

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida	15
Servicio	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Capítulo	09

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 1. Incrementar la cobertura de los servicios y prestaciones a las personas usuarias del IPS mediante el fortalecimiento de los canales de atención, considerando las brechas de género en el acceso.	—	Eficacia/ Producto* 1. Porcentaje de aumento de cobertura de centros de atención virtual	(N° de Centros de Atención Aperturados en el año t/Total de Centros de Atención Virtual aperturados al año t.)*100	49.50 %	22.90 %	19.10 %	1
Objetivo 2. Reducir los tiempos de resolución de las solicitudes de beneficios previsionales de las personas usuarias, conforme a la normativa vigentes, según género	—	Eficacia/ Producto* 2. Porcentaje de solicitudes de subsidio de discapacidad resueltas dentro del plazo máximo de 40 días.	(Sumatoria de solicitudes de subsidio de discapacidad resueltas dentro del plazo máximo de 40 días, en el año t/Sumatoria de solicitudes de subsidio de discapacidad resueltas en el año t.)*100	71.20 %	72.00 %	73.00 %	2
Objetivo 3. Pagar oportunamente a las personas beneficiarias, considerando enfoques transversales, conforme a los calendarios y plazos establecidos.	—	Eficacia/ Producto* 3. Porcentaje de archivos aceptados por la entidad pagadora externa en el año t.	(Sumatoria de Nóminas de Pago aceptadas y procesadas por la entidad externa/Sumatoria total de Nóminas de pago enviadas a la entidad externa)*100	99.30 %	99.00 %	99.00 %	3
Objetivo 4. Recaudar las cotizaciones previsionales de los empleadores conforme a los plazos establecidos por la normativa vigente	—	Eficacia/ Producto* 4. Porcentaje de montos de cotizaciones previsionales clasificadas o distribuidas durante el año t.	(Monto de cotizaciones previsionales clasificadas o distribuidas en el año t/Monto total de cotizaciones previsionales recaudadas en el año t.)*100	99.10 %	98.40 %	98.40 %	4
Objetivo 5. Otorgar las nuevas prestaciones previsionales definidas por la reforma a las personas beneficiarias, conforme a la normativa, considerando las brechas de género en la implementación de las nuevas prestaciones.	—	Eficacia/ Producto* 5. Porentaje de Archivos Procesados conforme al Calendario de procesos del Seguro Social Previsional en el año t	(Sumatoria de archivos procesados dentro del plazo establecido por el Calendario de procesos del Seguro Social Previsional en el año t en el año t/Total de archivos enviados por entidades externas en el año t)*100	100.00 %	100.00 %	100.00 %	5
Objetivo 3. Pagar oportunamente a las personas beneficiarias, considerando enfoques transversales, conforme a los calendarios y plazos establecidos.	—	Eficiencia/ Producto* 6. Gasto total promedio Pago de Asignación por muerte en el año t	(Total de Presupuesto M\$ Ley ejecutado del programa en el año t + gasto administrativo ejecutado del programa en el año t) //Número total de pagos de asignación por muerte en el año t	1333.00 M\$	1414.00 M\$	1430.00 M\$	6

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN							
Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 3. Pagar oportunamente a las personas beneficiarias, considerando enfoques transversales, conforme a los calendarios y plazos establecidos.	—	Eficiencia/ Producto* 7. Gasto total promedio por pensión pagada del Sistema de Reparto.	Presupuesto Ley ejecutado del programa en el año t + gasto administrativo ejecutado del programa en el año t/Número total de pensiones pagadas del Sistema de Reparto durante el año	312.00 M\$	368.00 M\$	371.00 M\$	7

