director Región de Antofagasta	Lenka Soledad Marangunic Hinojosa
Director Región de Atacama	Henry Leonard Castillo Gonzalez (S)
Director Región de Coquimbo	Galo Antonio Luna Penna
Director Región de Valparaiso	Juan Carlos Tapia Espinoza
Director Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Norma Tatiana Ramirez Alvarez
Directora Región del Maule	Waldo Andres Quevedo Araya
Director Región del Biobío	Patricia Waleweska Saldias Carreño (TP)
Director Región de La Araucanía	julio Cesar Contreras Baratella
Director Región de Los Ríos	Eduardo Jorge Muñoz Contreras
Director Región de Los Lagos	Michelle Caroline Partarrieu Vistoso
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Veronica Isabel Melo Valenzuela
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Verónica Fabiola Leiva Seguel
Director Regional Área Metropolitana	Juan Juvenal Godoy Farias

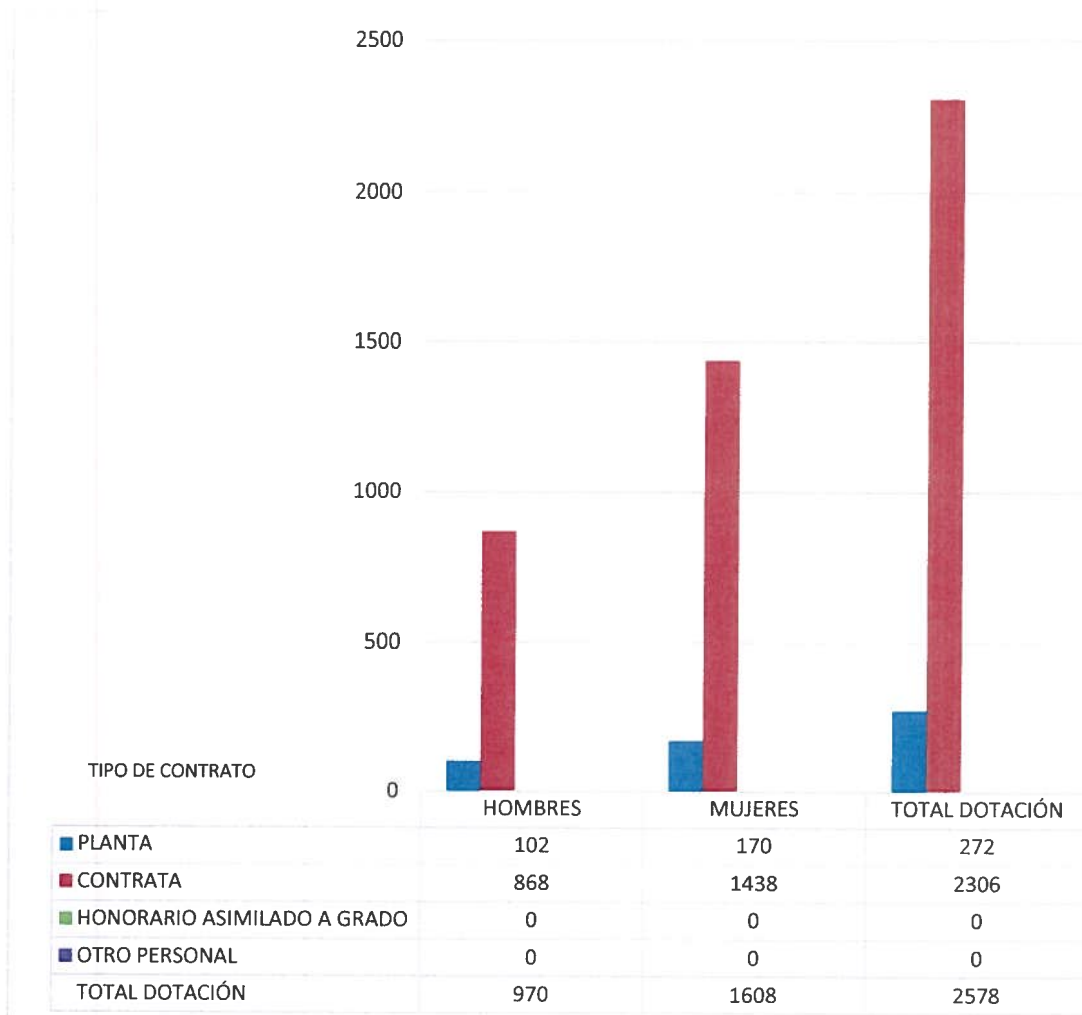
Fuente: Departamento de Personas al 31-12-2016



## Anexo 2: Recursos Humanos

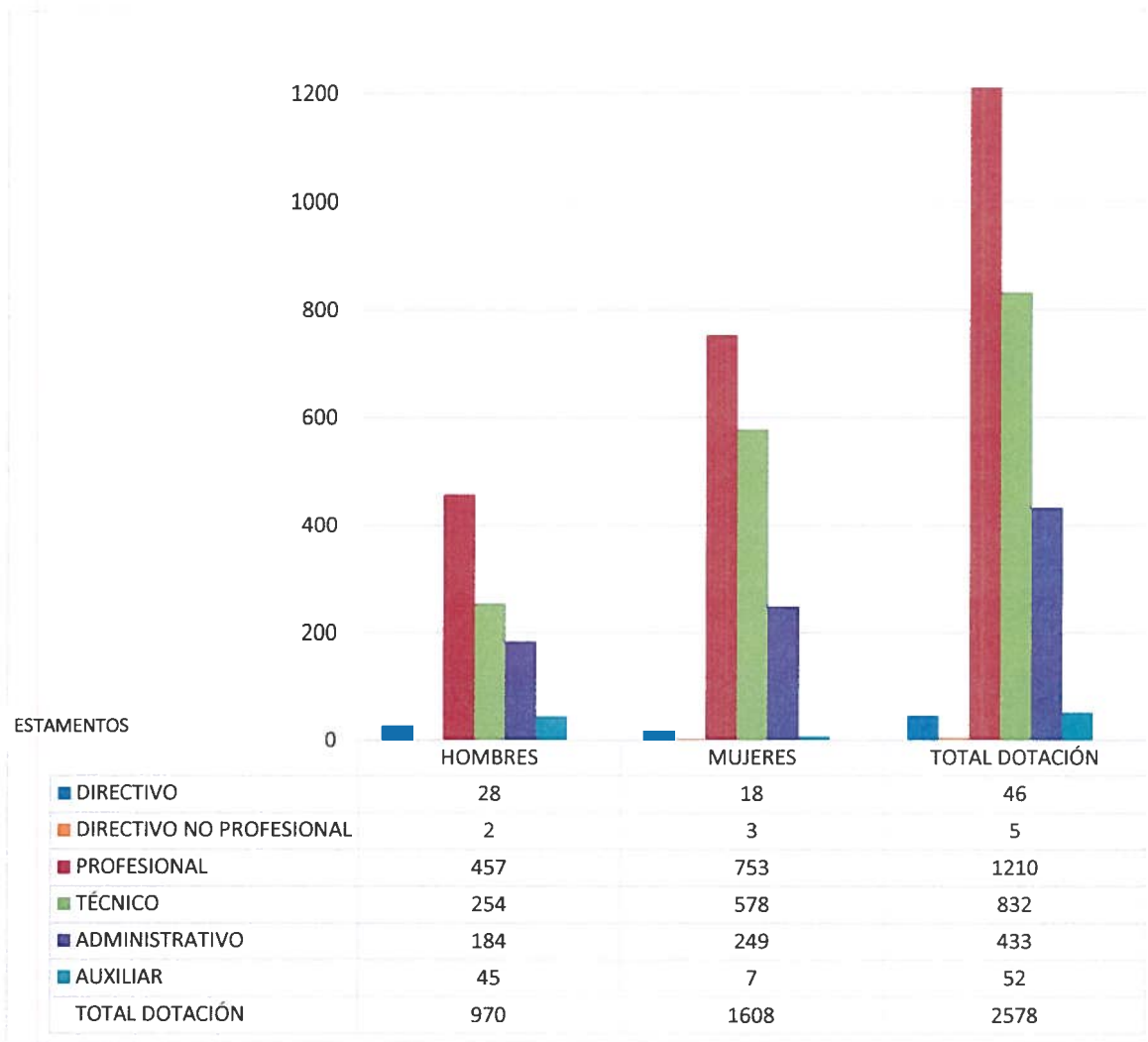
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2016<sup>2</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

