

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Marzo 2018
Huérfanos N°886 – 2 Piso, Teléfono 22 965 3173
www.ips.gob.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	6
3. Resultados de la Gestión año 2017	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 – 2022.....	21
5. Anexos	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
Anexo 2: Recursos Humanos	29
Anexo 3: Recursos Financieros	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 - 2017	46
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017	48
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	49
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014 – 2017	53
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017	57
Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2017.....	61
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014 – 2018	62
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014 - 2018.	62
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017.....	64
Glosario.....	66

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 7.156 funcionarias/os de 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 2017 fue de M\$ 7.395.597.012.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

Atender 4.668 pacientes derivados de los distintos servicios de salud, realizando más de 5.600 atenciones en los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA, mediante convenios con instituciones de la Red de Salud Pública, con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en resolver la problemática de las listas de espera y democratizar el acceso a una salud de calidad.

A través de la Dirección del Trabajo, se alcanzó la conciliación total o parcial de 156.376 solicitudes, sobre un total de 177.700 requerimientos de conciliación individual. Así como también, la realización de 145 mesas de trabajo tripartitas, permitiendo que 349 empresas firmaran acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Y respecto a derechos fundamentales, se logró dar término a 2.807 denuncias por vulneración de derechos, equivalentes al 82 % del total de denuncias.

Un total de 171.349 familias fueron beneficiadas con créditos otorgados por Dirección General del Crédito Prendario, a través de sus 21 sucursales en todo el país, alcanzando un monto total de \$36.810.153.490.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.829.878 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 781.638 pensiones, correspondientes a MM\$ 1.998.802. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM\$ 298.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M\$ 38.036.068.- por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M\$ 55.262.047 por pagos de atenciones médicas curativas y; M\$ 8.230.502 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.600.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, logrando destacar las 59.382 personas beneficiadas con los programas Más Capaz y Capacitación en oficios y las 826.783 personas beneficiadas con el Subsidio al Empleo de la Mujer y el Subsidio al Empleo Joven, los que representan un gasto efectivo de M\$ 228.897.041.-

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en su contribución para el fortalecimiento de los derechos de los trabajadores, colaboró en la promulgación de importantes leyes, tales como la ley N° 20.984 que regula la calificación de trabajo pesado; la ley N° 21.012 que garantiza la seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencia; la ley

N° 21.054 que elimina la diferencia entre obrero y empleado y; la ley N° 21.063 que crea un seguro para el acompañamiento de niñas y niños que padezcan una condición grave de salud.

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, la Subsecretaría del Trabajo desarrolló 28 mesas de diálogo social, beneficiando a 152 organizaciones, entre sindicatos y empresas, con una inversión de M\$ 283.927. Por otra parte, fueron beneficiadas 26.064 personas mediante su programa de Inversión en la comunidad y sus cuatro programas de fomento a la empleabilidad, con un presupuesto ejecutado de M\$ 84.541.122. Así como también, en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Adolescente Trabajador 2015 – 2025, se actualizó el reglamento para la aplicación del Artículo 13 del Código del Trabajo, modificando el listado de las actividades consideradas como peligrosas para la salud y el desarrollo de los adolescentes.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 13 mil procesos de evaluación y certificación, logrando que 5.682 personas obtuvieran la certificación de sus competencias. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 74 nuevos planes formativos, para que sean puestos a disposición de las entidades de capacitación laboral para la ejecución de cursos y cierre de brechas.

En cuanto a la labor de fiscalización a organismos regulados llevada a cabo por la Superintendencia de Pensiones, dicha entidad ejecutó 39 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 9.200. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 102.794 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO como entidad encargada de administrar los Fondos Nacionales, controló un gasto total de M\$ 821.684.208, correspondiente a los Subsidios: de cesantía, de maternidad y familiar y el Sistema Único de prestaciones familiares.

Instituto de Previsión Social. Avances de la gestión 2014-2017.

Los logros más relevantes en el período 2014-2017 de IPS fueron:

En el período 2014-2017, el Instituto de Previsión Social se consolidó como la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, con un monto total para dicho período que supera los MM\$ 1.130.000, correspondientes al Programa Chile Solidario, al Ingreso Ético Familiar y al Subsidio Único Familiar (SUF). Asimismo, en el año 2017 pagó un promedio mensual de 781.638 pensiones, equivalente a MM\$ 1.998.802 y, en relación a la reforma previsional que estableció el Sistema de Pensiones Solidarias, al cierre del ejercicio 2017 otorgó 37.487 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 83.140 Aportes Previsionales Solidarios (APS).

En cuanto a la atención de usuarias y usuarios, es posible destacar la gestión realizada por el IPS durante el último cuatrienio: a través de su canal presencial superó los 26 millones de atenciones; en sus canales web y call center superó en promedio los 20 millones de atenciones anuales y; en las redes sociales Facebook y Twitter se alcanzaron las casi 30 mil atenciones el último año. Mediante esta completa red de atención multiservicios–multicanal, la ciudadanía en general puede acceder y resolver su amplia variedad de consultas y solicitudes, lo que se ve reflejado en los 27.152.915 documentos de pagos habituales (pagos, subsidios y otros beneficios por cuenta de terceros), obteniéndose un monto anual pagado de MM\$ 3.327.886. Esta red IPS-ChileAtiende cuenta con 192 Centros de Atención Previsional Integral-CAPRI (26 de tipo auxiliar) y 6 oficinas de atención móviles a lo largo de Chile.

Respecto al rol del IPS en materia de cotizaciones previsionales de Seguridad Social, durante el período 2014-2017 la institución logró recaudar un monto total que supera los MM\$ 3.630.000.

En materia de compromisos del Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet y que fueron gestionados a través del Instituto de Previsión Social, se destacan durante el año 2014 el establecimiento como beneficio permanente del Aporte Familiar Permanente (Ley N°20.743), también conocido como Bono Marzo, la restitución de la Pensión Básica Solidaria

(PBS) y el Bono de Invierno a personas vulnerables que cumplían los requisitos, como parte de las 50 medidas para los 100 primeros días de Gobierno.

En el año 2015 se realizó la implementación de la primera fase de la exención de la cotización de salud para aquellos pensionados que cumplían con los requisitos establecidos en la Ley N°20.531 y que pertenecían a IPS, así como a exonerados políticos acogidos a la Ley N°19.234, con una rebaja inicial de 5% a 3% en su pago a contar del mes de noviembre 2015. También durante el año 2015, se estableció el pago de un Aporte Único Reparatorio Valech (Ley N°20.874) como reparación parcial para víctimas de prisión política y tortura, que han sido reconocidas como tales por el Estado.

En el año 2016 se completó la exención total de la cotización de salud, aumentando el monto líquido de la pensión. Además, se establecieron dos beneficios adicionales para los pensionados del Pilar Solidario: la tramitación automática de beneficios previsionales de vejez (PBSV/APSV) de beneficiarios de (PBSI/APSI) que cumplan requisito de 65 años de edad y; la ampliación de la cobertura de la asignación por muerte a todos los beneficiarios del Pilar Solidario que antes no accedían a ese beneficio.

Para el año 2017, en forma especial se destaca la acción desarrollada por el Instituto de Previsión Social para dar cumplimiento al compromiso gubernamental de entregar un Reajuste Extraordinario del 10% a los beneficiarios del Pilar Solidario, implementado a partir de enero del 2017, tanto para la Pensión Básica Solidaria, como el Aporte Previsional Solidario (APS), dos importantes ayudas económicas entregadas por el Estado a través del Instituto de Previsión Social para personas pertenecientes al 60% más vulnerable de la población chilena, es decir, más de 1 millón 415 mil pensionados beneficiados.

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 2017, 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, 02 de marzo de 2009, fue fijada en 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 2017, la dotación efectiva del Servicio alcanzó a 2.539 funcionarios, de los cuales un 62,54% corresponde a mujeres y un 37,46%, a hombres. La estructura organizacional está compuesta por una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 30 departamentos y 15 direcciones regionales.

A través de su red IPS-ChileAtiende de canales de atención multicanal-multiservicios, la institución siguió entregando servicios y beneficios de diversas entidades, con un alto estándar de oportunidad y calidad. Mediante ella, las personas accedieron a información y trámites de 88 productos vigentes de 23 instituciones. La red IPS-ChileAtiende cuenta con 192 Centros de Atención Previsional Integral (166 CAPRI y 26 CAPRI Auxiliares) y 6 oficinas de atención móviles funcionando a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 6.829.878, a las cuales se debe adicionar la modalidad de AutoAtención que alcanzó un total de 3.713 atenciones. El sitio web ChileAtiende y el Call Center (IPS y ChileAtiende, con números diferenciados para cada una) constituyen otras vías de acceso para el ciudadano (no presenciales), registrando más de 26 millones de atenciones en el año 2017. A ellas se suman las realizadas a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) que sumaron otras 29.558 atenciones.

Como cada año, la atención mediante la red de canales externos (convenios con otras instituciones para determinadas atenciones) constituyó una importante opción para las personas que requerían solicitar beneficios del Pilar Solidario. Gracias a un plan de atención coordinado, operaron 330 convenios de colaboración con Municipalidades, 19 convenios con Compañías de Seguros de Vida (CSV) y 6 convenios con Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) a lo largo del territorio nacional. El número de atenciones presenciales sobre estos beneficios vía canales externos, alcanzó a un total de 93.562.

Respecto de los beneficios previsionales que el IPS concede y paga, durante el año 2017 se concedieron 17.305 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión). Por otro lado, se pagó un promedio mensual de 781.638 pensiones, equivalente a MM\$1.998.802. En relación a la Reforma Previsional que estableció el Sistema de Pensiones Solidarias, entre enero y diciembre de 2017 se han otorgado 37.487 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 83.140 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\$4.938, con un promedio mensual de 37.643 beneficios; el Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$27.856, correspondientes a un promedio mensual de 57.932 bonificaciones; y el Subsidio Único Familiar (SUF), con un pago total anual de MM\$265.791, beneficiando a 814.657 familias. En relación al cobro de las cotizaciones previsionales de Seguridad Social, se recaudó en 2017 un monto de MM\$128.081. Este monto representa una disminución de 72,39% respecto del año anterior, debido a que IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA.

En 2017, en forma especial se destaca la acción desarrollada por el Instituto de Previsión Social para dar cumplimiento al compromiso gubernamental de entregar un Reajuste Extraordinario del 10% a los beneficiarios del Pilar Solidario, implementado a partir de enero del 2017, tanto para la Pensión Básica Solidaria, como el Aporte Previsional Solidario (APS), dos importantes ayudas económicas entregadas por el Estado a través del Instituto de Previsión Social para personas pertenecientes al 60% más vulnerable de la población chilena. Con este reajuste más de 1 millón 415 mil pensionados están siendo beneficiados.

Durante este año se fortaleció la red multiservicios del Estado IPS-ChileAtiende, haciéndola más inclusiva, desarrollando iniciativas que permitieron reconocer los derechos de distintos grupos sociales excluidos y vulnerables (etnias, migrantes, personas en situación de discapacidad, diversidad sexual y género) mejorando la infraestructura y el ambiente de atención. Además, durante el período se han iniciado proyectos tecnológicos de clase mundial que fortalecerán la capacidad de procesamiento integral de la Institución (front office y soporte).

Durante el año 2018 el IPS continuará avanzando en: consolidar el Modelo de Atención presencial Inclusivo; implementar a nivel nacional el nuevo sistema de atención de público (CRM-ARAC), aumentar el número de centros de atención inclusivos; actualizar las plataformas tecnológicas de apoyo a los procesos de negocios; avanzar en la finalización de proyectos tecnológicos de apoyo a los procesos de soporte, tales como ERP (sistema denominado “Integrados” en el IPS) y su correspondiente gestión del cambio; iniciar los proyectos institucionales que permitirán al IPS y a las instituciones de la red pública dar cumplimiento a los objetivos de Chile sin Papeleos y ChileAtiende Online; consolidar la cultura de la innovación institucional; y aumentar el nivel de madurez en la Gestión de Riesgos y Gestión de Proyectos, asegurando su vinculación a las definiciones estratégicas institucionales.

Un hito relevante este año fue la obtención en el mes de abril, por primera vez, del segundo lugar en el Concurso Funcional 2016, dirigido a premiar la innovación de los funcionarios, con la iniciativa “Sistema de Videointerpretación en Lengua de Señas”, cuyo objetivo es fortalecer la atención de las personas sordas, mediante un intérprete remoto que se conecta con una video llamada al centro de atención. Ello significó para los funcionarios participantes, una pasantía a Canadá para conocer e intercambiar experiencias asociadas a la inclusión. Además, el 20 de junio de 2017 se entregaron los resultados del Concurso Experimenta, siendo seleccionado entre los ganadores del Programa de Laboratorio de Gobierno “Experimenta 2017”. El desafío consiste en disminuir los tiempos en la entrega de beneficios del Pilar Solidario (PBSV).

Otro logro destacado fue que el IPS obtuvo un 100% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa y un 81% de cumplimiento de las normas de Transparencia Pasiva. El porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención entre los años 2016 y 2017, tuvo una baja de un 95,6% a 94,7% en el umbral de satisfacción.

Finalmente, se destaca que en su accionar, en 2018, el IPS continuará orientando sus esfuerzos para acercar la seguridad social y diversos servicios del Estado -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 pertinentes a la institución

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

3. Resultados de la Gestión año 2017

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

En 2017, en forma especial se destaca la acción desarrollada por el Instituto de Previsión Social para dar cumplimiento al compromiso gubernamental de entregar un Reajuste Extraordinario de 10% a beneficiarios del Pilar Solidario, implementado a partir de enero del 2017, tanto para la Pensión Básica Solidaria, como el Aporte Previsional Solidario (APS).

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”. Durante 2017, se continúa con el desarrollo de las acciones asociadas al Plan Trienal del Instructivo Presidencial, comprometido con el Servicio Civil mediante el trabajo en tres ejes: Derechos Laborales, Condiciones Laborales y Ambientes Laborales. que corresponden a las siguientes 4 medidas implementadas: “Movilidad interna para la Contrata”, formalizada mediante Resolución N°437 del 7 de septiembre de 2017; “Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones”, en vigencia a contar de marzo del 2018; “Reclutamiento y Selección”, que implicó actualización del procedimiento respectivo -mediante Resolución N°113 del 24 de febrero de 2017; y el Protocolo de “Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal”, formalizada mediante Resolución N°589 del 30 de diciembre de 2016.

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 comunidad, de acuerdo a la característica de cada uno de los canales de atención presencial y no presencial y de los usuarios en particular. Esta atención se realiza mediante un modelo de atención inclusivo a cargo de funcionarios altamente capacitados y sensibilizados en diversas materias, cuyo foco principal está centrado en las personas sus necesidades y características particulares en tanto son sujeto de derechos.

