

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Av. Lib. O'Higgins N°1353 – 6Piso, Teléfono 8708000

www.ips.gob.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	7
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.....	7
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	16
3. Desafíos para el año 2010.....	34
4. Anexos.....	36
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	37
Anexo 2: Recursos Humanos.....	45
Anexo 3: Recursos Financieros.....	49
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	59
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	65
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	68
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	82
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	83
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	84
Anexo 10: Propuestas de Fondo Modernización de la Gestión Pública.....	85

1. Presentación

El Instituto de Previsión Social, IPS, es un organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que está 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. El IPS fue creado por la Ley N° 20.255, y comenzó a funcionar el 2 de marzo de 2009. Las principales funciones de la nueva institución son administrar el sistema de pensiones solidarias; administrar las bonificaciones por hijo establecidas en la Reforma Previsional; administrar el subsidio previsional a los trabajadores jóvenes; otorgar y pagar las asignaciones familiares a los trabajadores independientes, de acuerdo a lo contemplado en el DL N° 3.500; y la administración de los beneficios del régimen de reparto (ex Cajas de Previsión y ex SSS), función heredada del ex Instituto de Normalización Previsional.

El IPS se rige por la Ley N° 20.255, el Decreto Ley N° 3.502, de 1980; por la Ley N° 18.689, de 1988; por el Estatuto Orgánico contenido en el DFL N° 17 del 8 de febrero de 1989; y por las demás disposiciones legales que le sean aplicables.

A diciembre de 2009, el IPS cuenta con una dotación de 2.692 personas. Tiene presencia en todo el país a través de 15 direcciones regionales y 141 centros de atención previsional. Realiza los pagos de beneficios a través de contratos con entidades bancarias, lo que le permite contar con una red externa de 100 centros de pago establecidos en los principales centros urbanos y 1.417 puntos de pago rural.

La segunda fase de la Reforma Previsional, a contar de julio 2009, estuvo orientada a implementar una mayor cobertura del Pilar Solidario, centrada en los derechos de los adultos mayores y los discapacitados del 50% de la población de menores recursos. Por una parte, en julio de 2009, el IPS hizo efectivo el aumento del monto de la Pensión Básica Solidaria de vejez e invalidez desde \$60.000 a \$75.000 y el aumento de la cobertura del 45% al 50% más pobre de la población y el otorgamiento del Aporte Previsional Pilar Solidario de vejez e invalidez a quienes recibían pensiones inferiores a \$120.000. Por otra parte, en Septiembre de 2009, el IPS hizo efectivo los aumentos de la Pensión Básica Solidaria de vejez e invalidez y la Pensión Máxima con Aporte Solidario de \$120 mil a \$150 mil, ampliando la cobertura de 45% a 50% de la población objetivo.

En este contexto, sumadas a las 486.442 pensiones asistenciales transformadas en Pensiones Básicas Solidarias, se han concedido 143.795 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 35.839 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez. Por su parte, durante el año 2009 se concedieron 276.140 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez y 11.163 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez.

En el mes de julio de 2009 se comenzó conceder el Bono por Hijo Nacido Vivo, que hasta diciembre de 2009 había sido otorgado a 32.910 mujeres, para un total de 109.532 hijos.

El pago de los Bonos de Apoyo a la Familia dispuestos por las Leyes N°s 20.236 y 20.360 fue otro logro destacado durante el año. Dichas leyes dispusieron el otorgamiento de un bono extraordinario

de 40 mil pesos por asignación familiar a pagarse durante los meses de marzo y agosto. A diciembre de 2009, ya se habían pagado 7.972.843 bonos, los que han beneficiado a 4.361.912 personas.

En el año 2009, el IPS cumplió sus funciones relacionadas con la concesión y pago de los beneficios del sistema de reparto (ex Cajas de Previsión y ex SSS); el cálculo y la liquidación de bonos de reconocimiento de los ex imponentes del sistema de reparto que se pensionan por el sistema de capitalización individual; la administración y pago de los beneficios a exonerados políticos, así como los beneficios especiales establecidos en las Leyes N°s 19.980 (Rettig) y 19.992, (Valech). También se continuó con las acciones de coordinación con otras instituciones del Estado, tales como el Ministerio de Salud, MINSAL, el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR, el Instituto Nacional de Nutrición y Tecnología de los Alimentos, INTA, el Fondo Nacional de la Discapacidad, FONADIS y Chiledeportes, orientadas a la entrega de beneficios complementarios para mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios adultos mayores o personas en situación de discapacidad o de extrema pobreza.