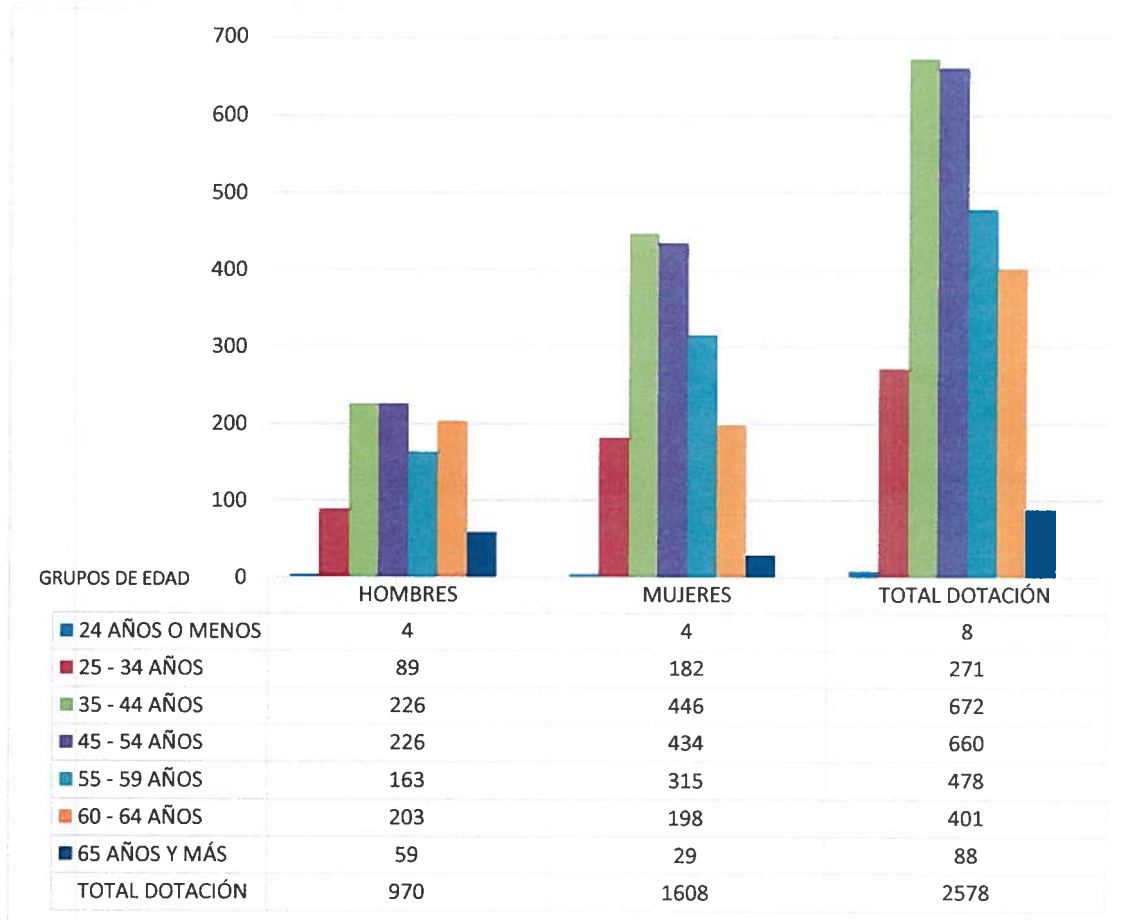


<sup>2</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución: es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las Leyes N°s15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2016 por Estamento (mujeres y hombres)