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	La apertura de un Centro de Atención Virtual (CAV) requiere la coordinación previa con una institución externa, como I. Municipalidades u otro organismo público, y la suscripción de un convenio de colaboración que formaliza las condiciones de operación del centro. Solo una vez firmado dicho convenio se realizan las pruebas técnicas para operar adecuadamente y las capacitaciones correspondientes, y posteriormente se inician las atenciones; de esta manera el CAV se considera aperturado para efectos de este indicador. Por lo anterior, el cumplimiento de la meta está condicionado por factores externos al Servicio, tales como la disponibilidad y tiempos de respuesta de las instituciones colaboradoras y los plazos de tramitación de los convenios respectivos, lo que puede postergar la apertura de centros programados. Además, este indicador no es lineal en el tiempo, dado que las comunas y localidades del país son finitas, por lo que se espera que la tasa de apertura tienda a moderarse a medida que se avanza en la cobertura del territorio. El indicador corresponde al porcentaje de CAV aperturados en el año t sobre el total acumulado de CAV al cierre del mismo período. Para 2026, numerador y denominador se actualizan según la fecha de corte disponible (marzo, junio), y las cifras de diciembre 2026 y 2027 son estimaciones sujetas a los factores externos antes descritos.
2	Consideraciones para la medición del indicador, en el Subsidio de Discapacidad, la normativa establece que las solicitudes ingresadas en un determinado mes deben resolverse durante el mes siguiente. Si bien la revisión y validación de antecedentes se realiza de manera continua desde el ingreso de la solicitud, la resolución final de concesión o rechazo se efectúa mediante procesos masivos y reglas de negocio ejecutados en el período siguiente. Para efectos de la medición, se considerarán como solicitudes gestionadas aquellas que completen su proceso de resolución dentro del período evaluado, de acuerdo con la normativa vigente y las definiciones operacionales del beneficio. El resultado del indicador puede verse afectado por factores externos al control directo del proceso, tales como retrasos o inconsistencias en la información proporcionada por entidades externas, indisponibilidad de sistemas, contingencias tecnológicas, cambios normativos, variaciones extraordinarias de demanda u otras situaciones que afecten la tramitación y resolución de las solicitudes. Estas circunstancias deberán registrarse y documentarse para el análisis e interpretación de los resultados. Las metas serán monitoreadas mensualmente y podrán ajustarse en función del comportamiento efectivo del proceso y de las condiciones operacionales observadas durante el período de evaluación.
3	El proceso de pago genera como producto principal la nómina de pago o archivo de emisión, el cual es remitido a la entidad pagadora para su procesamiento y validación. Tras esta verificación, la entidad informa el resultado operativo; en caso de detectarse errores fatales (los cuales pueden afectar desde un único instructivo de pago hasta miles de ellos), se exige la generación y el reenvío de un nuevo archivo. En este contexto, el indicador mide directamente la calidad de los archivos entregados, entendiendo que la minimización de errores refleja un proceso más eficiente. La información para el cálculo de este indicador se obtiene del Portal de Pagos, fuente oficial que registra los procesos de pago de beneficios. La medición verifica el cumplimiento oportuno de los pagos conforme a los calendarios y plazos institucionales establecidos, considerando únicamente los pagos efectivamente procesados durante el período de evaluación. Los resultados deberán sustentarse en información trazable y verificable mediante los reportes del Portal de Pagos. El resultado del indicador puede verse afectado por contingencias tecnológicas u operacionales, indisponibilidad de sistemas propios o externos, modificaciones normativas o condiciones ajenas al control directo del proceso. En caso de contingencias operacionales, retrasos atribuibles a terceros o modificaciones en la programación de pagos, estas deberán quedar debidamente documentadas para su correcta interpretación. Cualquier cambio en la metodología o en la fuente de información deberá formalizarse mediante la actualización de la ficha técnica del indicador.
4	El cumplimiento de la meta anual del indicador se encuentra sujeto a la ocurrencia de factores externos al ámbito de control del proceso, entre los que se consideran: ? Indisponibilidad o caídas de los sistemas informáticos que impidan la ejecución de los procesos de clasificación o distribución de las cotizaciones previsionales. ? Indisponibilidad de las casillas SFTP u otros mecanismos de transferencia de archivos utilizados con el ente recaudador, que imposibiliten la recepción oportuna de la información requerida para el procesamiento de las cotizaciones. ? La configuración del calendario, incluyendo la existencia de feriados y la distribución de los días hábiles de cada mes, que pueda afectar los plazos de recepción, procesamiento, clasificación o distribución de las cotizaciones previsionales. Respecto