Durante el año 2017 se llevó a cabo el Programa ALMA (Formación de Expertos en Atención) para 213 funcionarios a lo largo del país.

Orientación e Información Previsional a las Personas

Red de Canales de Atención Internos:

El IPS cuenta con una Red de Canales de Atención: 192 CAPRI (166 Centro de Atención Previsional Integral y 26 CAPRI auxiliares), 06 oficinas de atención móviles (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O’Higgins, Biobío y Araucanía) Call Center, Portal ChileAtiende, Redes Sociales, y Módulos de AutoAtención, destinada a entregar servicios y beneficios de diversas entidades del Estado, así como propios de IPS, en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, lo que permite acceder a 88 productos vigentes correspondientes a 23 instituciones en Convenio.

El total de atenciones realizadas durante el año 2017 fue de 32.919.162. A continuación se detallan las atenciones por canal:

Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales			
Plataforma (CAPRI, CAPRI AUXILIAR y Oficina de Atención Móvil)	AutoAtención	Web ChileAtiende	Call Center (Atendidas)	Facebook	Twitter
6.829.878	3.713	24.795.066	1.260.947	27.130	2.428

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

El área especializada en las consultas ciudadanas que se reciben por correo (correspondencia escrita), atendió durante el 2017 un total de 3.331 casos, de los cuales 3.300 (equivalentes al 99,07%) 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 61.403 solicitudes, de las cuales 43.735 (equivalentes al 71%) fueron resueltas en línea por la Mesa de Soporte. Los 17.668 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 77%.

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 y Bono por Hijo nacido vivo. Para su operación IPS mantiene convenios con 330 Municipalidades a lo largo de Chile; con 19 Compañías de Seguros de Vida (CSV) y con las 6 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Lo anterior permite acercar territorialmente a nuestros ciudadanos, dando de esta forma mayor cobertura.

Las atenciones presenciales a través de las entidades externas durante el 2017 ascendieron a 61.761 solicitudes en el marco del Pilar Solidario y a 31.801 solicitudes de Bono por Hijo.

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), Contraloría General de la República (CGR), 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), Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS) y el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y Bolsa Nacional de Empleo (BNE).

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 (Afiliados D.L. 3.500), generación de Poderes para cobro de pensiones, entrega de certificados de deudas y de certificados de nacimiento para Asignación Familiar.

Para medir los tiempos de espera y la atención presencial, se encuentra operativo en 82 CAPRI 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.)
4.815.188	08:21	06:57

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

Gobiernos en Terreno

Durante el año 2017, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior, DICOEX (Ministerio de Relaciones Exteriores) entre los meses de marzo y junio, se llevaron a cabo 9 actividades de Gobierno en Terreno en

Argentina, (02 Bariloche, 01 Buenos Aires, 01 Comodoro Rivadavia, 01 Neuquén, 01 Ushuaia, 01 Río Gallegos, 01 Bahía Blanca y 01 Mar del Plata) las que contaron con la participación de funcionarios/as de las distintas Direcciones Regionales de IPS involucradas en razón de su cercanía geográfica (Los Lagos, Magallanes, Aysén y Región Metropolitana), principalmente ejecutivos/as de atención. En estas actividades en terreno se atendieron 558 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 CAPRI, el Call Center y sitio web IPS, cubriendo los canales de atención presenciales y no presenciales. Durante el año 2017, el valor del Índice de Satisfacción¹ por canal de atención correspondió a 98,5 puntos promedio en CAPRI; 82.4 puntos promedio en el Call Center; 64.2 puntos promedio para formulario 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: 94,7%.; Mujeres: 94,8%.; Hombres: 94,6%.

- **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. A diciembre del 2017 son 62 las CAPRI que cuentan con este servicio. 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. A contar de junio del 2017 este Sistema de Video Interpretación entró en régimen, ampliando el servicio no sólo a Lenguas de Señas sino también atención en Creol, Mapudungún e inglés. El total de atenciones durante el 2017 alcanzaron a 685, concentrándose en las regiones Metropolitana, O'Higgins y Biobío.

- **Mesa Inclusión Social**

El 26 de enero 2017 por Resolución Exenta N°54 se crea la Mesa de Inclusión, cuyo objetivo es proponer al Director Nacional Iniciativas que favorezcan el desarrollo de proyectos para las personas en condición de inclusión y vulnerabilidad social, elemento esencial en la implementación del Modelo de Atención Inclusivo del Estado, el cual se encuentra en proceso de consolidación. Los ámbitos de inclusión trabajados han sido cinco: Personas en Situación de Discapacidad, Migrantes, Género, Diversidad Sexual y Etnias. Está integrada por profesionales de las distintas áreas del IPS, de tal modo de abordar íntegramente cada desafío identificado.

¹ **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.

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 2017 se pagó a 1.630.096 beneficiarios/as (356.232 Hombres y 1.273.864 Mujeres) un aporte de \$44.209, con un gasto total anual de MM\$141.066 (Hombres MM\$23.204 y Mujeres MM\$117.862), correspondiendo a 3.190.897 causantes.

b. Bono de Invierno

En el mes de mayo, se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en la Ley N° 20.971, en su artículo 20, publicada en el Diario Oficial el 22 de noviembre de 2016. Se pagó a 1.080.555 personas (376.653 Hombres y 703.902 Mujeres), por un monto de MM\$63.956 El Monto del Beneficio el año 2017 fue de \$59.188, por pensionado. Se destaca que estas cifras corresponden a las emisiones de pago masivas del mes de mayo 2017, no incluye los flujos menores desde el mes de junio a diciembre 2017.

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 2017 un número promedio mensual de 37.643 beneficios (647 Hombres y 36.996 Mujeres) y un monto pagado anual de MM\$ 4.938 (Hombres MM\$85 y Mujeres MM\$4.853).

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio Ingreso Ético Familiar, durante el año 2017 se pagó un monto total de MM\$27.856 (Hombres MM\$673 y Mujeres MM\$27.183), por un total anual de 695.182 bonificaciones, correspondientes a un promedio mensual de 57.932 bonificaciones (3.993 Hombres y 53.939 Mujeres).

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

Durante el año 2017 se pagó un monto total anual de MM\$265.791, por un número promedio mensual de 2.001.299 causantes de Subsidios Familiares (657.115 Hombres y 1.344.184 Mujeres), que benefician a 814.657 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 2017 en un 2.85%, lo que incrementó el monto a \$66.105. Durante el año 2017, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 21.655 personas (12.834 Hombres y 8.821 Mujeres), con un monto total de MM\$17.093 (Hombres MM\$10.131 y Mujeres MM\$6.962) 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 97 subsidios (27 Hombres y 70 Mujeres), con un monto anual de MM\$13 (Hombres MM\$4 y Mujeres MM\$9) en el año 2017.

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 y Subsidios de Cesantía, correspondió en 2017 a un promedio mensual de 34.320 cargas familiares, con un monto anual de MM\$3.943, entregado a un promedio mensual de 31.209 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 2017, lo contabilizado equivale a un monto de MM\$21.467, en relación a un promedio de 149.793 beneficiarios de asignación familiar activos, con un promedio mensual de 234.212 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 2017 a MM\$2.945 en relación a un promedio mensual de 22.303 cargas familiares y a un promedio mensual de 16.159 beneficiarios

j. Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes

El pago de las Asignaciones Familiares a los trabajadores/ras independientes en el año 2017, que corresponde al reconocimiento de beneficiarios de los periodos 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016, se realizó a 10.184 beneficiarios trabajadores independientes con un monto de MM\$924.

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 período de vigencia del beneficio abril 2016 a diciembre 2017 las cifras reembolsadas son las siguientes:

Período	Cantidad (N°)	Monto (M\$)
2016	4.788	1.818.460
2017	8.949	3.466.490

Fuente: División Beneficios

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

Durante 2017 se llevó a cabo el proceso de Licitación del Servicio de pago de beneficios de Seguridad Social, pagos presenciales en CAPRI y pagos rurales que comenzarán a operar en mayo 2018. Se adjudicaron a BancoEstado y Caja de Compensación Los Héroes. En relación a los pagos no presenciales nacional y pagos en el extranjero, los contratos comenzaron a operar en julio 2017 con las instituciones BancoEstado y BBVA.

3.2.3. Concesión, Pago y Mantenimiento 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 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. A contar del 01 de julio de 2017, fue reajustada en un 1.70% conforme a la variación del IPC, tal como lo indica la Ley N°20.255, alcanzando a \$104.646.

El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) concedidos en el período enero a diciembre 2017 asciende a 37.487 solicitudes, de las cuales 25.747 solicitudes, es decir un 68.68%, corresponden a PBS de Vejez (6.610 Hombres (25.67) y 19.137 Mujeres (74,33%)). Las PBS de Invalidez concedidas fueron 11.740, es decir, un 31.32% del total concedido (4.677 Hombres (39.84%) y 7.063 Mujeres (60.16%)).

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 399.449 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (107.694 Hombres y 291.755 Mujeres) por un monto total anual de MM\$497.236 (Hombres MM\$134.091 y Mujeres MM\$363.145) y se pagaron en promedio 182.007 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (76.376 Hombres y 105.631 Mujeres) por un monto total anual de MM\$224.672 (Hombres MM\$93.551 y Mujeres MM\$131.121), ambos tipos de pensión incluyen Pensiones Asistenciales ex-PASIS. Las cifras incluyen Suplementos PBS, de la Tesorería General de la República.

- **Aporte Previsional Solidario (APS)**

La Pensión Máxima con Aporte (PMAS) establecida en la Ley N°20.255, que se aplicó tanto a las pensiones de vejez como invalidez, a contar de 01 de julio 2016 hasta el 30 de junio 2017 tuvo un valor de \$304.062. Desde 01 de julio 2017 alcanzó un valor de \$ 309.231, luego de aplicar el reajuste de 1,70 conforme a la Variación del IPC.

El total de beneficios de Aporte Previsional Solidario (APS) concedidos en el período enero a diciembre 2017 ascendió a un total de 83.140, de los cuales 2.660 solicitudes, es decir un 3,20% corresponden a APS de Invalidez (1.352 Hombres (50,83%) y 1308 Mujeres (49,17%)). Los APS de Vejez concedidas fueron 80.480, es decir un 96,80% del total concedido (36.907 Hombres (45,86%) y 43.573 Mujeres (54,14%)).

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 749.137 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez (315.109 Hombres y 434.028 Mujeres) por un monto total anual de MM\$591.155 (Hombres MM\$246.656 y Mujeres MM\$344.499) y 64.678 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez (29.445 Hombres y 35.233 Mujeres) por un monto total anual de MM\$75.578 (Hombres MM\$33.786 y Mujeres MM\$41.792). Del total de pagos de APS de Vejez se cancelaron mensualmente un promedio de 336.532 pagos Internos (IPS) (100.322 Hombres y 236.210 Mujeres) y 412.605 pagos Externos (214.787 Hombres y 197.818 Mujeres). Del total de pagos de APS de Invalidez se cancelaron mensualmente un promedio de 1.187 pagos Internos (IPS) (523 Hombres y 664 Mujeres) y 63.491 pagos Externos (28.922 Hombres y 34.569 Mujeres).

b. Subsidios Previsionales Complementarios

- **Bono por Hijo Nacido Vivo**

Las Bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año 2017 corresponden a un total de 176.752 hijos/hijas por un monto total de MM\$56.137, de estas las madres beneficiarias afiliadas a una AFP fueron 37.841 y las pertenecientes al Pilar Solidario fueron 20.079 madres beneficiarias.

Cantidad de Beneficiarias AFP	Pago Único		Cantidad de Beneficiarias Solidario	Pago Mensual	
	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)		Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
37.841	109.770	55.972	20.079	66.982	165

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 2017 se han efectuado 440 solicitudes por parte de 118 empleadores; éstas involucran a 19.521 trabajadores jóvenes, de los cuales 11.001 son mujeres (56%) y 8.520 son hombres (44%). Durante el año 2017 los pagos Subsidio a la Contratación fueron 23.275 subsidios a 86 empleadores y con un monto anual de MM\$210.

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 2017, 19.650 solicitudes de trabajadores, siendo 11.360 solicitudes de mujeres (58%) y 8.290 solicitudes de hombres (42%), pagándose 403.177 subsidios anuales, beneficiando a 85.328 trabajadores por un monto de MM\$3.721.

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 2017 se concedieron 17.305 Pensiones Previsionales (4.758 Hombres y 12.547 Mujeres), 1.113 Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881), 413 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) (81 Hombres y 332 Mujeres) y 2 Pensiones de Reparación (Ley Rettig N°19.123) (2 Hombres).

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 781.638 pensiones y un monto anual pagado de MM\$1.998.802, los que se detallan a continuación

Prestaciones	Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales					
	Año 2017					
	Hombres		Mujeres		Totales	
	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)
Pension Previsionales (*)	186.331	662.600	487.087	1.093.874	673.418	1.756.474
Pension de Exonerados	54.138		25.284		79.421	172.560
Subtotal Previsionales	240.469	662.600	512.371	1.093.874	752.839	1.929.034
Indemnizaciones del Carbón N°19.129	254	1.023	1	4	255	1.027
Pension de Reparación (Ley N°19.123)	155	763	1.937	11.282	2.092	12.095
Pension de Reparación (Ley Valech N°19.992)	18.987	41.896	7.465	14.800	26.452	56.696
Total	259.865	706.282	521.774	1.119.960	781.638	1.998.802

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género.

(*) Alcance: El monto sólo incluye la pensión bruta, no incluye el monto por bonificaciones de las Leyes N°s.19.403, 19.539 y 19.953 que beneficia a las pensiones de viudez, 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 N°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 2017 se efectuó un total de 16.234.274 de pagos de pensiones y leyes especiales administrados por IPS por un monto anual pagado de MM\$2.905.571. Si se adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios por cuenta de terceros, se obtiene un total de 27.152.915 de documentos de pagos habituales, por un monto anual pagado de MM\$3.327.886. El total de liquidaciones de pago mensuales fueron emitidas a través de siete diferentes formas de pago (Pago Presencial Los Héroes, Pago Móvil, Orden de Pago en Sucursal IPS, Orden de Pago a Domicilio (Correo), Transferencia Electrónica (Depósito Bancario), Pago en el Extranjero y Pago Presencial BancoEstado), definidas para la mejor disponibilidad de cobro por sus beneficiarios/as.