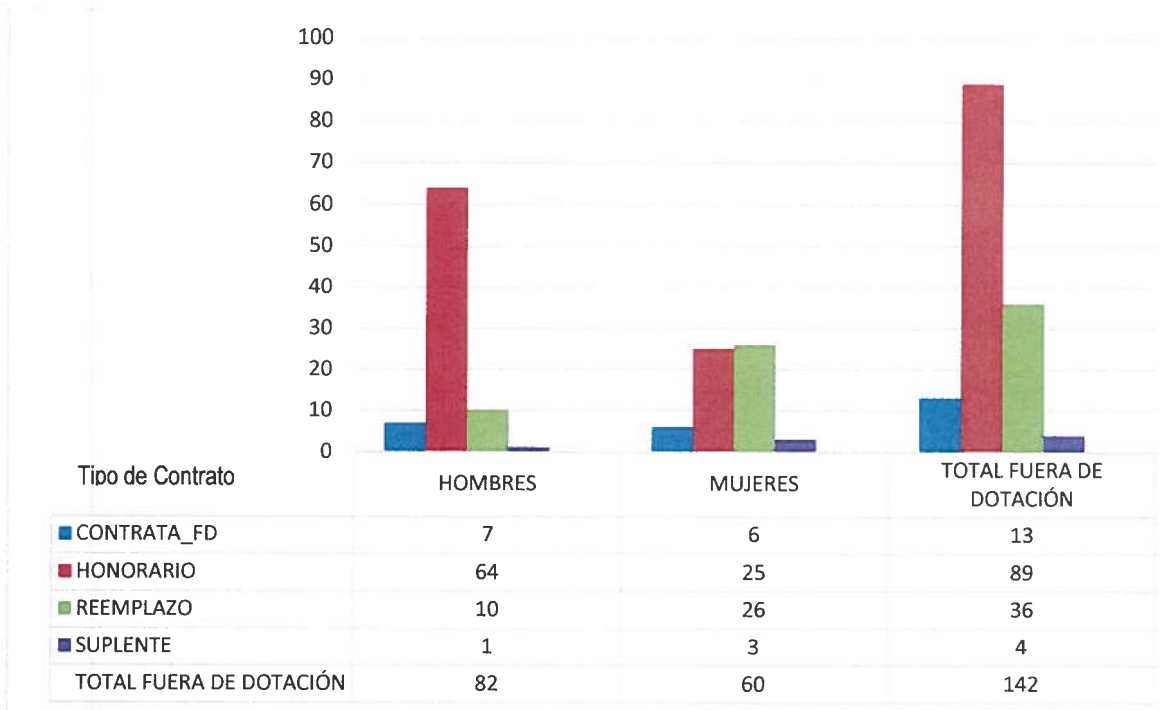


- Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



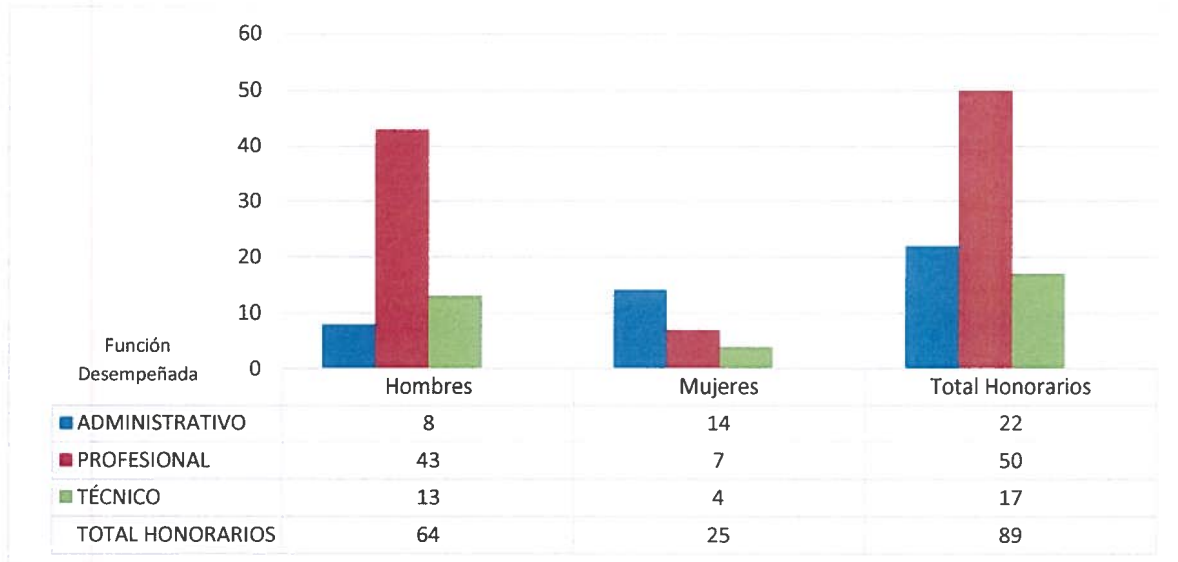
## b) Personal fuera de Dotación

- Personal fuera de Dotación año 2016<sup>3</sup>, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

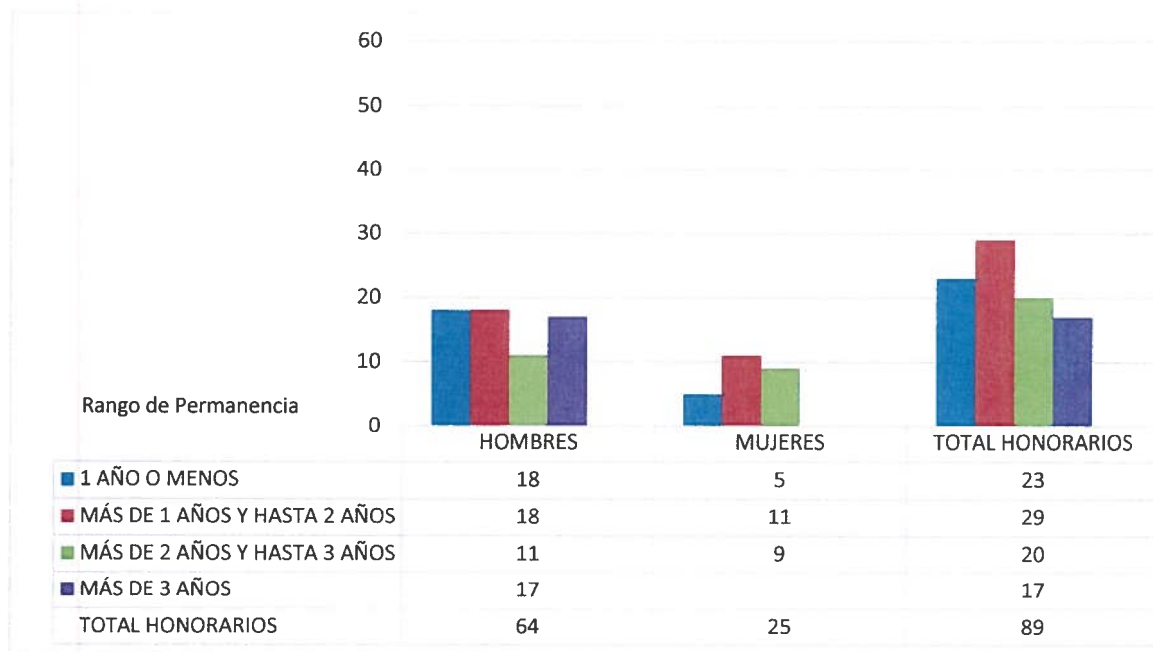


3 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016.

- Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2016 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)





### c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2015	2016		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>6</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>7</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	79,3	56,67	71	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	96,08	96	Ascendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,6	4,5	124	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación					
▪ Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,8	2,0	71	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,15	0,19	-	Neutro
▪ Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,8	2,0	71	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,3	1,2	108	Descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,5	0,81	308	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	1	0,87	114	Descendente

4 La información corresponde al período Enero 2016 - Diciembre 2016 y Enero 2015 - Diciembre 2015, según corresponda.

5 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.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2016.