Respecto del pago de beneficios a los exonerados políticos, se impulsó un proyecto para resolver situaciones pendientes de tramitación, el cual, y entre otros logros, consiguió resolver, al 30 de noviembre 2009, 13.722 trámites, sobre un total de trámites pendientes, al 27 de abril, de 14.883, quedando la diferencia en estado de pronta resolución. También se tramitó el pago de 5.344 bonos de la Ley N° 20.134 destinados a personas reconocidas por el Estado como exonerados políticos.

La comunicación externa institucional se orientó fundamentalmente a los beneficios de la Reforma Previsional y la comunicación del Bono de Apoyo a la Familia, establecido en las leyes N° 20.326 y N° 20.360, en coordinación con la Subsecretaría de Previsión Social. Para ambas líneas de trabajo, se generaron contenidos de prensa, avisaje en medios, programas radiales, información web y folletería para los 141 centros de atención previsional del IPS. También, destacaron acciones de comunicación directa hacia organizaciones de pensionados, relativas a la licitación del servicio de pago de pensiones. Junto con lo anterior, se generaron contenidos comunicacionales para los trabajadores de la institución, con el objetivo de generar una plataforma comunicacional en relación a los servicios a nuestros beneficiarios y clientes.

Durante el año 2009, se trabajó de manera anticipada en la preparación de las solicitudes de Aportes Previsional Solidario de Vejez para más de 173.000 personas, con el fin de efectuar acciones anticipadas a la llegada de los potenciales beneficiarios de los APS, previa identificación, de los nuevos beneficios que comenzaban a regir a partir de Julio y Septiembre de 2009 y lograr, un mes antes, capturar las solicitudes. Etapas del trabajo: a) Se chequearon a nivel del IPS, AFPs y Compañías de Seguro las personas que cumplían con los requisitos para acceder al beneficio; b) Un mes antes del inicio de los nuevos beneficios, en Junio de 2009, se imprimieron las solicitudes de APS para pensionados del IPS con derecho a APS; c) Se utilizó el canal externo Banco, es decir las Plazas de Pago y Centros de Servicio del BBVA y, en ellos, en coordinación con el Banco, se estableció un procedimiento para la firma de solicitudes preimpresas. Además, se contrató personas a honorarios, las que, con notebooks, instalaron un stand de atención Reforma en el mismo lugar de pago. En definitiva, se salió a buscar a los usuarios ciudadanos para que ejercieran su derecho. En coordinación con las Compañías de Seguro, se envió cartas a los potenciales beneficiarios para que

se acercaran a sus AFPs de origen a firmar el beneficio. En el caso de las AFPs la mayoría de los beneficiarios contó con información general que le permitió efectuar las solicitudes.

Durante el año 2009, en relación al Proyecto de Innominados, el IPS siguió efectuando optimizaciones sistémicas del proceso de nominación. Se desarrollaron dos procesos de nominación masivos. Por una parte, de todos aquellos registros innominados entre mayo 2007 y junio 2009, cuyo universo era de 3.015.276, se logró nominar un total de 2.825.154, quedando un saldo de 190.122 registros. Por otra parte, del universo anterior a mayo 2007, de un total de 1.768.952 registros innominados, se nominó un total de 975.361, con un saldo por nominar de 793.591 registros.

Para el año 2010, los desafíos del IPS están vinculados a la entrega, establecida para el mes de julio, de beneficios asociados a la nueva etapa de la Reforma Previsional. Tales desafíos consisten en finiquitar las solicitudes de 83.000 beneficiarios del sistema de pensiones solidarias, tanto pensiones básicas como aportes previsionales, en un plazo de 25 días hábiles para el 80% de los beneficios que se concedan, conceder o rechazar el Subsidio Trabajadores Jóvenes, en un plazo de 40 días corridos para el 80% de las solicitudes, y conceder o rechazar la Bonificación por Hijo Nacido Vivo, en un plazo de 28 días corridos para el 65% de las solicitudes; la gestión eficiente de los Canales de Atención, basada en una nueva estructura institucional que tendrá por objeto administrar el sistema de pensiones solidarias y los regímenes previsionales que administraba el ex INP, fundada en aspectos tales como la modernización del estado y la mayor eficiencia de los procesos y la gestión del instituto, concretándose en atender a un promedio mensual de 500.000 beneficiarios directos del IPS, mediante la implementación del Sistema de Administrador de Fila y la función de Ejecutivo de Sala en 15 Centros de Atención Previsional, sobre los 31 que ya tienen el Sistema, la elaboración de un Plan de Difusión de Plataformas Virtuales de Atención y la realización de un Plan de Capacitación para todos los funcionarios de los Centros de Atención Previsional, todo lo cual será evaluado a través de una encuesta de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales.