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM\$)									
Año 2017									
Pensiones Previsionales		Indem. 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
8.914.811	2.052.462	3.292	1.042	25.170	10.349	318.513	54.407	6.972.488	787.311

Continuación

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM\$)											
Año 2017											
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
8.967.118	317.625	881.664	23.001	808.770	63.735	259.855	17.936	1.234	18	27.152.915	3.327.886

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

(*) Alcance: Este cuadro no incluye cifras de Bono por Hijo sin PBS ni Pensiones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley N°16.744.

Explicación Cuadro: Muestra montos líquidos 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 2017 fue de MM\$ 704.196 pagándose 58.316 Bonos (39.522 Hombres y 18.101 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), a un valor promedio de MM\$12; se pagaron 57.239 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 1.077 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa una disminución de un 2,71% respecto del año anterior, en que se pagaron 58.789 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2017, se ha liquidado un total de 1.037.756 Bonos (694.041 Hombres y 334.012 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), quedando pendiente por pagar 317.858 Bonos (271.994 Hombres y 45.864 Mujeres).

d. Regímenes Especiales

Al iniciar el año 2017, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 2.867 casos; durante este año se recibieron 614 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2017, el stock de exonerados es de 2980, de los cuales 1837, es decir el 62% 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 2017 un promedio mensual de 26.452 pensiones (18.987 Hombres y 7.465 Mujeres), con un monto pagado anual de MM\$56.696 (Hombres MM\$41.892 y Mujeres MM\$14.800).

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron en el año 2017 un promedio mensual de 2.092 pensiones (155 Hombres y 1.937 Mujeres), con un monto pagado de MM\$12.045 (Hombres MM\$763 y Mujeres MM\$11.282).

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 2017 se pagó un promedio mensual de 255 indemnizaciones (254 Hombres y 1 Mujeres) indemnizaciones con un monto anual de MM\$1.027 (Hombres MM\$1.023 y Mujeres MM\$4).

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Ley Valech) desde enero hasta diciembre 2017, se pagaron a 74 beneficiarios, (Hombres 68 y 6 Mujeres), con un monto pagado de MM\$219 (Hombres MM\$201 y Mujeres MM\$18).

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.980 (Ley Rettig) desde enero hasta diciembre 2017, se pagaron a 3 beneficiarios, (Hombres 1 y Mujeres 2), con un monto pagado de MM\$30 (Hombres MM\$10 y Mujeres MM\$20).

f. Aporte Único de Reparación Ley N°20.874

Desde enero hasta diciembre 2017, se emitieron 518 pagos por Aporte Único de Reparación; de los cuales 124 corresponden a Viudas, por MM\$74.400 y 394 titulares por MM\$394.000 por un total de MM\$ 468.400

g. Bono Bodas de Oro (BBO)

Durante el año 2017, se presentaron un total de 16.862 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 33.130 bonos Bodas de Oro (16.540 Hombres y 16.590 Mujeres), lo que significó un gasto anual de MM\$5.115 (Hombres MM\$2.554 y Mujeres MM\$2.561).

h. Bonificación Fiscal de Salud

Durante el año 2017, la exención completa de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de 1.320.273 pensionados mayores de 65 años que cumplían los requisitos. Tal exención para el beneficiario resulta de la bonificación de la cotización por el Estado, que alcanzó a un gasto total anual de MM\$191.054.-

i. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2017 se recibieron 3.799 solicitudes de desafiliación (2.583 Hombres y 1.216 Mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 5.011 solicitudes (3.452 Hombres y 1.559 Mujeres), de las cuales fueron aprobadas 2.621 solicitudes (1.759 Hombres y 862 Mujeres) y rechazadas 2.390 (1.656 Hombres y 734 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 3.591 imponentes y un traspaso de fondos cuya suma fue MM\$ 107.672; se han procesado 2.248 (1.418 Hombres y 830 Mujeres) lo cual generó la devolución de saldo a favor a 944 imponentes (687 Hombres y 257 Mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 875 imponentes (455 Hombres y 420 Mujeres).

Del Producto Estratégico “Concesión, Pago y Mantenimiento de Beneficios Previsionales, Beneficios Complementarios y Regímenes Especiales” destacamos el siguiente logro:

- El haber implementado el reajuste Extraordinario del 10% de las Pensiones a los beneficiarios del Pilar Solidario a contar de enero de 2017.

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.

a) Recaudación de Cotizaciones Previsionales

Como un efecto de la salida de FONASA, se ha producido una disminución de un 72,39% en los montos totales recaudados. Respecto al número total de planillas procesadas, éste solo ha sufrido una variación menor, disminuyendo en un 19,74%.

Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
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
2017	4.861.073	92,57%	109.366	85,39%	390.187	7,43%	18.715	14,61%	5.251.260	128.081

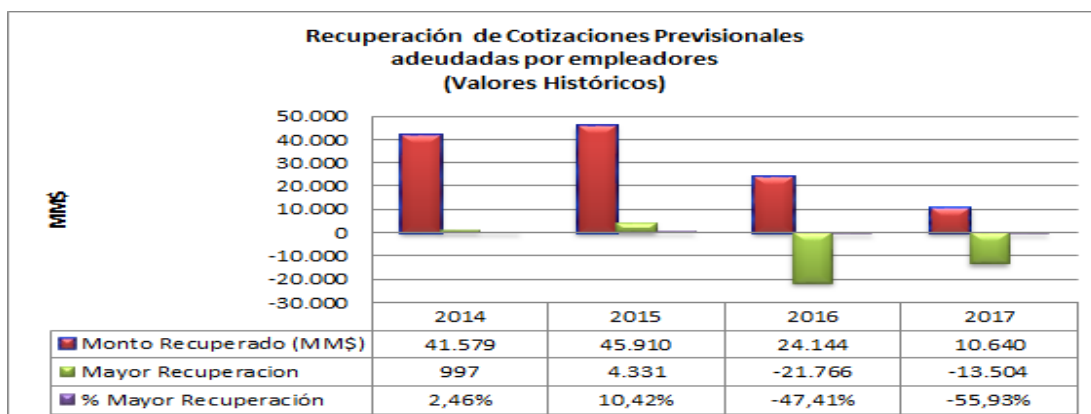
Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, el IPS recaudó en el año 2017 para el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$487.

En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, el IPS recaudó el año 2017 un monto promedio mensual de MM\$65.

b) Cobranza de Deudas Previsionales

Durante el año 2017 se registró recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos, ascendente a la suma de MM\$10.640, en comparación con los MM\$24.144 que se recuperaron en el año 2016, produciéndose una disminución de 55,93%, como se muestra en el siguiente gráfico (Periodo: 2014 a 2017).

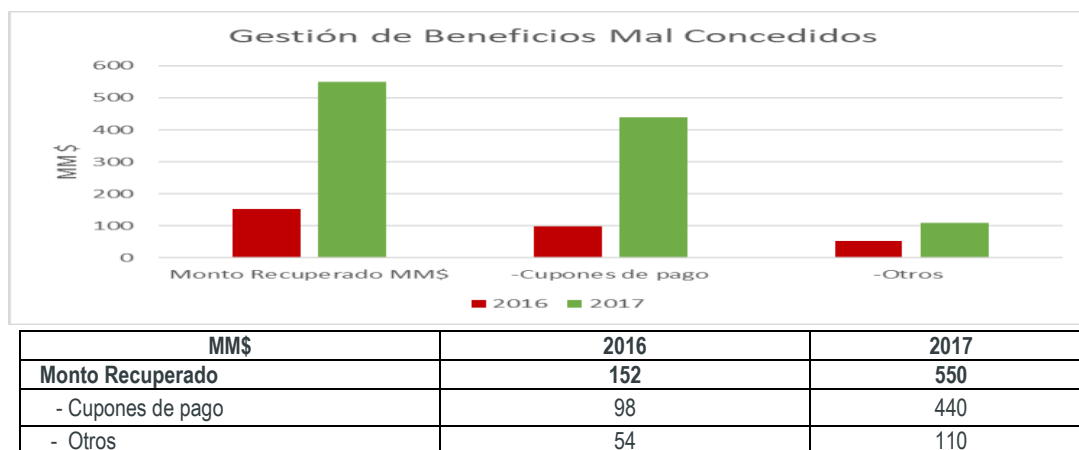


Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

El IPS continúa con la responsabilidad de la cobranza de las cotizaciones previsionales de FONASA existentes hasta el 22 de febrero de 2016. El término del convenio con FONASA produjo una disminución en el flujo de deuda previsional correspondiente. Durante el año 2017 se continuó fortaleciendo el proceso de cobranza de la deuda del ISL, lo que derivó en un importante incremento de las deudas gestionadas correspondiente a dicha institución.

c) Cobranza Centralizada

Durante el año 2017, las acciones realizadas se tradujeron en una gestión centralizada, más eficiente, oportuna y confiable, al unificar los protocolos de cobranza en su recupero y regularización, con una importante optimización de los recursos fiscales adeudados. En el siguiente cuadro se puede observar que estas mejoras se tradujeron en que el 2016 el IPS obtuvo más de MM\$152 por concepto de pagos de beneficios mal concedidos, cifra que en el 2017 ascendió a casi MM\$550 recolectados.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional.

3.3. Resultados de los Desafíos 2017 asumidos por el Instituto.

Los desafíos IPS comprometidos en el Balance de Gestión Integral de 2016, tuvieron los siguientes resultados:

Con foco en el Mandato de Gobierno:

Reajuste Extraordinario a Beneficios del Pilar Solidario: El reajuste extraordinario de la Pensión Básica Solidaria quedó establecido por ley N° 20.970, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, promulgada con fecha 28 de noviembre 2016.

Apenas se tuvo conocimiento de esta iniciativa, en el mes de septiembre de 2016, este Instituto asumió su importancia e inició de inmediato las acciones de análisis general y evaluación estricta de su impacto. El resultado de estas acciones fue el cumplimiento en tiempo y forma del pago del reajuste extraordinario, y que conllevó en que, a partir de enero del 2017, las personas que tenían una PBS o APS, vieron incrementados sus beneficios. El incremento total mensual comparado entre los pagos de diciembre 2016 y versus los de enero 2017 fue de MM\$113.247 beneficiando a 1.374.075 pensionados.

Con foco en los Procesos Internos:

Modelo de Orientación y Atención Inclusiva: El desafío implicó para la Subdirección de Servicios al Cliente y otras áreas participantes, reconocer en los grupos sociales distintos el valor que hay en cada diferencia, el respeto a la diversidad, y el reconocimiento de un tercero vulnerable, con necesidades específicas que deben ser saciadas para que pueda estar en condiciones de igualdad y gozar de sus derechos fundamentales.

A partir de aquello, el desafío estuvo puesto en implementar sucursales inclusivas que buscaron sorprender positivamente al usuario, al funcionario y a la comunidad. El foco de las iniciativas estuvo puesto en el deleite del usuario, rescatando nuestra historia, reforzando el vínculo con la comunidad y el medioambiente; también se efectuaron procesos de aprendizaje y mejora continua para mantener y mejorar la excelencia y altos estándares de satisfacción que presenta actualmente la Institución. Los destinatarios de este nuevo Modelo son las personas en situación de discapacidad, diversidad sexual, mujeres rurales, pueblos indígenas, migrantes, entre otros. A contar del mes de octubre de 2017 formalmente se incorpora en la Red de Atención Presencial interna de IPS el Modelo de Atención Inclusivo.

A diciembre del 2017 se han inaugurado 10 Centros de Atención Inclusivo IPS que incorporan estas características: Región Metropolitana (CAPRI de Alameda, Puente Alto, San Miguel) Región de Coquimbo (La Serena) Región de Atacama (CAPRI de Copiapó) Región de Biobío (CAPRI de Chillán) Región de Los Ríos (CAPRI de Valdivia); Región del Maule (CAPRI de Talca) y Región de Valparaíso (CAPRIs de Valparaíso y Quillota).

Implementación de Sistema ERP SAP del IPS: Para ejecutar lo comprometido, durante el año 2017 se definió la estrategia de implementación de SAP y la plataforma final bajo la cual operará el sistema.

Un avance significativo durante este periodo y valorado por las personas de la Institución, ha sido el trabajo desarrollado en relación a gestión del cambio que se ha venido haciendo con los distintos involucrados. Este trabajo ha sido realizado por el equipo interno del IPS y ha contado con el apoyo profesional del Departamento de Comunicaciones, abarcando a la totalidad de la Institución, tanto a nivel central como regiones; poniendo énfasis en las áreas que trabajaran directamente con el sistema, para así sensibilizar a los funcionarios de sus beneficios y de los cambios involucrados. En este marco y en conjunto con las/os usuarias/os claves, se procedió a la búsqueda de una identidad para el proyecto, asignándole el nombre "INTEGRADOS – Sistema Integrado de Gestión"; junto con un logo.

Se ha realizado la implementación del Módulo de Compras y Activo Fijo (Módulo MM). Se realizaron exitosamente las pruebas internas con usuarios, pruebas integrales, la carga de datos, revisión de cuadraturas mensuales, el levantamiento de procesos, estando los equipos internos del área de compras y activo fijo preparados para operar con "Integrados" para realizar sus tareas diarias.

En relación a la implementación de Integrados en el Departamento de Personas, se realizó en noviembre, la salida en producción del Módulo Empleado Central (SSFF). Esta implementación se inició en la División Informática y se continuará con toda la Institución por etapas. Paralelamente, durante este periodo se han realizado capacitaciones a los usuarios de las distintas áreas. En relación al apoyo de ERP SAP a Finanzas, se han generado Planes de Negocio y flujos de los procesos asociados a pagos institucionales y al Proceso de Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales.

Subsidio Previsional al Trabajador Joven (a la Cotización): Se ha implementado el aplicativo que permite la solicitud del beneficio en el sitio web institucional, considerando altos estándares de inclusión y seguridad, utilizando la clave única como elemento de autenticación. La habilitación de este trámite en línea facilitará a los usuarios la formalización de su situación laboral, conocer la trazabilidad del pago del beneficio a través de la obtención de una cartola y finalmente, aumentar sus fondos previsionales. El costo estimado de implementación de este aplicativo es de M\$120.000.

Medición del Nivel de Madurez de Riesgo Institucional: Los resultados más relevantes entregados por la consultoría realizada con respecto al nivel de madurez de la gestión de riesgos en el IPS son:

Definición de un modelo para evaluar el nivel de madurez de la gestión de los riesgos a los que está expuesta la Institución.

Para mejorarla se generó un “Plan Trienal” de actividades concretas.