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

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2015	2016		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	0	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	14,8	10,4	70	Ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	77,56	75,80	98	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	$\Sigma (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	11,03	13,75	125	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>8</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	1,56	1,36	87	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas <sup>9</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	0	Ascendente
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1,55	1,66	93	Descendente
• Licencias médicas de otro tipo <sup>10</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,29	0,33	88	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,01	0,02	50	Descendente
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,54	1,36	113	Descendente

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

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

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2015	2016		
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>11</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,7	99,84	100,14	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,3	0,12	250	Descendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,04	0,0	Descendente
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,00	0,00	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>12</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	-	-
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>13</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	-	-
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	9,09	3,16	288	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	32,56	14,29	44	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	46,51	51,22	91	Descendente

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

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

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

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2015– 2016</b>				
Denominación	Monto Año 2015 <sup>14</sup>	Monto Año 2016	Notas	
	M\$	M\$		
<b>INGRESOS</b>	<b>4.958.457.604</b>	<b>4.903.097.852</b>		
Imposiciones Previsionales	92.493.063	129.908.227	1	
Transferencias Corrientes	47.933.854	41.841.285	2	
Rentas de la Propiedad	145.246	151.850		
Ingresos de Operación	207.760	220.462		
Otros Ingresos Corrientes	40.522.655	39.540.642		
Aporte Fiscal	4.725.647.619	4.640.156.022	3	
Venta de Activos no Financieros	86.459	410		
Venta de Activos Financieros	51.280.574	51.129.738		
Recuperación de Préstamos	140.374	149.216		
<b>GASTOS</b>	<b>4.965.481.135</b>	<b>4.894.832.355</b>		
Gastos en Personal	56.224.328	57.895.128		
Bienes y Servicios de Consumo	68.565.955	71.291.542		
Prestaciones de Seguridad Social	4.402.391.412	4.288.136.954	4	
Transferencias Corrientes	383.297.315	423.354.656	5	
Otros Gastos Corrientes	778.608	638.146		
Adquisición de Activos no Financieros	1.037.252	530.450		
Adquisición de Activos Financieros	52.863.241	52.967.153		
Préstamos	17.540	18.326		
Servicio de la Deuda	305.484			
<b>RESULTADO</b>	<b>-7.023.531</b>	<b>8.265.497</b>		

14 La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,03782.



### **Análisis de diferencias entre Ingresos y Gastos año 2015 – 2016**

- 1) La diferencia se explica por aumento considerable respecto al año anterior en los recursos recibidos desde las AFP, por concepto de desafiliados a dicho sistema (MM\$44.529).
- 2) El menor ingreso en el Fondo Único de Prestaciones Familiares se debe a un incremento en la devolución de excedentes al Fondo, de MM\$973 en el año 2015 a MM\$8.297 en el año 2016. Lo anterior por cuanto en el año 2016, se comenzó a aplicar el "Rechazo SUSESO" en SIVEGAM (Circular N°3168), esto es, rechazo después de la carga en el sistema (MM\$2.818) y además, las validaciones internas que se realizan antes de la carga a SIVEGAM generan un "Rechazo IPS" lo que implicó un excedente devuelto a SUSESO de MM\$3.334 en el año 2016, y déficit no devuelto por SUSESO (MM\$1.435), entre otros.
- 3) La menor necesidad de Aporte Fiscal se explica principalmente por disminución del gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$92.865), en Desahucios e Indemnizaciones en lo que se refiere al Bono Valech Ley N°20.874 (MM\$15.412), Pensiones no Contributivas Exonerados (MM\$ 2.716) y Pensiones Previsionales (MM\$ 36.727). Este menor valor se compensa en parte por aumento de la Bonificación Ley N°20.531 (7% Fonasa) MM\$25.065 y APS de los pensionados de AFP, Cías de Seguro y Mutuales (MM\$42.148).
- 4) La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica principalmente por un menor gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$92.865), Bonos Valech Ley N°20.874 (MM\$15.412) y Pensiones Previsionales (MM\$36.727), aun cuando por otro lado se observa aumento en Bonificación Ley N°20.531 (7% Fonasa) MM\$25.065.
- 5) El incremento se explica en su totalidad por un aumento en el número de beneficiarios del Aporte Previsional Solidario de pensionados de AFP, Compañías de Seguro y Mutuales.



b) Comportamiento Presupuestario año 2016

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016								
Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>17</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>4.772.506.086</b>	<b>4.893.984.748</b>	<b>4.903.097.852</b>	<b>-9.113.104</b>	
<b>04</b>			<b>IMPOSICIONES PREVISIONALES</b>	<b>75.317.749</b>	<b>117.926.680</b>	<b>129.908.227</b>	<b>-11.981.547</b>	
	02		Aportes del Trabajador	75.317.749	117.926.680	129.908.227	-11.981.547	1
<b>05</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>47.865.077</b>	<b>43.478.800</b>	<b>41.841.285</b>	<b>1.637.515</b>	
	01		Del Sector Privado		212.244	212.244	0	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		212.244	212.244	0	
	02		Del Gobierno Central	34.479.035	27.518.064	26.108.889	1.409.175	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	34.479.035	27.518.064	26.108.889	1.409.175	
	03		De Otras Entidades Públicas	13.386.042	15.748.492	15.520.152	228.340	
		001	Comisión Revalorizadora de Pensiones	13.386.042	15.748.492	15.520.152	228.340	
<b>06</b>			<b>RENTAS DE LA PROPIEDAD</b>	<b>193.108</b>	<b>148.529</b>	<b>151.850</b>	<b>-3.321</b>	
<b>07</b>			<b>INGRESOS DE OPERACIÓN</b>	<b>232.604</b>	<b>232.604</b>	<b>220.462</b>	<b>12.142</b>	
<b>08</b>			<b>OTROS INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>39.820.947</b>	<b>40.751.293</b>	<b>39.540.642</b>	<b>1.210.651</b>	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.321.457	2.251.803	2.258.855	-7.052	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	7.329.110	7.329.110	6.010.976	1.318.134	
	99		Otros	31.170.380	31.170.380	31.270.811	-100.431	
<b>09</b>			<b>APORTE FISCAL</b>	<b>4.557.717.813</b>	<b>4.640.156.022</b>	<b>4.640.156.022</b>	<b>0</b>	
	01		Libre	4.557.717.813	4.640.156.022	4.640.156.022	0	
<b>10</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	<b>13.215</b>	<b>13.215</b>	<b>410</b>	<b>12.805</b>	
	04		Mobiliario y Otros	13.215	13.215	410	12.805	
<b>11</b>			<b>VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>51.142.015</b>	<b>51.129.738</b>	<b>51.129.738</b>	<b>0</b>	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	51.142.015	51.129.738	51.129.738	0	
<b>12</b>			<b>RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS</b>	<b>203.558</b>	<b>147.867</b>	<b>149.216</b>	<b>-1.349</b>	
	01		De Asistencia Social	24.912	15.514	15.406	108	
	02		Hipotecarios	145.677	101.068	102.530	-1.462	
	05		Médicos	747	530	525	5	
	09		Por Ventas a Plazo	32.222	30.755	30.755	0	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