de las definiciones solicitadas se señala lo siguiente: Numerador: Monto de cotizaciones previsionales clasificadas o distribuidas en el año t Se entiende por clasificación de las cotizaciones del Seguro Social al conjunto de actividades mediante las cuales las cotizaciones recaudadas son identificadas, validadas y registradas conforme a la normativa vigente y a las reglas de negocio definidas. Denominador: Monto total de cotizaciones previsionales recaudadas en el año t La recaudación de cotizaciones previsionales corresponde al proceso de recepción de los pagos de cotizaciones previsionales efectuados por los empleadores. El resultado del indicador puede verse afectado por contingencias en la recepción o procesamiento de información, indisponibilidad de sistemas, factores económicos, cambios normativos u otras condiciones externas al proceso.
5	El indicador se calculará en días corridos, considerando el tiempo transcurrido entre la fecha en que la base de potenciales beneficiarios queda disponible para su procesamiento y la fecha de firma de las resoluciones que formalizan la concesión, no concesión o inconsistencia del beneficio. Dado que el proceso se ejecuta mediante lotes mensuales, el cálculo se realizará con base en los hitos registrados para cada ciclo. Los retrasos en la entrega de información por parte de entidades externas o unidades internas deberán acreditarse mediante los registros del sistema de transferencia de archivos.
6	El indicador mide el gasto total promedio asociado a la entrega de la Asignación por Muerte D.F.L. N°90 por cada persona beneficiaria con pago efectivo, considerando la información disponible a la fecha de corte. Para su cálculo, el numerador considera la suma del gasto asociado al Presupuesto Ley más el gasto administrativo del programa. El denominador corresponde al número de personas beneficiarias con pago efectivo de Asignación por Muerte D.F.L. N°90 en el mismo período. Presupuesto Ley: corresponde a los recursos destinados al pago directo de la compensación económica por gastos funerarios, regulada por la normativa previsional vigente. Este gasto financia una prestación monetaria de pago único orientada a reembolsar total o parcialmente los gastos funerarios financiados ante el fallecimiento de una persona vinculada al sistema previsional antiguo. Gasto administrativo: corresponde a los recursos necesarios para la gestión, revisión, concesión, pago y mantención del beneficio. Incluye gastos en personal, bienes y servicios de consumo, equipamiento, sistemas de información, mobiliario y otros recursos requeridos para la operación del programa. El gasto administrativo se obtiene mediante prorrateo entre los beneficios que paga el IPS, considerando la información presupuestaria de los Subtítulos 21, 22 y 29 informada por el Área de Finanzas. De esta forma, se asigna al programa una proporción del gasto administrativo institucional asociado a la operación de los beneficios. El indicador se expresa en M\$ por persona beneficiaria. Su resultado permite observar el costo promedio total de financiar y gestionar el beneficio por cada persona efectivamente pagada, a la fecha de corte informada.
7	El indicador mide el gasto total promedio asociado al pago de pensiones del Sistema de Reparto por cada pensión pagada durante el período de medición. Para su cálculo, el numerador considera la suma del Presupuesto Ley ejecutado más el gasto administrativo imputado al programa. El denominador corresponde al número total de pensiones pagadas del Sistema de Reparto durante el mismo período. Presupuesto Ley: corresponde a los recursos destinados al pago directo de pensiones del Sistema de Reparto, reguladas por las normas de las respectivas ex Cajas de Previsión Social. Este gasto financia prestaciones monetarias periódicas, principalmente pensiones de jubilación por vejez, invalidez, antigüedad y otras causales legales, así como pensiones de sobrevivencia, tales como viudez, montepío y orfandad. Gasto administrativo: corresponde a los recursos necesarios para la gestión, revisión, concesión, cálculo, mantención, control, suspensión, extinción y pago de las pensiones del Sistema de Reparto. Incluye gastos en personal, bienes y servicios de consumo, equipamiento, sistemas de información, soporte operativo, canales de atención y otros recursos requeridos para la operación del programa. El gasto administrativo se obtiene mediante prorrateo entre los beneficios que paga el IPS, considerando la información presupuestaria de los Subtítulos 21, 22 y 29 informada por el Área de Finanzas. De esta forma, se asigna al programa una proporción del gasto administrativo institucional asociado a la operación de los beneficios previsionales. El indicador se expresa en M\$ por pensión pagada. Su resultado permite observar el costo promedio total de financiar, administrar y pagar cada prestación del Sistema de Reparto durante el período informado. Las cifras corresponden a pensiones pagadas o unidades de pago, no necesariamente a personas beneficiarias únicas, por lo que el indicador no debe interpretarse como gasto por persona beneficiaria.

Nota 1

La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.

En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.