Conciliación de vida personal, laboral y familiar: Como se indicó en el desafío 2017 dentro de la temática de Conciliación de Vida Personal, Laboral y Familiar -enmarcada en la Gestión de Ambientes Laborales-, los diversos retos y enfoques asumidos por parte de la Institución comenzaron con la difusión e implementación de un programa de sensibilización en dichas temáticas, por medio de una batería de correos, visitas regionales y actividades que propendieron al conocimiento y apropiación por parte de nuestros(as) funcionarios (as) del Protocolo de Conciliación de Vida Personal, Laboral y Familiar institucional. En el mismo sentido, y mediante la aplicación de la Encuesta “Avanza IPS” en algunos lugares del país, se generó un diagnóstico del conocimiento, problemática y desafíos de las actuales medidas de Conciliación, como también, dar cabida a nuevas y futuras medidas que se pueden implementar y que nacen precisamente de la reflexión de nuestros(as) funcionarios(as) en dicha encuesta. Así mismo, durante el año se continuó con la realización de iniciativas en este ámbito tales como: flexibilidad horaria, aplicación de examen preventivo del adulto (EMPA), realización de concursos “IPSelfie” y Saludo Postal de Navidad” y “Yo visito tu lugar de trabajo” entre otros, a nivel nacional. Tanto el diagnóstico, como las acciones desarrolladas fueron considerados para mejorar y actualizar nuestro Protocolo de conciliación de vida laboral, familiar y personal para funcionarios y funcionarias del IPS, a través de elaboración de una “Guía de beneficios y orientaciones en conciliación trabajo-familia en el IPS”. Todo lo anterior, no significó desembolsos adicionales, ya que fueron desarrollados con recursos propios.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 – 2022

Consolidación del Modelo de Atención Inclusivo

Se prevé ampliar en el 2018, al menos en un 25% el número de Centros de Atención Inclusivos del IPS en el país. Por otra parte, se desarrollarán estándares de servicios inclusivos a proveer según el tamaño de las CAPRI. Se fortalecerá la Mesa de Inclusión para el desarrollo de estrategias de inclusión, continuando con el Programa Social dirigido a Promoción de Derechos Previsionales a mujeres de localidades de difícil conectividad (2018). Finalmente, esperamos sistematizar la estrategia de inclusión social de la Red Multiservicios del Estado. Este desafío cuenta con financiamiento en el Presupuesto 2018.

Actualizar la plataforma tecnológica del Pilar Solidario.

En atención a los diagnósticos realizados, se requiere fortalecer el Pilar Solidario, tanto en su alcance como a su cobertura de población. Ello requerirá sistemas flexibles, modernos y de rápida configuración, por lo cual el IPS debe actualizar y mejorar dicha plataforma. Se requerirá incluir recursos adicionales en los Presupuestos 2019-2022 para este desafío.

Consolidar aplicativos de clase mundial

Consolidar y/o finalizar los proyectos ya iniciados que permiten la instalación de aplicativos de clase mundial, tanto para los procesos de soporte como para los de negocio, tales como: implementación de ERP SAP con los correspondientes procesos de gestión del cambio e implementación a nivel nacional del nuevo Sistema de Atención de Público (CRM-ARAC). Este desafío cuenta con financiamiento en el Presupuesto 2018.

Digitalización en IPS.

Integramos horizontalmente con otros servicios públicos en lo tecnológico, organizacional y manejo de Personas, a fin de brindar a los chilenos y chilenas no solo una institución pública de excelencia, sino más bien, la concepción material de un Estado de excelencia, con altos niveles de probidad y transparencia al servicio de sus ciudadanos. Se requerirá incluir recursos adicionales en los Presupuestos 2019-2022 para este desafío.

Ámbito de Gestión de Personas.

Perfeccionar y lograr mayores niveles de madurez en las diversas líneas de trabajo ya implementadas, referidas al desarrollo laboral de las personas en el Estado, siendo clave la generación y puesta en funcionamiento las Normas de Aplicación General (NAG) del Servicio Civil. Este desafío no significará desembolsos adicionales, ya que será desarrollado con recursos propios.

Consolidar la Innovación.

Fortalecer la madurez de innovación e institucionalizar su gestión en cada región del país, a fin de crear valor público de manera permanente a todos los beneficiarios y usuarios. Este desafío no significará desembolsos adicionales, ya que será desarrollado con recursos propios.

Consolidar la Gestión de Riesgos.

Fortalecer la cultura de gestión de riesgos, procesos y procedimientos que permitan aumentar el nivel de madurez conforme al plan trienal elaborado para ese fin. Se requerirá incluir recursos adicionales en los Presupuestos 2019-2022 para este desafío.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 - 2017
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 8: Resultados en materia de implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2017
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Tramitación en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2017
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017
- Glosario

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- 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°644 del 22 de diciembre de 2017.

- 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.

a) Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017.

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2017 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional, algunos de los cuales presentan un comportamiento vegetativo creciente.
2	Se incorporaron durante el año recursos en el presupuesto del año 2017 para la aplicación de la Ley N°20.970, que otorga un reajuste extraordinario del 10% a beneficiarios del Pilar Solidario.
3	El presupuesto del año 2017 contempla como fuente de financiamiento del Gobierno Central recursos del Fondo de Reserva de Pensiones (Ley N°20.128).
4	Se incorporaron recursos para la aplicación, con efecto en el año completo, 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.
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 2017.
6	Se autorizó presupuesto para la ejecución del programa "Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad".

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

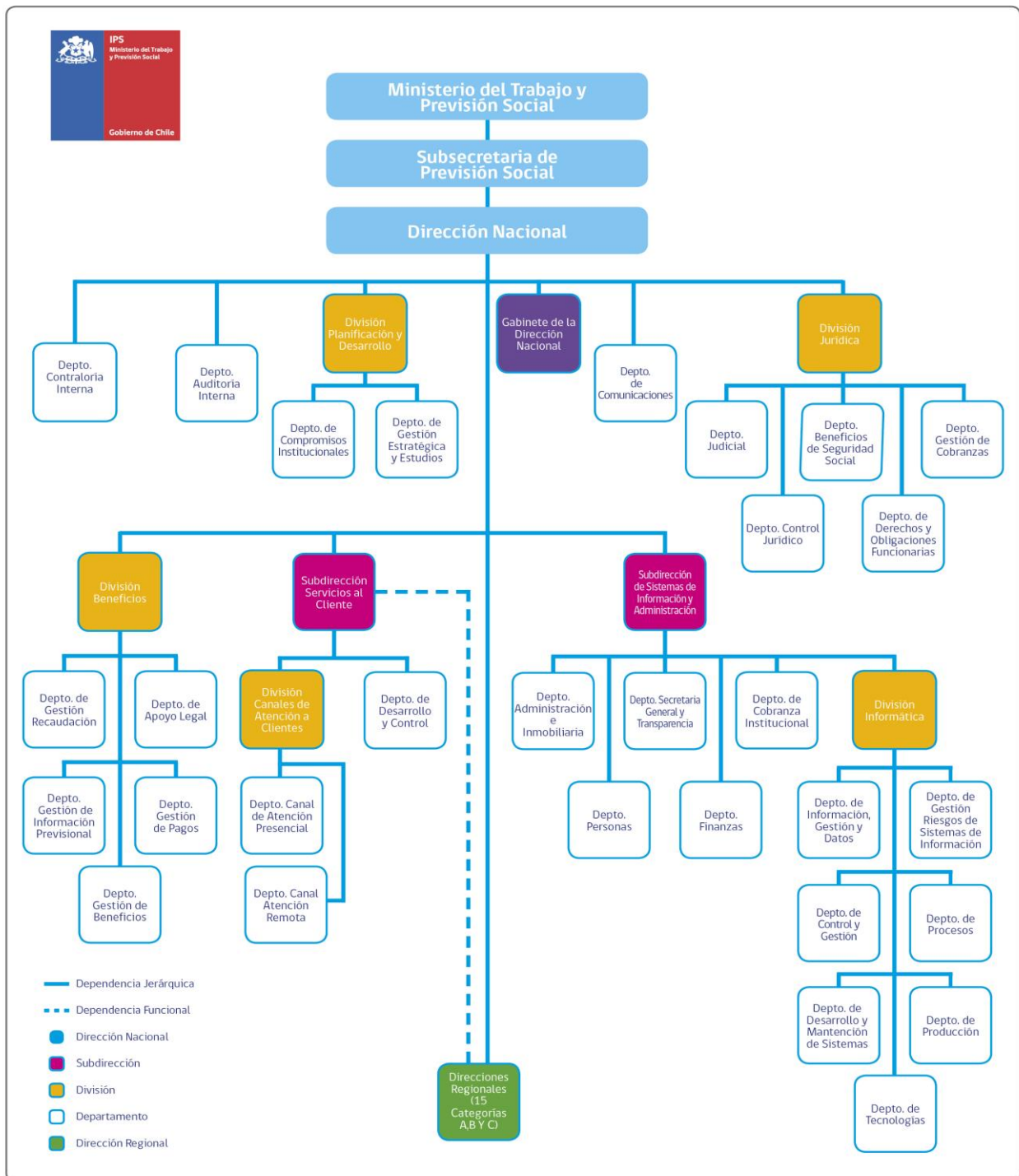
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites</u>		
1	Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla de única presencial y virtual de atención de público	1
<u>Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.</u>		
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
<u>Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales</u>		
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
<u>Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales</u>		
4	Actividades de recaudación, distribución, compensación y registro de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: Cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA), cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y del régimen de reparto, de acuerdo a la política de recaudación y cobranza, generando un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.	3

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, SUSESOS)
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
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

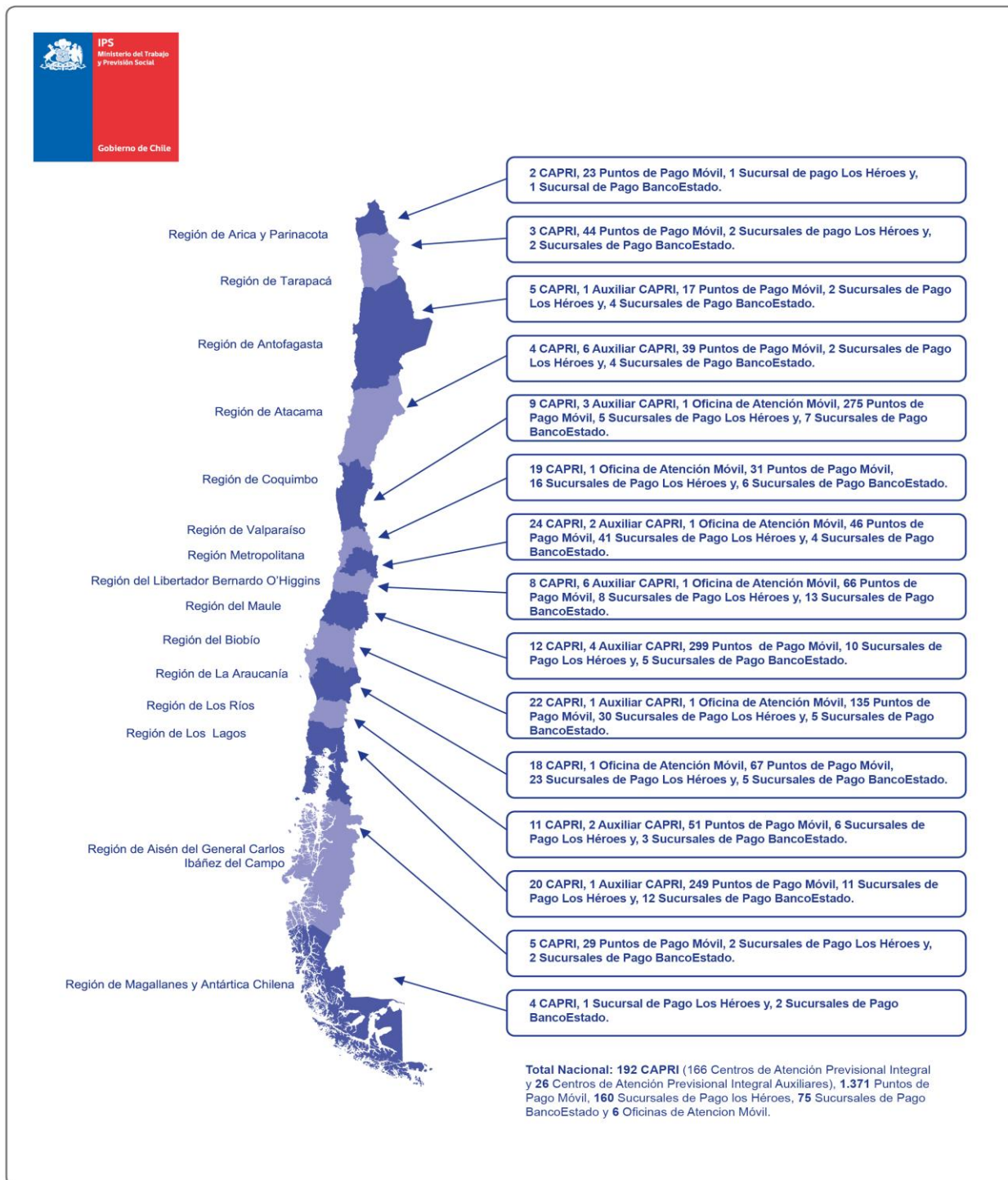
Número	Nombre
12	Instituciones las que se entrega información útil para sus planes y políticas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, MINDES, DIPRES, SUBDERE e INE)
13	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MINDES y SUSESO)
14	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL)
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 Resolución Exenta N° 644 del 22/12/2017
 Ver en internet: <http://www.ips.gov.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/organigrama>

Cobertura Geográfica de Unidades Regionales:



Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente / al 31-12-2017

c) Principales Autoridades

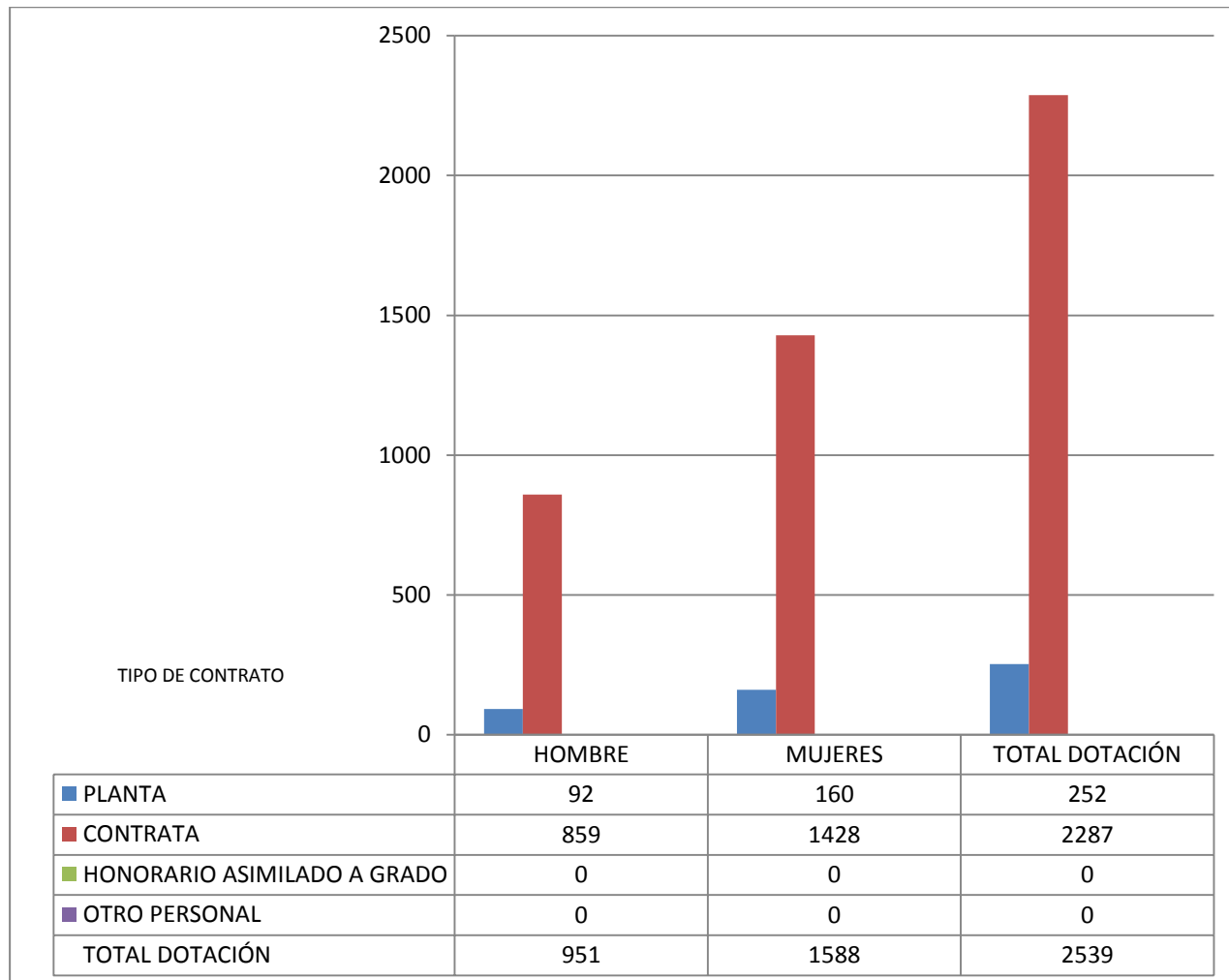
Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio Alejandro Coronado Rojo
Jefa División Jurídica	Andrea Veronica Soto Araya
Jefa Departamento de Auditoría Interna	Ana Carolina Godoy Badilla
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barría
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Alberto Grlica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirectora de Sistemas de Información y Administración	Maria Eugenia Elizalde Soto
Jefe Departamento Contraloría Interna	Boris Alfredo Peralta Jara
Jefe División Informática	Rubén Enrique Leiva Osses (S)
Jefe Departamento de Personas	Mauricio Hernán Quintana Díaz
Jefe Departamento Finanzas	Moisés Del Carmen Salazar Reyes
Jefa Departamento Administración e Inmobiliaria	Jorge Alejandro Villegas Leiva
Jefa Departamento de Cobranza Institucional	Glenda Ibáñez Ortega
Jefa Departamento Secretaria General y Transparencia	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	Rafael Alejandro Carvajal Palacios
Directora Región de Tarapacá	Luis Mauricio Gibert Galassi
Directora Región de Antofagasta	Lenka Soledad Marangunic Hinojosa
Director Región de Atacama	Dissa Maria Castellani Martinez
Director Región de Coquimbo	Galo Antonio Luna Penna
Director Región de Valparaíso	Juan Carlos Tapia Espinoza
Directora Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Norma Tatiana Ramirez Alvarez
Director Región del Maule	Waldo Andres Quevedo Araya
Directora Región del Biobío	Patricia Waleweska Saldias Carreño
Director Región de La Araucanía	Julio Cesar Contreras Baratella
Director Región de Los Ríos	Eduardo Jorge Muñoz Contreras
Directora Región de Los Lagos	Michelle Caroline Partarrieu Vistoso
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Veronica Isabel Melo Valenzuela
Directora Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Verónica Fabiola Leiva Seguel
Director Regional Área Metropolitana	Juan Juvenal Godoy Farias

Fuente: Departamento de Personas al 31-12-2017

Anexo 2: Recursos Humanos

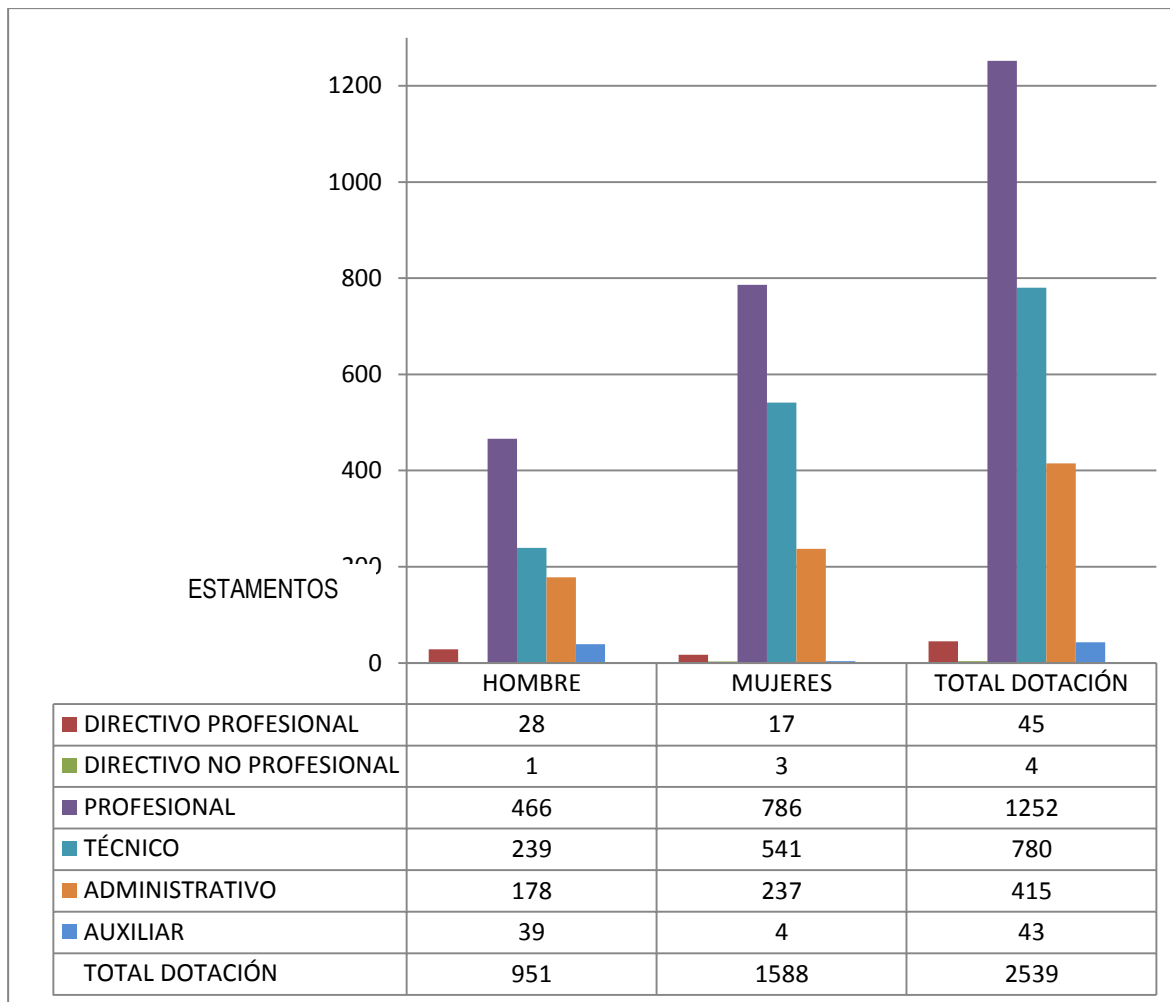
Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2017² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

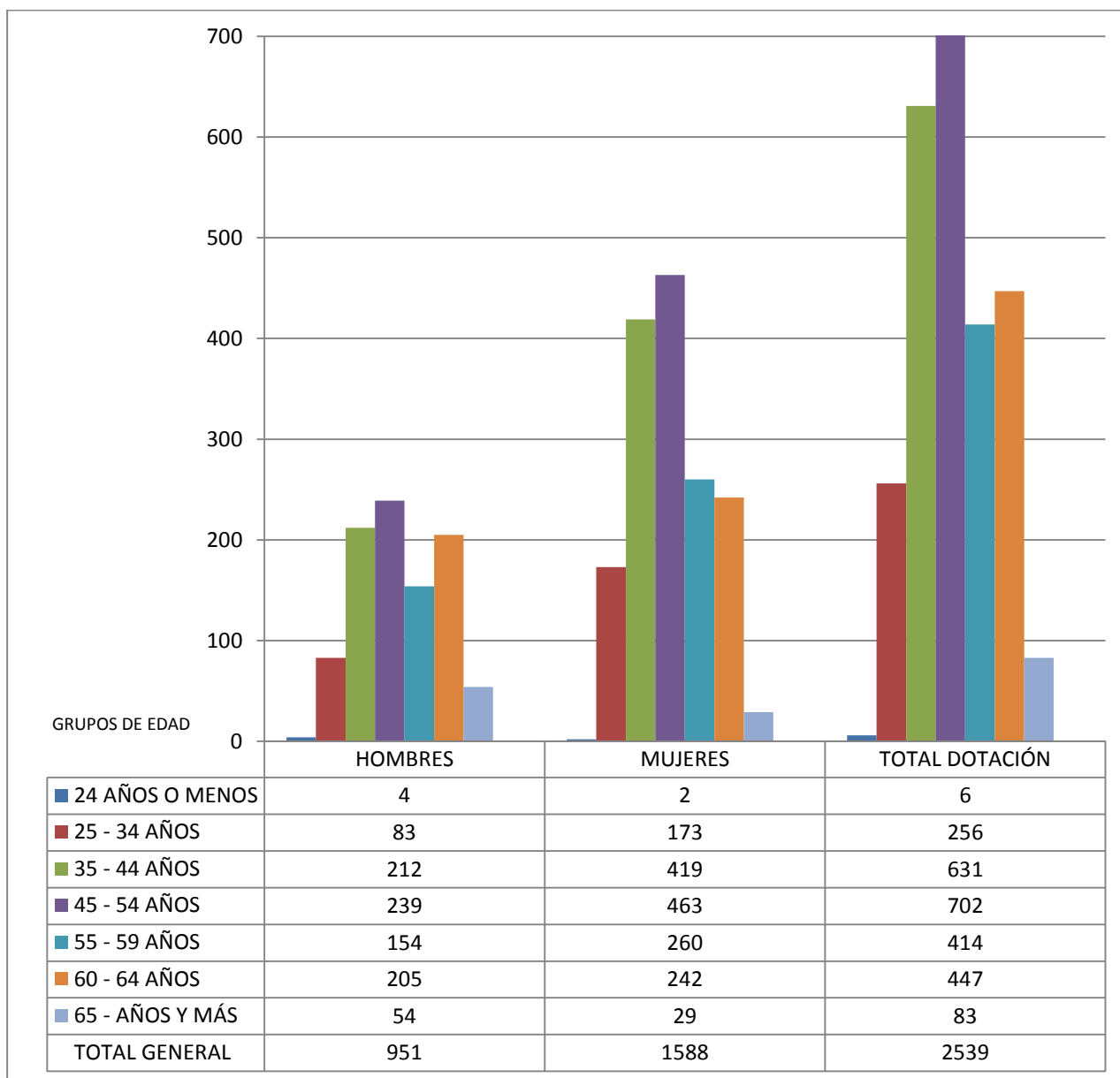


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las Leyes N°s15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)