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

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

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016**

Subt.	Ítem	Asig	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>17</sup> (M\$)	Notas
			<b>GASTOS</b>	<b>4.772.506.086</b>	<b>4.893.984.748</b>	<b>4.894.832.355</b>	<b>-847.607</b>	
<b>21</b>			<b>GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>51.585.182</b>	<b>58.082.524</b>	<b>57.895.128</b>	<b>187.396</b>	
<b>22</b>			<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>71.879.428</b>	<b>71.333.758</b>	<b>71.291.542</b>	<b>42.216</b>	
<b>23</b>			<b>PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>4.201.459.159</b>	<b>4.286.892.215</b>	<b>4.288.136.954</b>	<b>-1.244.739</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	3.208.022.752	3.256.303.837	3.245.881.257	10.422.580	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.288.672.858	2.320.862.942	2.311.504.841	9.358.101	2
		002	Bonificaciones	349.459	173.578	175.621	-2.043	
		003	Bono de Reconocimiento	796.482.175	796.482.175	795.979.355	502.820	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	24.401.794	31.942.292	32.880.864	-938.572	
		006	Asignación por Muerte	22.436.027	22.357.317	22.393.392	-36.075	
		007	Seguro de Vida	19.992.666	21.726.300	19.992.392	1.733.908	
		008	Devolución de Imposiciones	127.051	58.567	85.698	-27.131	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	55.560.722	62.700.666	62.869.094	-168.428	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	993.436.407	1.030.152.256	1.041.819.575	-11.667.319	
		001	Asignación Familiar	25.896.178	18.290.999	32.311.726	-14.020.727	3
		006	Subsidio de Cesantía	23.251	20.065	19.736	329	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	448.931.597	480.665.792	480.501.402	164.390	
		008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	197.236.890	210.631.500	210.452.485	179.015	
		009	Subsidio de Discapacidad Mental	17.871.946	18.514.703	18.504.702	10.001	
		010	Bono para Cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio	4.988.019	4.988.019	4.788.057	199.962	
		011	Bonificación Ley No. 20.531	156.183.339	154.899.404	154.076.973	822.431	
		012	Aporte Familiar Permanente de marzo	142.305.187	142.141.774	141.164.494	977.280	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	436.122	436.122	0	
		003	Fondo de Retiro Funcionarios Públicos Ley N°19.882	0	436.122	436.122	0	
<b>24</b>			<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>393.822.442</b>	<b>423.041.879</b>	<b>423.354.656</b>	<b>-312.777</b>	
	01		Al Sector Privado	382.542.300	409.242.772	409.739.534	-496.762	
		006	Otras	1.139.494	562.202	677.374	-115.172	
		007	Aporte Previsional Solidario	378.877.666	407.512.840	407.955.216	-442.376	
		008	Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	157.251	157.251	139.201	18.050	
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	2.256.574	899.164	892.307	6.857	
		011	Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad	111.315	111.315	75.436	35.879	
	03		A Otras Entidades Publicas	11.264.425	13.783.390	13.606.800	176.590	
		263	Comisión Revalorizadora de Pensiones	7.369.785	9.888.750	9.888.648	102	

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016**

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (MS)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (MS)	Ingresos y Gastos Devengados (MS)	Diferencia <sup>17</sup> (MS)	Notas
		405	Comisiones Médicas D.L. N°3.500	3.894.640	3.894.640	3.718.152	176.488	
	07		A Organismos Internacionales	15.717	15.717	8.322	7.395	
		001	Organismos Internacionales	15.717	15.717	8.322	7.395	
<b>26</b>			<b>OTROS GASTOS CORRIENTES</b>	0	821.467	638.146	183.321	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	821.467	638.146	183.321	
<b>29</b>			<b>ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</b>	467.100	536.630	530.450	6.180	
	04		Mobiliario y Otros	0	63.612	62.963	649	
	05		Máquinas y Equipos	0	5.918	5.377	541	
	06		Equipos Informáticos	311.400	311.400	308.584	2.816	
	07		Programas Informáticos	155.700	155.700	153.526	2.174	
<b>30</b>			<b>ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	53.244.668	53.244.668	52.967.153	277.515	
	01		Compra de Títulos y Valores	53.244.668	53.244.668	52.967.153	277.515	
<b>32</b>			<b>PRÉSTAMOS</b>	38.107	21.607	18.326	3.281	
	01		De Asistencia Social	38.107	21.607	18.326	3.281	
<b>34</b>			<b>SERVICIO DE LA DEUDA</b>	10.000	10.000	0	10.000	
	07		Deuda Flotante	10.000	10.000	0	10.000	
<b>35</b>			<b>RESULTADO</b>			<b>8.265.497</b>	<b>-8.265.497</b>	



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

- (1) Los ingresos por concepto de desafiliaciones a las AFP durante los dos últimos meses del año fueron muy superior a lo que se observa en los meses anteriores.
- (2) El mayor gasto en pensiones corresponde a un adelanto de los fondos necesarios para el pago de beneficios como consecuencia de la declaración de feriado legal el día 2 de enero del 2017.
- (3) El presupuesto es consistente con el aporte de la Superintendencia de Seguridad Social, pero la ejecución es mayor que el aporte determinado, ya que este organismo sólo transfiere los recursos para las cargas familiares que han sido validadas tanto por ellos como el IPS.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>19</sup>			Avance <sup>20</sup> 2016 / 2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>21</sup> )	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,60	0,65	0,76	85	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,74	0,72	0,99	138	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,25	1,12	1,31	117	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]						
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1,0830 y 1,0379 respectivamente.

20 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.