Son, asimismo, desafíos importantes el desarrollo de la licitación del servicio de atención y pago masivo de beneficios de seguridad social y la licitación del servicio de recaudación de cotizaciones previsionales y captura de información, que contempla dos modalidades de recaudación a implementar, recaudación manual y electrónica; ambas adjudicaciones están previstas para el año 2010.

El objetivo de la primera licitación es contar con prestadores que tengan la capacidad de generar y emitir transacciones y documentos de pago, otorgando una atención directa a los beneficiarios, asegurando el pago de los diversos beneficios de seguridad social que el IPS administra y efectuando rendiciones periódicas; número de beneficiarios: 2.495.614. El objetivo de la segunda licitación es contratar la mayor cantidad posible de prestadores de este servicio, optimizando las herramientas de recaudación y permitiendo a los usuarios acceder a una amplia gama de entes recaudadores que les faciliten el pago de las cotizaciones previsionales, con sujeción a estándares administrativos y técnicos idóneos definidos por el IPS, con tarifas convenientes y privilegiando modalidades de recaudación electrónica. Además, el IPS es un pilar esencial para que otras instituciones, tales como FONASA e ISL, cumplan sus objetivos, dado que nuestro instituto les

recauda; número de beneficiarios: 4.105.000 trabajadores y 450.000 empleadores, en relación a 541.693 planillas mensuales.

El logro de las metas de gestión del IPS durante el año 2009 fue posible gracias al esfuerzo de todos sus trabajadores y trabajadoras, con un alto compromiso en la atención a sus millones de clientes-ciudadanos y clientes-empleadores, de tal manera que éstos puedan ejercer sus derechos con oportunidad y dignidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Labibe Yumha Varas', with a stylized flourish at the end.

**LABIBE YUMHA VARAS
DIRECTORA NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

La ejecución presupuestaria del Instituto de Previsión Social año 2009, en lo que dice relación con los beneficios otorgados por la Reforma Provisional, muestra el siguiente comportamiento:

PBS de Vejez e Invalidez

El gasto por este concepto se enmarcó dentro del monto autorizado en la Ley de Presupuestos. Se cancelaron en promedio 378.380 y 202.623 PBS de Vejez y de Invalidez por un monto anual de MM\$ 315.668 y MM\$ 178.521, respectivamente e incluyendo pagos retroactivos, y a lo que hay que agregar el gasto en aguinaldos, de septiembre y diciembre, y bono de invierno por MM\$ 33.488 y suplemento pensiones de gracia MM\$ 97.

Lo anterior significó un mayor gasto de 38,5% con respecto al pago de PASIS y PBS del año 2008. A contar de julio, la PBS pasó de \$ 60.000 a \$ 75.000 y en septiembre se amplió la cobertura de 45% a 50%. Un 65% de estos beneficios corresponden a mujeres, siendo un 63% el año anterior. A continuación se detalla número de beneficios promedio por región y género:

Número de Pagos Promedio Pensión Básica Solidaria Vejez e Invalidez por Región y Género, año 2009			
Región	Hombre	Mujer	Total
Arica	1.854	3.558	5.412
Tarapacá	1.830	3.546	5.376
Antofagasta	2.974	6.347	9.321
Atacama	2.902	5.724	8.626
Coquimbo	10.033	17.249	27.282
Valparaíso	17.502	36.486	53.988
B. O'Higgins	10.545	21.754	32.299
Maule	16.229	27.134	43.363
Bío-Bío	33.001	61.677	94.678
Araucanía	26.038	36.706	62.744
Los Ríos	7.627	11.728	19.355
Los Lagos	18.843	28.587	47.430
Aysén	1.916	2.836	4.752
Magallanes	1.286	2.465	3.751
Metropolitana	50.915	111.713	162.628

Fuente: Departamento de Finanzas

APS de Vejez e Invalidez

El presupuesto autorizado para el Aporte Previsional Solidario de pensionados del IPS debió ser incrementado en MM\$ 12.521, como consecuencia del adelantamiento del cronograma de la Reforma Previsional que aumentó la cobertura del 45% al 50% del sector más pobre de la población a contar de septiembre 2009 y que estableció como requisito para obtener este beneficio tener una pensión inferior a \$ 150.000, cuyo valor vigente hasta el mes de agosto fue \$120.000. Dentro de este

nuevo escenario, estarían todas las pensiones mínimas del IPS cuyo puntaje en la ficha de protección social les permita cumplir el requisito de cobertura.