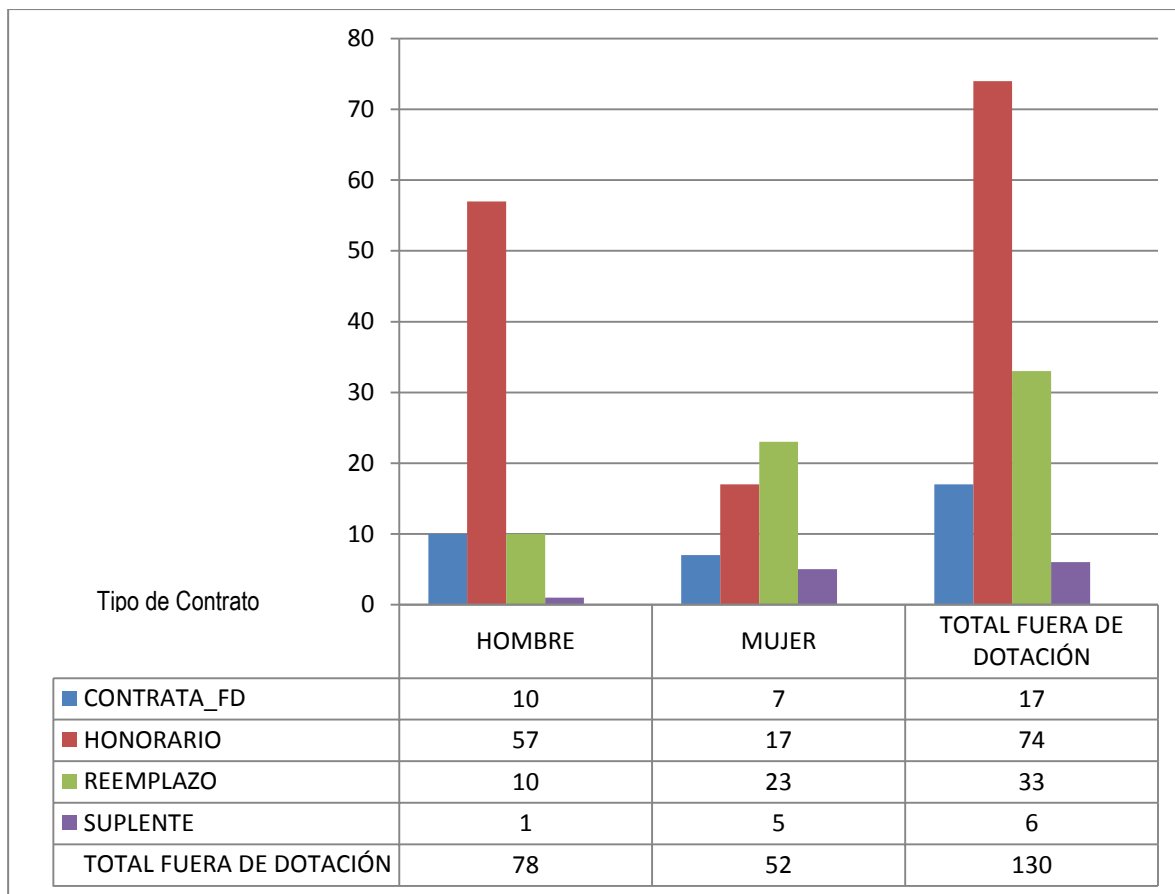


- Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



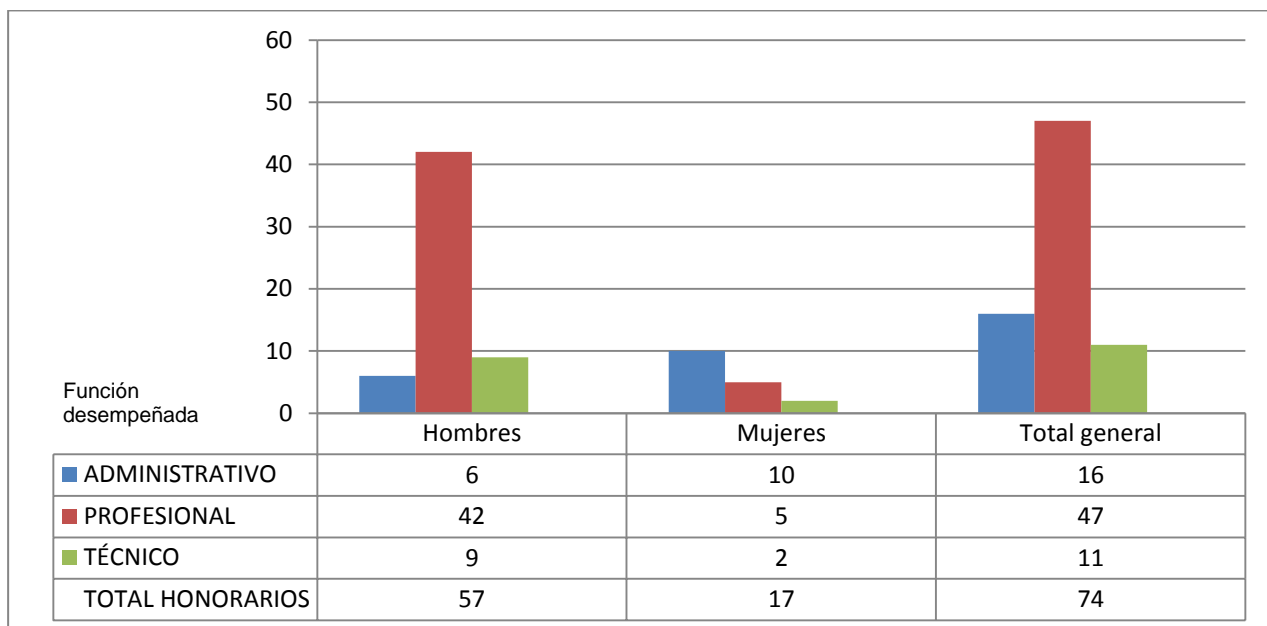
a) Personal fuera de Dotación

- Personal fuera de Dotación año 2017³, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

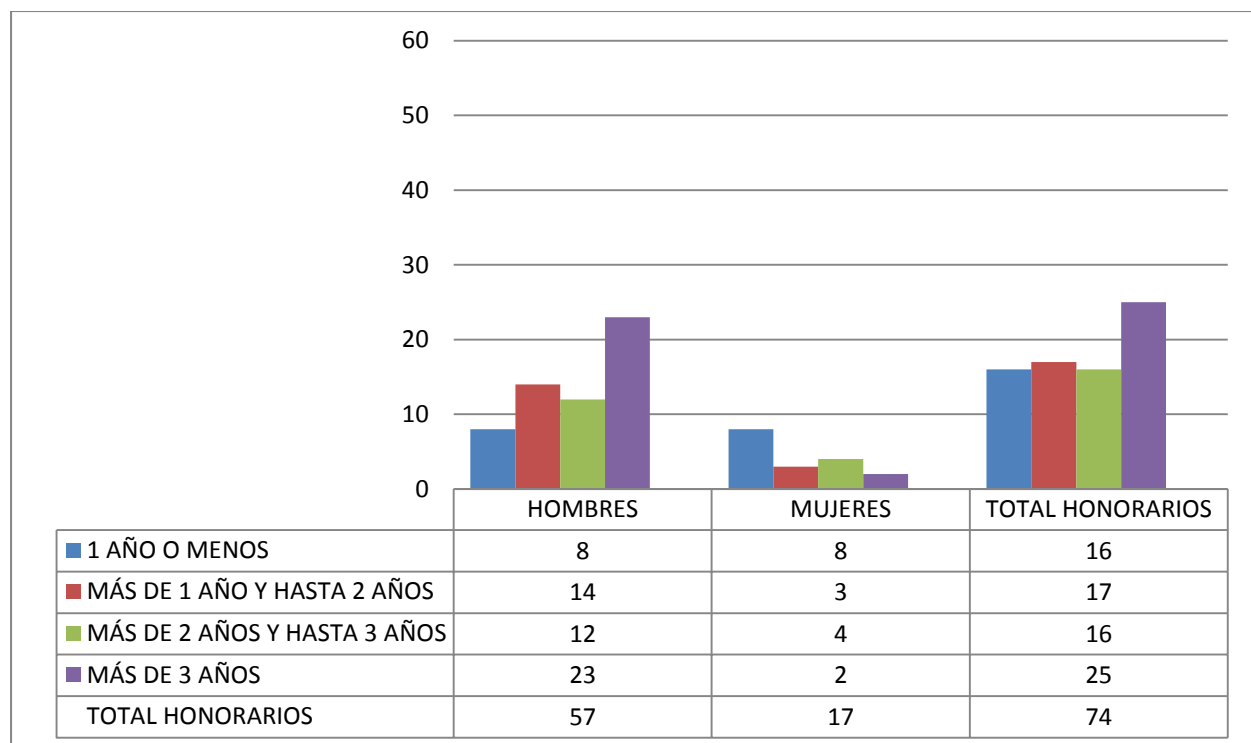


³ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

- Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1								
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos								
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴				Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	60,2	79,3	56,67	94,59	110	170	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	96,08	100	100	104	Ascendente
2. Rotación de Personal								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,8	5,6	4,5	4,8	106	94	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
▪ Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,1	2,8	2,0	5,3	212	265	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,04	0,15	0,19	0,19	-	-	Neutro
▪ Retiros voluntarios								
– con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	2,1	2,8	2,0	5,3	212	265	Ascendente
– otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	1,4	1,3	1,2	0,86	116	140	Descendente

4 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, 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 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

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 ⁴				Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,2	2,5	0,81	1,35	119	60	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	96,6	113,5	85,5	43,4	276	197	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	1,7	0	0	0	0	0	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	4,7	14,8	10,4	12,3	273	118	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	93,09	77,56	75,80	76,72	118	101	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	\sum (N° de horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes en act. de capacitación año t) / N° de participantes capacitados año t)	12,82	11,03	13,75	31,28	135	227	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	0	1,56	1,36	0,94	940	69	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	0	0	0	0	Ascendente
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,61	1,55	1,66	1,78	74	93	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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴				Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,24	0,29	0,33	0,28	110	118	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,01	0,01	0,02	0,018	55	111	Descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1,54	1,54	1,36	1,37	108	99	Descendente
7. Evaluación del Desempeño¹¹								
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	99,9	99,7	99,84	99,92	100	100	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,1	0,3	0,12	0,08	375	150	Descendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0,04	0	0	0	Descendente
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0	0	0	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² 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	Si	Si	-	-	-
8. Política de Gestión de Personas								

¹⁰ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴				Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	No	Si	Si	Si	-	-	-
9. Regularización de Honorarios								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	4,06	9,09	3,16	24,3	-	13	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	14,28	32,56	14,29	36,73	-	257	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	97,14	46,51	51,22	110,20	-	46	Descendente

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

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016– 2017			
Denominación	Monto Año 2016¹⁴	Monto Año 2017	Notas
	M\$	M\$	
INGRESOS	5.010.112.866	5.085.735.990	
Imposiciones Previsionales	132.743.604	141.792.487	1
Transferencias Corrientes	42.754.513	241.222.452	2
Rentas de la Propiedad	155.164	166.356	
Ingresos de Operación	225.274	196.343	
Otros Ingresos Corrientes	40.403.656	31.354.019	3
Aporte Fiscal	4.741.432.067	4.617.706.632	4
Venta de Activos no Financieros	419	19.917	
Venta de Activos Financieros	52.245.696	53.115.378	
Recuperación de Préstamos	152.473	162.406	
GASTOS	5.001.666.966	5.090.390.754	
Gastos en Personal	59.158.747	58.254.005	
Bienes y Servicios de Consumo	72.847.551	73.591.438	
Prestaciones de Seguridad Social	4.381.729.831	4.374.543.386	5
Transferencias Corrientes	432.594.795	527.538.199	6
Otros Gastos Corrientes	652.074	608.013	
Adquisición de Activos no Financieros	542.028	1.027.152	
Adquisición de Activos Financieros	54.123.214	54.819.610	
Préstamos	18.726	8.951	
RESULTADO	8.445.900	-4.654.764	

14 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

Análisis de diferencias entre Ingresos y Gastos año 2016 – 2017

- 1) La diferencia se explica principalmente por aumento respecto al año anterior en los recursos recibidos desde las AFP, por concepto de desafiliados a dicho sistema (MM\$6.700).
- 2) El incremento se explica por un nuevo concepto de ingreso autorizado en el presupuesto del IPS, “Fondo de Reserva de Pensiones Ley N° 20.128” por MM\$196.000.
- 3) El menor ingreso se justifica especialmente por la no recepción de intereses en cuenta corriente en el año 2017, que fue de MM\$ 2.800 en el año anterior. Además, durante el año 2016 se caducaron un mayor número de documentos por pago de beneficios previsionales por MM\$6.500.
- 4) La disminución en el Aporte Fiscal se explica ya que el presupuesto 2017 autoriza una nueva fuente de financiamiento de gastos previsionales, esto es, el “Fondo de Reserva de Pensiones Ley N° 20.128” (MM\$196.000), en consecuencia, el aporte fiscal sólo absorbe parte del mayor gasto del año 2017. No obstante, si se observan ambos años existe una disminución del gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$ 109.650) y Pensiones Previsionales, sin APS, (MM\$ 26.747). Por otra parte, existe un aumento en el Pilar Solidario, como resultado de la aplicación de la Ley N°20.970, que aumentó en un 10% las PBSV y APSV, a contar del 1° de enero 2017 (MM\$ 178.088). Además, se tiene un aumento de MM\$ 39.346 por efecto año completo en la aplicación de la Ley N° 20.864, que a partir de 1° de noviembre 2016 rebajó del 3% al 0% la cotización de salud de pensionados mayores de 65 años pertenecientes al cuarto quintil más vulnerable de la población, que cumpla los requisitos.
- 5) La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica principalmente por un menor gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$ 109.650), Jubilaciones Pensiones y Montepíos (MM\$ 11.925), aun cuando por otro lado se observa aumento en las PBS (MM\$ 71.741), Bonificación Ley N° 20.531 (7% Fonasa) MM\$ 39.346.
- 6) El incremento se explica en su totalidad por un aumento en el número de beneficiarios e impacto por aumento del 10% en el valor de la PBSV, a contar del 1° de enero 2017 y del Aporte Previsional Solidario de pensionados de AFP, Cias. De Seguro y Mutuales.

a) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			INGRESOS	4.861.272.812	5.086.336.746	5.085.735.990	600.756	
					4.861.272.812		5.090.390.754	05
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	75.041.179	142.737.528	141.792.487	945.041	
	02		Aportes del Trabajador	75.041.179	142.737.528	141.792.487	945.041	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	245.963.049	241.520.763	241.222.452	298.311	
	01		Del Sector Privado		355.518	355.518		
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		355.518		355.518	
		999	Otros			355.518	-355.518	
	02		Del Gobierno Central	232.523.908	224.593.650	224.466.077	127.573	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	36.523.908	28.593.650	28.466.077	127.573	
		075	Fondo de Reserva de Pensiones Ley N° 20.128	196.000.000	196.000.000	196.000.000		
	03		De Otras Entidades Públicas	13.439.141	16.571.595	16.400.857	170.738	
		001	Comisión Revalorizadora de Pensiones	13.439.141	16.571.595	16.400.857	170.738	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	198.901	167.862	166.356	1.506	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	239.582	239.582	196.343	43.239	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	41.327.642	30.666.806	31.354.019	-687.213	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.361.101	2.231.104	2.279.554	-48.450	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	8.031.899	4.555.638	4.629.285	-73.647	
	99		Otros	31.934.642	23.880.064	24.445.180	-565.116	
09			APORTE FISCAL	4.445.308.628	4.617.706.632	4.617.706.632		
	01		Libre	4.445.308.628	4.617.706.632	4.617.706.632		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	13.611	19.301	19.917	-616	
	04		Mobiliario y Otros	13.611	19.301	19.917	-616	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	52.970.555	53.115.378	53.115.378		
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	52.970.555	53.115.378	53.115.378		
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	209.665	162.894	162.406	488	
	01		De Asistencia Social	18.540	19.600	19.599	1	
	02		Hipotecarios	158.829	111.178	110.691	487	
	05		Médicos	618	498	498		