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



d) Fuentes y Usos de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2016 <sup>22</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial M\$	Flujo Neto M\$	Saldo Final M\$
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>-128.702.232</b>	<b>68.206.174</b>	<b>-60.496.058</b>
	<b>Carteras Netas</b>		<b>62.602.980</b>	<b>62.602.980</b>
115	Deudores Presupuestarios		70.879.205	70.879.205
215	Acreedores Presupuestarios		-8.276.225	-8.276.225
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>25.212.337</b>	<b>21.125.479</b>	<b>46.337.816</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	25.212.337	21.125.479	46.337.816
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	<b>-153.914.569</b>	<b>-15.522.285</b>	<b>-169.436.854</b>
113	Fondos Especiales			
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	499.061.851	26.777.356	525.839.207
116	Ajustes a Disponibilidades	7.882.672	28.720	7.911.392
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos de Terceros	-542.623.255	-28.736.525	-571.359.780
216	Ajustes a Disponibilidades	-118.235.837	-13.591.836	-131.827.673

22 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

**e) Cumplimiento Compromisos Programáticos**

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2016</b>				
Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
<b>SUBTITULO 23 :</b>				
PBS Vejez	448.811.597	442.126.598	442.011.997	
Aguinaldo PBS Vejez	0	15.451.625	15.407.760	
Bono de Invierno PBS Vejez	0	23.007.569	23.002.367	
PBS Invalidez	197.236.890	203.016.016	202.859.417	
Aguinaldo PBS Invalidez	0	7.615.484	7.593.068	
APS (Pensionados del INP)	195.179.405	183.588.859	183.698.426	
APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	378.877.666	372.885.965	373.217.876	
Aguinaldo APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	17.755.356	17.866.657	
Bono Invierno APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	16.871.519	16.870.683	
Aporte Familiar Permanente de marzo	156.183.339	154.899.404	154.076.974	
Aporte Único Ley Valech Ley 20.874	142.305.187	142.141.774	141.164.494	
<b>SUBTITULO 24 :</b>				
Promoción de D <sup>os</sup> Previsionales para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad	111.315	111.315	75.436	

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

### - Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2016

Nº	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2016	% Logro <sup>23</sup>	Notas
					2014	2015	2016			
1	Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	%	90,1% (4.413/4.900) *100	91,41% (4.489/4.911) *100	95,59% (4.921/5.148) *100	87% (4.407/5.065) *100	109,86%	1
					H: 91 (1.824/2.001) *100	H: 90,61 (1.400/1.545) *100	H: 90,61 (1.550/1.618) *100	H: 87 (1.762/2.017) *100		
					M: 89 (2.589/2.899) *100	M: 91,77 (3.089/3.366) *100	M: 91,77 (3.371/3.530) *100	M: 82 (2.645/3.048) *100		
2	Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / N° total de personas atendidas en el año t) * 100	%	88,11% (4.747.254/ 5.387.615) *100	91,19% (4.608.088/ 5.053.151) *100	92,69% (4.254.421/ 4.590.155) *100	87,00% (4.350.869/ 5.001.189) *100	106,54%	2
					H: 89 (1.810.527/ 2.045.267) *100	H: 91,58 (1.767.727/ 1.930.333) *100	H: 92,94% (1.578.282/ 1.698.118) *100	H: 87,00% (1.721.411/ 1.977.475) *100		
					M: 88 (2.936.727/ 3.342.348) *100	M: 90,96 (2.840.361/ 3.122.818) *100	M: 87% (2.676.139/ 2.892.037) *100	M: 87,00% (2.629.458/ 3.023.714) *100		
3	Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t / N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t) * 100	%	97,16% (152.017/ 156.464) *100	97,19% (138.577/ 142.577) *100	97,19% (137.981/ 141.969) *100	97,00% (137.820/ 142.080) *100	100,19%	3
					H: 98% (58.774/ 60.149) *100	H: 97,58 (53.933/ 55.269) *100	H: 97,76 (52.418/ 53.617) *100	H: 97,76% (52.982/ 54.406) *100		
					M: 97% (93.243/ 96.315) *100	M: 96,95% (84.644/ 87.308) *100	M: 96,84% (85.563/ 88.352) *100	M: 96,84% (84.838/ 87.674) *100		
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:							

23 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2016	% Logro <sup>24</sup>	Notas
					2014	2015	2016			
4	Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t/N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	%	85,00% (52.095/ 60.944)*100	85,00% (52.081/ 58.462)*100	86,51% (40.918/ 47.298) *100	86,00% (50.740/ 59.000) *100	100,59%	4
5	Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t	(Sumatoria de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t/Número total de Bonos por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados en el año t)*100	%	90,57% (45309/ 50025)*100	95,35% (54931/ 57610)*100	96,30% (59.506/ 61.794) *100	95,00% (48.910/ 51.484) *100	101,37%	5
Porcentaje de Logro del Servicio <sup>24</sup> :								100 %		

#### Notas:

1. Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
2. Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
3. La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N°20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la

<sup>24</sup> El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.



PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PFP hasta la fecha de la Resolución de concesión o rechazo del beneficio.

En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se consideran días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)

4. Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recalcular de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito.
- 5.- La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como una bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en su la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles se acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución de la Bonificación por Hijo Nacido Vivo. 2.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCel, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.-Para Solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)



## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno**

Al IPS no le corresponde informar este anexo, de acuerdo a la información recibida.

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

### IDENTIFICACIÓN

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

### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100%

### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al marco definido en Decreto 231, con excepción del indicador de descentralización donde se comprometerán sólo medidas de desconcentración.

### DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

#### RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Fnal
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	65%	5	65%	5	0		65%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	25%	9	25%	9	No aplica	No aplica	25%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	10%	1	10%	1	No aplica		10%
	Total	100%	15	100%	15	0		100%

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t	86	87	101,2	No	14,0	14,0
2	Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t	95	96	101,0	No	13,0	13,0
3	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	87	96	110,3	No	11,0	11,0
4	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	87	93	106,9	No	12,0	12,0
5	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	97	97	100,0	No	15,0	15,0
	Total:					65	65

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

N°	Indicador	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Compromisos		
			Medir	Informar	Publicar
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	38	Si	SI	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	21	Si	SI	Si
3	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	100	Si	SI	Si
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	8,86	Si	SI	Si
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si	SI	Si
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,54	Si	SI	Si
7	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	10,37	Si	SI	Si
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si	SI	Si
9	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	41	Si	SI	Si

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	100	100,00	10,0	10,0
	Total:					10

Estado Apicativo Web Cumplimiento [PMG/ME]:	REVISADO COMITÉ PMG
Fecha de emisión:	22-03-2017 17:45

<b>Modernización Institucional</b>			
Número de Personas	2.684	Monto Total	M\$2.375.047.-
Promedio por Persona	M\$885	Porcentaje de Gasto del Subtítulo 21	4,10%



## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>25</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>26</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>27</sup>
División Beneficios	421	10	99,53%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	122	7	100,00%	8%
División Informática	93	10	97,17%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y Administración	469	10	99,84%	8%
División Jurídica	81	9	99,34%	8%
División Planificación y Desarrollo	35	9	98,38%	8%
Departamento de Comunicaciones	14	9	100,00%	8%
División Contraloría Interna	12	8	99,72%	8%
Departamento Auditoría Interna	16	7	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	20	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	37	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	88	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	164	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	85	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	97	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	154	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	81	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	43	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	85	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	28	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	31	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	378	7	100,00%	8%
<b>Total</b>	<b>2.622</b>	<b>184</b>	<b>99,75%</b>	<b>8%</b>

Modernización Colectiva (al 31/12/2016)			
Número de Personas	2.533	Monto Total	M\$2.386.009
Promedio por Persona	M\$942	Porcentaje de Gasto del Subtítulo 21	4,12%

25 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 01 de diciembre de 2016.