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

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 2017

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
	09		Por Ventas a Plazo	31.678	31.618	31.618		
			GASTOS	4.861.272.812	5.086.336.746	5.090.390.754	-4.054.008	
21			GASTOS EN PERSONAL	53.510.992	58.444.588	58.254.005	190.583	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	77.411.355	75.944.205	73.591.438	2.352.767	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	4.242.845.830	4.365.249.776	4.374.543.386	-9.293.610	
	01		Prestaciones Previsionales	3.180.230.047	3.200.986.185	3.197.094.886	3.891.299	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.327.387.291	2.352.286.322	2.350.027.472	2.258.850	
		002	Bonificaciones	359.943	222.489	217.995	4.494	
		003	Bono de Reconocimiento	704.194.557	704.194.557	703.681.310	513.247	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	27.345.665	23.398.678	23.101.597	297.081	
		006	Asignación por Muerte	26.315.705	25.934.126	25.134.261	799.865	
		007	Seguro de Vida	21.938.011	22.309.728	21.543.734	765.994	
		008	Devolución de Imposiciones	130.863	82.273	66.696	15.577	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	72.558.012	72.558.012	73.321.821	-763.809	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	1.062.615.783	1.162.514.844	1.175.578.666	-13.063.822	
		001	Asignación Familiar	27.018.541	18.221.670	32.344.115	-14.122.445	1
		006	Subsidio de Cesantía	22.156	14.300	13.879	421	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	471.731.043	540.809.768	540.536.124	273.644	
		008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	203.953.578	237.852.611	237.853.645	-1.034	
		009	Subsidio de Discapacidad Mental	17.839.213	17.940.500	17.934.377	6.123	
		010	Bono para Cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio	4.941.054	5.403.641	5.115.156	288.485	
		011	Bonificación Ley N° 20.531	192.532.550	197.279.922	196.781.565	498.357	
		012	Aporte Familiar Permanente de Marzo	144.577.648	144.992.432	144.999.805	-7.373	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		1.748.747	1.869.834	-121.087	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		1.095.983	1.217.070	-121.087	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		652.764	652.764		
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	432.158.870	529.782.801	527.538.199	2.244.602	
	01		Al Sector Privado	420.798.820	510.653.192	509.105.251	1.547.941	
		006	Otras	1.173.679	496.627	507.980	-11.353	
		007	Aporte Previsional Solidario	416.980.182	505.846.152	504.475.862	1.370.290	
		008	Traslados y Hospedajes Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	161.969	161.969	140.515	21.454	
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	2.379.990	4.045.444	3.912.154	133.290	
		011	Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad	103.000	103.000	68.740	34.260	
	03		A Otras Entidades Públicas	11.344.333	19.125.550	18.428.889	696.661	

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
		263	Comisión Revalorizadora de Pensiones	7.332.854	15.142.790	15.142.906	-116	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	4.011.479	3.982.760	3.285.983	696.777	
	07		A Organismos Internacionales	15.717	4.059	4.059		
		001	Organismos Internacionales	15.717	4.059	4.059		
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		875.178	608.013	267.165	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		875.178	608.013	267.165	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	518.605	1.097.800	1.027.152	70.648	
	03		Vehículos		50.512	46.247	4.265	
	04		Mobiliario y Otros	72.100	178.217	130.916	47.301	
	05		Máquinas y Equipos	25.750	55.316	52.851	2.465	
	06		Equipos Informáticos	206.000	349.000	341.344	7.656	
	07		Programas Informáticos	214.755	464.755	455.794	8.961	
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	54.777.910	54.922.733	54.819.610	103.123	
	01		Compra de Títulos y Valores	54.777.910	54.922.733	54.819.610	103.123	
32			PRÉSTAMOS	39.250	9.665	8.951	714	
	01		De Asistencia Social	39.250	9.665	8.951	714	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10.000	10.000		10.000	
	07		Deuda Flotante	10.000	10.000		10.000	
35			RESULTADO			-4.654.764	4.654.764	

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

- (1) 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 por el IPS.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2017 / 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,65	0,76	0,75	101	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,72	0,99	0,99	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,12	1,31	1,32	101	
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 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 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 2017²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial M\$	Flujo Neto M\$	Saldo Final M\$
FUENTES Y USOS		-123.099.031	57.948.231	-65.150.800
Carteras Netas			63.877.859	63.877.859
115	Deudores Presupuestarios		72.446.908	72.446.908
215	Acreedores Presupuestarios		-8.569.049	-8.569.049
Disponibilidad Neta		46.337.823	-3.985.330	42.352.493
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	46.337.823	-3.985.330	42.352.493
Extrapresupuestario neto		-169.436.854	-1.944.298	-171.381.152
113	Fondos Especiales		-2	-2
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	525.839.206	2.819.601	528.658.807
116	Ajustes a Disponibilidades	7.911.391	-11.575	7.899.816
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos de Terceros	-571.359.776	5.412.820	-565.946.956
216	Ajustes a Disponibilidades	-131.827.675	-10.165.142	-141.992.817

²² Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
SUBTITULO 23:				
PBS Vejez	471.731.043	501.053.836	500.785.315	
Aguinaldo PBS Vejez	0	15.924.351	15.920.513	
Bono de Invierno PBS Vejez	0	23.831.581	23.830.298	
PBS Invalidez	203.953.579	230.011.789	230.012.797	
Aguinaldo PBS Invalidez	0	7.840.822	7.840.847	
APS (Pensionados del IPS)	198.768.380	206.572.367	206.424.030	
Bonificación Ley N°20.864	192.532.550	197.279.922	196.781.565	
APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	416.980.182	475.637.428	464.347.775	
Aguinaldo APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	20.450.343	20.371.050	
Bono Invierno APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	14.761.071	14.755.788	
Aporte Único Ley Valech Ley N°20.874	0	600.800	496.600	
SUBTITULO 24:				
Promoción de Derechos Previsionales para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad	103.000	103.000	68.741	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 - 2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto Estratégico	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores		Efectivo		Meta	Porcentaje de Logro ²³ 2017
	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2017	2017	
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/Nº total de clientes encuestados el año t)*100	%	90%	91%	96%	95%	88%	100,0%
				(4413 /4900)*100	(4489 /4911)*100	(4921 /5148)*100	(4363 /4606)*100	(4458 /5065)*100	
				H:91 (1824 /2001)*100	H:91 (1400 /1545)*100	H:96 (1550 /1618)*100	H:95 (1448 /1530)*100	H:88 (1775 /2017)*100	
				M:89 (2589 /2899)*100	M:92 (3089 /3366)*100	M:95 (3371 /3530)*100	M:95 (2915 /3076)*100	M:88 (2683 /3048)*100	
Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres								
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/Nº total de personas atendidas en el año t)*100	%	88%	91%	93%	93%	89%	100,0%
				(4747254 /5387615)*100	(4608088 /5053151)*100	(4254421 /4590155)*100	(4473651 /4814965)*100	(5024041 /5664340)*100	
				H:89 (1810527 /2045267)*100	H:92 (1767727 /1930333)*100	H:93 (1578282 /1698118)*100	H:93 (1682056 /1802842)*100	H:89 (1860387 /2099823)*100	
				M:88 (2936727 /3342348)*100	M:91 (2840361 /3122818)*100	M:93 (2676139 /2892037)*100	M:93 (2791595 /3012123)*100	M:89 (3163654 /3564517)*100	
Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres								
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/Nº total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100	%	97%	97%	97%	97%	97%	100,0%
				(152017 /156464)*100	(138577 /142577)*100	(137981 /141969)*100	(150953 /155317)*100	(135834 /140020)*100	
				H:98 (58774 /60149)*100	H:98 (53933 /55269)*100	H:98 (52418 /53617)*100	H:98 (59393 /60853)*100	H:97 (50914 /52412)*100	
				M:97 (93243 /96315)*100	M:97 (84644 /87308)*100	M:97 (85563 /88352)*100	M:97 (91560 /94464)*100	M:97 (84920 /87608)*100	
Enfoque de Género: Si	Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100								

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, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. 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%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Valores 2014	Valores 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Meta 2017	Porcentaje de Logro ²³ 2017
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	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	Hombres:	%	85% (52095 /60944)*100	89% (52081 /58462)*100	87% (40918 /47298)*100	89% (41932 /47367)*100	86% (38700 /45000)*100	100,0%
		Mujeres:							
		(Sumatoria 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/Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100							
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t/Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t)*100	%	86.73% (43387.00 /50025.00)*100	94.62% (54510.00 /57610.00)*100	0.00%	96.43% (65703.00 /68132.00)*100	95.00% (56554.00 /59531.00)*100	100,0%
		Enfoque de Género: No							

Resultado Global Año 2017	100,00%
----------------------------------	----------------

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

Servicio: Subsecretaría de Previsión Social

Compromisos **Cumplidos**

Gestión

Respecto del Sistema de Pensiones Solidarias, 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 su totalidad.

Respecto del Sistema de Pensiones Solidarias, PBS de vejez automática para PBS de invalidez a partir de los 65 años;

Restituir el pago de la PBS a aquellos adultos mayores que lo hayan perdido sin cambios relevantes a sus condiciones socioeconómicas

Proyecto de Ley

Eximir totalmente de la obligación de cotizar a los pensionados mayores de 65 años de edad, que actualmente pagan el 5% de cotización de salud, asumiendo el Estado dicho pago. Esta medida se implementará con una gradualidad de dos años, beneficiando a alrededor de 340 mil pensionados. (Plazo público comprometido: Sin plazo)

Compromisos **En Proceso**

Gestión

Respecto del Sistema de Pensiones Solidarias, asociar al Pilar Solidario con programas de Protección Integral del Adulto Mayor, que incluya protección y envejecimiento activo

Respecto del Sistema de Pensiones Solidarias, una vez otorgada la Pensión Básica Solidaria (PBS) de vejez este será un beneficio que no esté sujeto a cambios coyunturales de la situación socioeconómica del pensionado

Transformar los resultados de la comisión Bravo en una hoja de ruta.

Proyecto de Ley

Respecto del Sistema de Pensiones Solidarias] las cuentas de afiliados que no han alcanzado niveles de ahorro para autofinanciar una pensión sin apoyo solidario deberán ser administradas en un fondo de bajo riesgo.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

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 Avance			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	0	Alta	100%	95.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						95.00%

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, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t" que considera sólo iniciativas de desconcentración, de acuerdo al Plan enviado.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio; salvo en aquellos casos donde en los centros de atención, se facilite nuestra capacidad instalada completa para atender los trámites de otros servicios públicos, por lo que el consumo de energía no solo refleja el consumo propio de nuestro mandato legal. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N°
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	Indicadores Descuento por error
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	55%	5	55.00%	5	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	10	30.00%	10	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	10%	1	10.00%	1	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	5%	4	0.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	20	95.00%	16	0

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

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (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	89	103,49	No	10,00	10,00
2	Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	95,00	96,43	101,51	No	13,00	13,00
3	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	88	95	107,95	No	10,00	10,00
4	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	89	93	104,49	No	11,00	11,00
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	100,00	No	11,00	11,00
	Total:					55.00%	55.00%

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

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	9	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	38	Si
3	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	100	Si
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	6,18	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
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,24	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
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	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.	55	Si
10	Índice de eficiencia energética.	40,35	Si
	Total:		30%

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

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta (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	10,00	10,00
Total:					10.00%	10.00%

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	ENVIADO COMITÉ PMG (OBS. REPRESENTANTE MINISTERIAL)
Fecha de emisión:	15-02-2018 17:40

OBJETIVO DE GESTIÓN N° 4 - PUBLICAR FORMULACIÓN AÑO 2018 Y RESULTADOS AÑO 2017 DE LOS MECANISMOS DE INCENTIVO DE REMUNERACIONES

Modernización Institucional			
Número de Personas	2.539 (*)	Monto Total	M\$2.466.161.-
Promedio por Persona	M\$971	Porcentaje de Gasto del Subtítulo 21	4,23%

(*) Dotación al 31 de diciembre 2017 reportada a DIPRES

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014 – 2017

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁴	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁶
División Beneficios	424	10	98,83%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	123	6	100,00%	8%
División Informática	78	8	100,00%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y Administración	483	9	96,17%	8%
División Jurídica	86	8	98,18%	8%
División Planificación y Desarrollo	35	8	95,00%	8%
Departamento de Comunicaciones	16	8	100,00%	8%
División Contraloría Interna	8	6	100,00%	8%
Departamento Auditoría Interna	14	6	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	23	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	41	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	40	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	85	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	168	5	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	82	5	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	96	5	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	146	5	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	82	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	44	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	85	5	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	31	5	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	31	5	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	379	5	100,00%	8%
Total	2.626	144	99,51%	8%

24 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 01 de diciembre de 2014.

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

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

Cuadro 9
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁷	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁹
División Beneficios	420	10	95,38%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	122	7	99,73%	8%
División Informática	86	8	94,80%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y Administración	480	8	93,35%	8%
División Jurídica	83	8	100,00%	8%
División Planificación y Desarrollo	34	9	96,35%	8%
Departamento de Comunicaciones	15	8	100,00%	8%
División Contraloría Interna	12	6	99,96%	8%
Departamento Auditoría Interna	15	5	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	23	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	27	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	87	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	166	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	83	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	96	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	155	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	83	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	46	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	87	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	29	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	30	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	379	7	100,00%	8%
Total	2642	174	99,15%	8%

27 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 01 de diciembre de 2015.

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

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

Cuadro 9
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁰	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³¹	Incremento por Desempeño Colectivo ³²
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%
Total	2622	184	99,75%	8%

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

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

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

**Cuadro 9
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2017**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁵
División Beneficios	423	8	98,91%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	131	7	100,00%	8%
División Informática	95	10	98,59%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y Administración	464	10	100,00%	8%
División Jurídica	79	9	100,00%	8%
División Planificación y Desarrollo	37	10	100,00%	8%
Departamento de Comunicaciones	14	9	100,00%	8%
Departamento Contraloría Interna	13	8	98,98%	8%
Departamento Auditoría Interna	17	7	91,60%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	20	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	27	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	39	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	38	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	86	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	162	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	81	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	97	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	153	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	79	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	45	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	83	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	29	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	374	7	100,00%	8%
Total	2.614	183	99,50%	8%

Modernización Colectiva (al 31/12/2017)			
Número de Personas	2.539	Monto Total	M\$2.518.256.-
Promedio por Persona	M\$992	Porcentaje de Gasto del Subtítulo 21	4,32%

33 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 01 de diciembre de 2017.