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

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

## **Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016**

### **– Género**

Durante el 2016, se desarrollaron 5 medidas de Igualdad de Género, las que presentaron un cumplimiento al 100%. Estas corresponden a: **1.- Actualización del Diagnóstico** Institucional de Género, que consideró los objetivos y productos estratégicos de la institución desde el enfoque de género, identificación de inequidades, brechas y barreras y diseño de una propuesta acorde de indicadores de desempeño 2017. **2. Porcentaje de mujeres rurales con orientación en beneficios** que paga el IPS, participantes de los 30 talleres de Programa Social “Promoción de derechos previsionales y de Seguridad Social para mujeres de territorios rurales de difícil conectividad”. De las 714 participantes, 124 (17,4%) recibieron una asesoría técnica y orientación sobre sus situaciones previsionales particulares. **3. Realización de Estudio** de Caso de las participantes de los talleres del Programa Social en su ejecución 2015, que permitió explorar, analizar y comprender la situación previsional y de Seguridad Social en el ámbito rural; lo que se complementó, en tanto producción de datos desagregados por sexo, con la **inclusión de información desglosada** en todos los ámbitos posibles del BGI 2015. **4. Capacitación** a funcionarios/as en temáticas de género. Se desarrollaron dos talleres, realizados por la Consultora Etnográfica, cuyas temáticas fueron “Enfoque de Género y Políticas Públicas” y “Lenguaje Inclusivo”, con un total de 66 participantes (2,6%). **5. Indicador de Desempeño y Actividades Estratégicas:** **5.1. Porcentaje de mujeres con evaluación aprobada** sobre derechos previsionales y Seguridad Social participantes de los talleres de Programa Social. Del total de mujeres (714), 657 (92%) aprobó la evaluación. **5.2. Desarrollo de Estrategia** para la Institucionalización de la perspectiva de Género en la gestión del servicio. Se realizó el 100% de las actividades de sensibilización de género comprometidas: Taller de Sensibilización en estereotipos de género en Jardín Infantil, Jornada de Buenas Prácticas Laborales para jefaturas intermedias; Jornada Inducción para nuevos/as funcionarios/as, y Conformación de Mesa de Inclusión.

### **– Descentralización / Desconcentración**

El Plan de Descentralización del Instituto de Previsión Social (IPS), contemplo la implementación de dos iniciativas, la Primera Iniciativa relacionada con la “**Desconcentración de la ejecución del presupuesto de capacitación en tres regiones piloto. (Coquimbo, El Maule y Metropolitana)**”. El objetivo fue fortalecer la articulación y coordinación de la ejecución presupuestaria en materias de capacitación en las regiones, con el fin de potenciar la gestión y las facultades en ellas, gestionar la compra y pagar los servicios contratados a los proveedores, asegurando la instalación y práctica de estas actividades en la región.

Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, las Direcciones Regionales definieron sus necesidades de capacitación (DNC) durante el mes de noviembre 2015, posteriormente se elaboró el plan de capacitación 2016. En el mes de marzo 2016 se asignaron los recursos requeridos para la ejecución de las capacitaciones. Finalmente, se destaca el desarrollo de la iniciativa en las regiones piloto de acuerdo a lo programado.

La Segunda Iniciativa (Iniciativa N°2 año 2016), corresponde a la elaboración de un plan bianual 2017-2018 de nuevas iniciativas a implementar de descentralización y/o desconcentración.

Para abordar la iniciativa de forma participativa, se realizó un proceso de consulta a todas las Direcciones Regionales a objeto de que propusieran medidas descentralizadoras y/o desconcentradoras, las cuales una vez evaluada su factibilidad se determinaron tres iniciativas a implementar en plan bianual 2017 y dos el 2018 respectivamente.

Cabe señalar que el avance logrado contribuyó a dar cumplimiento al objetivo estratégico asociado a la atención de la ciudadanía con altos estándares y cercanía, al mismo tiempo generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado.

## Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2016.

Ministerio del Trabajo Instituto de Previsión Social <sup>28</sup>		
N°	Nombre	Tipo
1	Aporte Familiar Permanente	Iniciativa
2	Aporte Previsional Solidario (APS)	Iniciativa
3	Asignación Familiar y Maternal	Iniciativa
4	Asignación por Muerte	Iniciativa
5	Bono Bodas de Oro	Iniciativa
6	Bono de Reconocimiento	Iniciativa
7	Bono Invierno	Iniciativa
8	Bono por Hijo	Iniciativa
9	Desahucio e Indemnizaciones	Iniciativa
10	Leyes Reparatorias de Derechos Humanos	Iniciativa
11	Pensión Básica Solidaria de Invalidez	Iniciativa
12	Pensión Básica Solidaria de Vejez	Iniciativa
13	Pensiones del Sistema de Reparto	Iniciativa
14	Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social, para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad	Programa
15	Subsidio Discapacidad Mental	Iniciativa
16	Subsidio Familiar (SUF)	Iniciativa
17	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	Iniciativa

<sup>28</sup> Oferta Programática identificada en el Banco Integrado de Programas Sociales (BIPS) del Ministerio de Desarrollo Social y ejecutada el año 2016.

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

Al 31 de diciembre de 2016, el IPS no tiene Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016.**

Al 31 de diciembre de 2016, el IPS tiene relación con 5 Leyes Promulgadas, que fueron revisadas en la Biblioteca del Congreso y son las siguientes:

1. Ley N°20.970, publicada en Diario Oficial el 03.12.2016, que concede reajuste a la pensión básica solidaria.
2. Ley N° 20.975, publicada en Diario Oficial el 23.11.2016, que otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público y concede otros beneficios
3. Ley N°20.948, publicada en Diario Oficial el 03.09.2016, que otorga una bonificación adicional y otros beneficios de incentivo al retiro para los funcionarios públicos.
4. Ley N°20.935, publicada en Diario Oficial el 30.06.2016, que reajuste el monto del ingreso mínimo mensual, así como de la asignación familiar y maternal.
5. Ley N°20.907, publicada en Diario Oficial el 14.04.2016, que regula situación del trabajador dependiente que se desempeña como voluntario del Cuerpo de Bomberos

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales.**

El Instituto de Previsión Social recibió el **Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI)** 2016, por tercer año consecutivo -y cuarta en su historia-, el Servicio Civil reconoció al IPS como una de las instituciones públicas que destacan por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de los servicios que presta y sus políticas en gestión de personas.