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

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

Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017

– Género

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO 2014 - 2017				
MEDIDAS	2014	2015	2016	2017
Promoción de Derechos	Talleres de Promoción y difusión de derechos previsionales y laborales orientadas mujeres vulnerables Participantes: 254 mujeres pertenecientes a 40 localidades rurales.	Programa Social Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 650 mujeres, pertenecientes a 143 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 91%	Programa Social Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 714 mujeres pertenecientes a 90 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 92% Solicitan orientación previsional caso a caso: 17,37%	Programa Social Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 640 mujeres, pertenecientes a 119 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 97% Solicitan orientación previsional caso a caso: 18% Publicación en página Web Institucional de 2 cartillas relacionadas con derechos.
Capacitación: • Desarrollo de jornada de capacitación orientada a coordinadores y coordinadoras de género regionales.	-----	Participantes: 30 funcionarios/as Mujeres: 64% Hombres: 36 % Elaboración de Manual de Lenguaje Inclusivo	Participantes: 66 funcionarios/as. Mujeres: 78.8% Hombres: 21.2%	Participantes: 73 Funcionarios/as. Mujeres: 75.3% Hombres: 24.7 %
Estudios	Impacto Social y Económico en las Personas Beneficiarias de las Pensiones Básicas Solidarias de Vejez, Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez en los territorios Rurales y Urbanos, con enfoque de género. Impacto Social y Económico en las Personas Beneficiarias de los Bonos: invierno y Aporte Familiar Permanente, en territorios	Subsidio a la Contratación y Cotización para Trabajadores y Trabajadoras Jóvenes con Enfoque de género. Situación Previsional y de Seguridad Social en Pueblos Originarios, desde La Identificación de Inequidades, Brechas y Barreras de género	Determinación de la situación previsional y de Seguridad Social de mujeres rurales, con enfoque de género. Estudio de Caso.	Determinación de la incidencia del trabajo informal en el ámbito previsional y de Seguridad Social, con enfoque de género.

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO 2014 - 2017

MEDIDAS	2014	2015	2016	2017
	Rurales y Urbanos, con enfoque de género.			
Diagnóstico Institucional con Enfoque de Género	Diagnóstico Institucional con enfoque de Género. Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género.	Actualización del Diagnóstico Institucional con enfoque de género. Propuesta de Indicadores de Género	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género. Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género. Propuesta de Indicadores de Género	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género. Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género. Propuesta de Indicadores de Género
Transversalización Mesa Inclusión	-----	-----	Estrategia de Transversalización de la Temática de Género. Sensibilización al interior de la Institución.	Participación en Mesa de Inclusión. Temáticas: Pueblos Originarios, Migrantes y Diversidad Sexual

– Descentralización / Desconcentración

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN / DESCONCENTRACIÓN			
2014 - 2017			
2014	2015	2016	2017
	<p>El Plan de Descentralización del Instituto de Previsión Social (IPS), considero cuatro iniciativas en el Marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). Las iniciativas 1 y 2, ejecución mensual del gasto PROPIR y ARI 2016 / PROPIR Inicial respectivamente, consistían en informar el gasto anual asociado al Subtítulo 23 que corresponde a las prestaciones previsionales, en la Plataforma Chile Indica, que administra la SUBDERE.</p> <p>En cuanto a la iniciativa 3, dar acceso a municipalidades del país al sistema Pensión Básica Solidaria (PBS) y Aporte Previsional Solidario (APS), e Iniciativa 4 dar acceso a sucursales del IPS a la información de elegibilidad del sistema de pensiones solidarias, se indica que el cumplimiento de las iniciativas se desarrolla un 100% no presentando contratiempos en su ejecución. Las iniciativas PROPIR planificación 2016 y ARI 2016, se informan dentro de los plazos establecidos</p>	<p>El Plan contempló la implementación de dos iniciativas, la primera iniciativa está 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, potenciar la gestión y facultades de ellas, gestionar la compra y pagar los servicios contratados a los proveedores, asegurando la instalación y práctica de estas actividades en la región.</p> <p>Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, las Direcciones Regionales definieron sus necesidades de capacitación (DNC), posteriormente se elaboró el plan de capacitación 2016 y se asignan recursos para la ejecución del plan.</p> <p>Finalmente, se destaca el desarrollo de la iniciativa en las regiones piloto de acuerdo a lo programado.</p> <p>La segunda iniciativa, corresponde a la elaboración de un plan bianual 2017-2018 de nuevas iniciativas a implementar de descentralización y/o desconcentración.</p> <p>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.</p>	<p>El Plan contempló la implementación de tres iniciativas, la primera iniciativa corresponde a la “Desconcentración de la ejecución del presupuesto de capacitación en seis regiones pilotos” (Coquimbo, Metropolitana, Maule, Biobío, Araucanía y Los Lagos); Esta segunda fase de la iniciativa incorpora tres nuevas regiones a las ya participantes el 2016, manteniendo el objetivo de fortalecer la coordinación y la articulación de la ejecución del presupuesto en materias de capacitación. Como resultado las 6 regiones participantes de la iniciativa informaron el 100% de sus actividades de capacitación, lo que corresponde a 14 cursos comprometidos.</p> <p>La segunda iniciativa fue “Operar convenios con otras instituciones públicas a nivel regional. Alcance: región de Atacama y convenio a definir”. Tuvo como objetivo fortalecer la gestión regional de los convenios de colaboración con instituciones públicas. En esta primera etapa se determinó que el convenio a implementar sería con el Ministerio Desarrollo Social (MINDES).</p> <p>Una vez seleccionado el convenio, se avanzó con la región en la determinación de las líneas potenciales de desconcentración administrativas, definiéndose que desconcentrar las tareas de capacitación y difusión del convenio a nivel regional. El resultado de la implementación de la iniciativa se encuentra un 100% lograda.</p> <p>Finalmente, la tercera iniciativa corresponde al “Resguardo de los documentos en garantía en regiones”. Alcance: región piloto de Magallanes y la Antártica Chilena. El objetivo de esta se centra en fortalecer la autonomía en el resguardo de los documentos de garantía del proceso de devolución a proveedores, con el fin de potenciar las facultades regionales respecto de las licitaciones y gestión de resguardo de las garantías de estos procesos, lo cual permite agilizar la devolución de estos documentos y minimizar el riesgo de pérdida durante el traslado a Santiago.</p>

**RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN / DESCONCENTRACIÓN
2014 - 2017**

2014	2015	2016	2017
			Como resultado de la implementación de la iniciativa, la región resguardó durante el 2017, 12 documentos en garantía, producto de los procesos de licitación. Por lo antes expuesto, se informa que la iniciativa se encuentra cumplida.

Anexo 9: Oferta Programática identificada del Servicio en su ejecución 2017.

Ministerio del Trabajo Instituto de Previsión Social ³⁶		
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

³⁶ Oferta Programática identificada en el Banco Integrado de Programas Sociales (BIPS) del Ministerio de Desarrollo Social y ejecutada el año 2017.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014 – 2018

Al 31 de diciembre de los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, el IPS no tiene Proyectos de ley en Tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014 - 2018.

Período	Leyes Promulgadas
2014	<ul style="list-style-type: none"> No hay información de Leyes Promulgadas
2015	<p>N° de Ley: 20.864 Fecha de Promulgación: 08-10-2015 Fecha Entrada en Vigencia: 15-10-2015 Materia: Exime de la obligación de efectuar Cotizaciones de salud a pensionados mayores de 65 años, facilita la Tramitación de prestaciones de vejez y otorga otros beneficios.</p> <p>N° de Ley: 20.874 Fecha de Promulgación: 26-10-2015 Fecha Entrada en Vigencia: 29-10-2015 Materia: Otorga un Aporte único, de Carácter Reparatorio, a las Víctimas de Prisión Política y Tortura, reconocidas por el Estado de Chile.</p> <p>N° de Ley: 20.883 Fecha de Promulgación: 27-11-2015 Fecha Entrada en Vigencia: 01-12 -2015 Materia: Otorga reajuste de remuneraciones a los Trabajadores del Sector Público, Concede Aguinaldo que señala y otorga otros beneficios que indica.</p>
2016	<p>N° de Ley: 20.970 Fecha de Promulgación: 28-11-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 03-12-2016 Materia: Otorga Reajuste a la Pensión Básica Solidaria</p> <p>N° de Ley: 20.975 Fecha de Promulgación: 18-11-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 23-11-2016 Materia: Otorga Reajuste de Remuneraciones a los Trabajadores del Sector Público y concede otros beneficios.</p> <p>N° de Ley: 20.948 Fecha de Promulgación: 25-08-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 22-11-2016 Materia: Otorga una Bonificación Adicional y otros Beneficios de Incentivo al Retiro para los Funcionarios Públicos.</p> <p>N° de Ley: 20.935 Fecha de Promulgación: 28-06-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 30-06-2016 Materia: Reajusta el monto de Ingreso Mínimo Mensual, así como de la Asignación Familiar y Maternal.</p>

Período	Leyes Promulgadas
	<p>N° de Ley: 20.907 Fecha de Promulgación: 08-04-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 14-04-2016 Materia: Regula situación del Trabajador dependiente que se desempeña como voluntario del Cuerpo de Bomberos.</p>
2017	<p>N° de Ley: 20.984 Fecha de Promulgación: 03-01-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 01-07-2017 Materia: Sobre Calificación de Trabajos Pesados y sus efectos.</p> <p>N° de Ley: 21.012 Fecha de Promulgación: 02-06-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 09-06 -2017 Materia: Garantiza Seguridad de los Trabajadores en situaciones de Riesgo y Emergencia.</p> <p>N° de Ley: 21.054 Fecha de Promulgación: 15-12-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 01-01 -2019 Materia: Modifica Ley N°16.744, que establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, con el objeto de eliminar la distinción entre Obreros y Empleados.</p> <p>N° de Ley: 21.063 Fecha de Promulgación: 28-12-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 30-12 -2017 Materia: Crea un Seguro para el acompañamiento de niñas y niños que padezcan una condición grave de salud.</p>

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017.

PREMIOS INSTITUCIONALES

PREMIO ANUAL POR EXCELENCIA INSTITUCIONAL

El Servicio Civil ha reconocido varias veces al Instituto de Previsión Social como una de las instituciones públicas que destaca por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de los servicios que presta y sus políticas en gestión de personas. Esto le valió obtener el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) en los años 2014, 2015 y 2016, es decir, tres años consecutivos (y cuarto en su historia). Lo anterior es el reflejo del esfuerzo de funcionarios y funcionarias que día a día trabajan por acercar los beneficios del Estado a quienes más necesitan, con una atención de calidad, oportuna y amigable.

GESTIÓN PARA LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO (GIP)

El esfuerzo de sus funcionarios y funcionarias le ha valido a la Institución recibir otros importantes estímulos, por ejemplo, en el área de la innovación. En efecto, el IPS fue una de las diez instituciones públicas que se adjudicaron el Concurso de Gestión para la Innovación en el sector público, GIP 2015, patrocinado por el Laboratorio de Gobierno y el Servicio Civil, lo que le permitió impulsar varios proyectos y consolidar otros.

CONCURSO FUNCIONA!

Uno de estos proyectos desarrollados en el IPS, consistente en un sistema de video interpretación en lengua de señas que permite atender a personas sordas en todo el país, mediante un traductor que opera en forma remota, le valió a un equipo de funcionarios y funcionarias obtener el segundo lugar del Concurso Funciona! 2016. Esto les permitió realizar una pasantía en Canadá, en el 2017. En su estadía, realizaron encuentros con diversas organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil de Ottawa y Toronto para conocer la oferta de servicios y programas sobre materias como inclusión, interculturalidad, accesibilidad e innovación públicos y privados, entre otros. Cabe destacar que hoy el sistema de video interpretación se ha ampliado a otras lenguas como mapudungún, creole inglés. En la misma versión de 2016 de dicho concurso, el IPS resultó con otra iniciativa dentro de las 12 finalistas, consistente en un "Robot Virtual", ideado para reducir el tiempo que toma realizar ciertas operaciones y así agilizar la atención de usuarios y usuarias.

En la misma línea, el IPS quedó seleccionado entre los 13 servicios más innovadores del Estado en el Concurso Funciona! 2017, con el proyecto "Tufa Müley IPS Mew" ("Aquí está el IPS", en castellano). Se trata de una iniciativa que desarrolló un equipo de la Dirección Regional IPS La Araucanía y que busca entregar una atención más amigable y preparada a la comunidad mapuche local, a través del acercamiento de los ejecutivos de atención a la lengua y a la cosmovisión de dicha cultura. De esa forma, da cuenta de las necesidades locales de seguridad social de dicha población que representa el 30% de los habitantes de la región. Lo anterior implicó transformar la oferta programática e informativa que se hacía solamente en castellano, elaborando folletería y campañas de difusión en mapudungun que se transmitieron en radios y canales de televisión locales, con el fin de disminuir la brecha comunicacional.

RECONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

En 2017, en una ceremonia realizada en el Ministerio de Relaciones Exteriores, el IPS recibió un reconocimiento por la colaboración del Instituto en el Registro de Chilenos en el Exterior.

El Segundo Registro de Chilenos en el Exterior se realizó durante ese año y tuvo como objetivo actualizar la estimación poblacional de compatriotas que residen en el extranjero, además de determinar datos demográficos, socioeconómicos y migratorios gracias al trabajo de dicha cartera, a través de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

SEREMÍA DE SALUD REGIÓN METROPOLITANA

La institución ha sido destacada también por su permanente esfuerzo para desarrollar una cultura organizacional preventiva: en noviembre de 2017, el Centro de Atención Buin y la Dirección Regional Metropolitana fueron certificados como lugares de trabajo reconocidos en calidad de "avanzada" y "excelencia", respectivamente, por las acciones que han llevado adelante en

el marco del compromiso asumido en el año 2016 para implementar la “**Estrategia Lugares de Trabajo Promotores de la Salud**”, la que busca fomentar y mantener espacios de trabajo sanos y armoniosos. Lo anterior es resultado de un trabajo que comenzó hace dos años, en el marco de la 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), y que significó que el Instituto de Previsión Social (IPS) suscribiera un convenio, entre otros, con la Secretaría Ministerial de Salud Región Metropolitana. Ello, con el objetivo de 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.

En el año 2017, los centros de atención Melipilla y Puente Alto de la Región Metropolitana; San Antonio, de Valparaíso y Chillán, del Biobío, se sumaron al compromiso del IPS de implementar este programa.

SENDA

Además, SENDA entregó un reconocimiento al Instituto 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 contaban con una Certificación Intermedia.

JUNAEB

En otra línea, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) distinguió al IPS y, en especial a sus funcionarios y funcionarias, por la colaboración en la ejecución del programa de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE).

SENADIS

En el 2014, la dirección Regional del IPS en Tarapacá fue reconocida por el Servicio Nacional para la Discapacidad, SENADIS, como una institución que impulsa la inclusión a partir de la instalación del sistema de video interpretación en lengua de señas que permitió atender de forma oportuna, eficiente y amigable a la comunidad de personas sordas de la región.

Todo lo anterior viene a confirmar que las personas que trabajan en este servicio son grandes promotores de soluciones que permitan mejorar el servicio y, por ende, la calidad de vida de nuestros usuarios.

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
CAPRI	Centro de Atención Previsional Integral
CCAF	Caja de Compensación de Asignación Familiar
CCI	Cuenta de Capitalización Individual
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
PREVIDED	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