La entrega oficial de este reconocimiento se llevó a cabo en una ceremonia encabezada por la Presidenta Michelle Bachelet. "La creación de valor por parte de los servicios públicos es una labor que no se detiene", dijo en esa oportunidad la Mandataria, al destacar que el esfuerzo mostrado por las instituciones reconocidas señala un camino para los demás organismos del Estado. "El trabajo bien hecho y el compromiso con los ciudadanos son herramientas poderosas para reconstruir confianzas", recalcó.

En nombre del IPS recibió el galardón su director, Patricio Coronado, quien destacó la satisfacción que produce este reconocimiento por ser fruto del esfuerzo diario de todas las personas que trabajan en este servicio. "Este premio es de todos nuestros funcionarios y funcionarias, porque son ellos el pilar fundamental de la excelencia. Son ellos los que han sido capaces de construir una historia de servicio que nos enorgullece", expresó en su discurso.

### **Sello Chile Inclusivo 2016**

El Instituto de Previsión Social obtuvo el reconocimiento Sello Chile Inclusivo 2016, galardón que es entregado a las empresas que desarrollan iniciativas tendientes a asegurar la igualdad de acceso a las personas con algún grado de discapacidad. Esta postulación se realizó en base a las mejoras de entorno que se efectuaron en la sucursal institucional de Puente Alto, así como las mejores prácticas de inclusión y accesibilidad de nuestro sitio web [ips.gob.cl.](http://ips.gob.cl), esfuerzos que buscaban potenciar la experiencia de los usuarios que llegan al servicio, independientemente de su situación y vulnerabilidad.

"La obtención del reconocimiento Sello Chile Inclusivo 2016 se logra gracias al esfuerzo diario y a la capacidad de innovación de nuestros funcionarios y funcionarias, junto al desarrollo de un modelo de atención que facilite el acceso a las personas en situación de discapacidad", expresó el director nacional del IPS, Patricio Coronado.

### **RECONOCIMIENTOS**

En el marco de la nueva Política de Personas y los compromisos en materia de buenas prácticas laborales (que se enmarcan en el Instructivo Presidencial N°1 que se refiere a este tema), el Instituto de Previsión Social (IPS) suscribió convenios con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) y la Secretaría Ministerial de Salud Región Metropolitana. Ambos tenían por objetivo impulsar acciones que fortalezcan la calidad de las condiciones de trabajo de los funcionarios y funcionarias del IPS, con miras a la conciliación de su vida profesional y personal.

Este compromiso asumido por el IPS le significó recibir los siguientes reconocimientos por parte de ambos servicios públicos, como una institución que desarrolla una cultura organizacional preventiva:

- 1.- En el año 2016, la Seremía de Salud Región Metropolitana hizo entrega al IPS de un estímulo de reconocimiento por el compromiso asumido al implementar la "Estrategia Lugares de Trabajo Promotores de la Salud" en la Sucursal Buin y en la Dirección Regional Metropolitana, como lugares pilotos.
- 2.- El IPS recibió, además, un reconocimiento del SENDA, que le permitió acceder a nivel institucional a la Certificación Inicial de "Espacio laboral preventivo del consumo de alcohol y otras drogas", en línea con el trabajo iniciado preliminarmente en las regiones Arica-Parinacota, Tarapacá y Biobío que ya cuentan con una Certificación Intermedia.



## Glosario:

Nomenclatura	Glosa
AF	Asignación Familiar
AFP	Administradora de Fondos de Pensiones
AFP's	Conjunto de Administradoras de Fondos de Pensiones
APS	Aporte Previsional Solidario
APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
APSV	Aporte Previsional Solidario de Vejez
ARI	Anteproyecto Regional de Inversiones
BPH	Bono por Hijo
BR	Bono de Reconocimiento
CANAEMPU	Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas
CAP	Centro de Atención Previsional
CAPREBECH	Caja de Previsión del Banco del Estado de Chile
CAPREDENA	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
CAPREMER	Caja de Previsión de la Marina Mercante
CCAF	Caja de Compensación de Asignación Familiar
CCI	Cuenta de Capitalización Individual
CDC	Comisión Defensora de la Ciudadanía
CDP	Control Documento de Pago (Sistema de Contabilidad IPS)
CGR	Contraloría General de la República
CSV	Compañías de Seguros de Vida
CRM	Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con los clientes. Denominación empleada para herramientas de apoyo de sistemas computacionales a la Administración de Clientes e Inteligencia de Negocios
DFL	Decreto Fuerza de Ley
DL	Decreto Ley
DN	Director Nacional
DNSC	Dirección Nacional de Servicio Civil
DPRECA	Dirección Nacional de Carabineros
DS	Decreto Superior / Decreto Supremo
EMPART	Caja Nacional de Empleados Particulares
ERP	Sigla en inglés de Enterprise Resource Planning (Planificación de Recursos Empresariales)
FONASA	Fondo Nacional de Salud
FOSIS	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
GIP	Gestión de la Innovación Pública
HP	Historial Previsional
IPS	Instituto de Previsión Social
ISL	Instituto de Seguridad Laboral
ISO 9001:2008	Norma establecida por la Organización Mundial para la Estandarización (ISO). Especifica requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
JUNAEB	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
M\$	Miles de Pesos

Nomenclatura	Glosa
MM\$	Millones de Pesos
MINDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
PBS	Pensión Básica Solidaria
PBSI	Pensión Básica Solidaria Invalidez
PBSV	Pensión Básica Solidaria Vejez
PFP	Puntaje de Focalización Previsional
PREVIRE	Nombre de Empresa que presta servicios de recaudación electrónica de pagos previsionales
PROPIR	Programa Público de Inversión Regional
PMO	Oficina de Administración de Proyectos
SAP	Systeme Anwendungen und Produkte (Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos).
SDM	Subsidio de Discapacidad Mental
SENADIS	Servicio Nacional de la Discapacidad
SENAMA	Servicio Nacional Adulto mayor
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SERVEL	Servicio Electoral
SERVIU	Servicio de Vivienda y Urbanismo
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SLA	Service Level Agreement: nivel de servicio acordado entre proveedor y contratante del servicio
SSS	Servicio Seguro Social
SUBTEL	Subsecretaría de Telecomunicaciones
SUF	Subsidio Único Familiar
SUPEN	Superintendencia de Pensiones
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social
SWAP	Permuta Financiera, contrato de intercambio de cantidades de dineros entre dos partes en una fecha futura
TNE	Tarjeta Nacional Escolar