El número promedio de beneficios cancelados fue de 44.278, donde el promedio de enero a agosto fue de 1.836 con una leve tendencia creciente y el del último cuatrimestre de 129.162, pagándose en el mes de diciembre una cantidad de 182.691. El gasto anual fue de MM\$ 13.968, incluyendo pagos retroactivos, contra un presupuesto inicial de MM\$ 1.451. El número beneficiarios promedio por tipo y región es el siguiente:

Número de Beneficiarios Promedio Aporte Previsional Solidario por Tipo Beneficio y Región año 2009				
Región	APS Vejez	APS Invalidez	APS ISL	Total
Arica	572	17	2	591
Tarapacá	404	9	1	414
Antofagasta	954	13	7	974
Atacama	816	5	17	838
Coquimbo	2.590	16	35	2.641
Valparaíso	4.782	76	16	4.874
B. O'Higgins	2.910	23	15	2.948
Maule	3.895	27	20	3.942
Bío-Bío	7.498	41	65	7.604
Araucanía	2.806	14	21	2.841
Los Ríos	1.197	10	9	1.216
Los Lagos	1.897	6	14	1.917
Aysén	211	0	2	213
Magallanes	320	3	1	324
Metropolitana	12.731	164	48	12.943

Fuente: Departamento de Finanzas

En relación al APS de afiliados a una AFP, Compañía de Seguro y Mutua, el gasto estuvo dentro del marco presupuestario autorizado, cancelándose un monto total anual de MM\$ 20.601 correspondiente a un promedio de 22.957 beneficiarios. De enero a agosto el número promedio mensual es de 10.755 y para el resto del año 47.362 con 63.181 pagos en diciembre. La tendencia creciente se acentuó a partir de septiembre 2009.

Bono por Hijo para las Mujeres

Este beneficio empieza a otorgarse el segundo semestre del año 2009, período en el cual se paga a 8.150 afiliadas de las distintas AFP, por un monto total de MM\$ 9.740, lo que refleja una tasa de aproximadamente 4 hijos por beneficiaria y un total de 32.600 bonos. El gasto efectivo fue un 30% más que el presupuesto autorizado que estimaba un financiamiento cercano a 25.000 bonos.

Por otra parte, se canceló un monto total de MM\$ 467 correspondiente a un aporte mensual por concepto de la o las bonificaciones por hijo nacido vivo que le corresponda a una beneficiaria de PBS de Vejez que cumpla los requisitos contemplados en la Ley N° 20.255, el cual depende de la edad de la beneficiaria y su número de hijos. Durante el mes de diciembre se canceló este beneficio a 7.749 pensionadas.

Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes

El gasto en el año 2009 de este beneficio alcanzó a MM\$ 870 equivalente a un promedio de 11.273 subsidios. Este número de beneficiarios es menor que el proyectado y se explica en parte por la promulgación de la Ley N° 20.338 que establece un subsidio al empleo de los trabajadores que, por un lado, significa mejores condiciones económicas y, por otro, requiere de menos requisitos a cumplir por el empleador.

Aspectos Generales de la Reforma Previsional

Los logros en materia de Reforma Previsional han sido el incremento en el número de PBS concedidas, el aumento del número de APS pagados, la ampliación de la cobertura del pilar solidario desde 40% a 45 y 50%, en julio y septiembre respectivamente, y la entrega del bono por hijo nacido vivo a las mujeres mayores de 65 años que les corresponda pensionarse a contar del 1 de julio 2009 y que cumplan los requisitos para ello, todo lo cual ha sido posible en gran parte con recursos disponibles en el presupuesto autorizado 2009 y reenfocando la utilización de ellos, como también con presupuesto otorgado durante el año para un reforzamiento de la II y III etapa de la Reforma. Esta disponibilidad de recursos permitió una campaña comunicacional oportuna, la contratación de un servicio automatizado de respuesta, el registro y desviación de apoyo a la atención y difusión de beneficios, una intensa capacitación interna y externa (municipios, Registro Civil, AFP y otros servicios públicos), y un servicio de monitores de apoyo a las labores de una sucursal, expresado en recepción de solicitudes PBS, APS y Bono por Hijo, atención de público y apoyo administrativo.

Especial importancia ha tenido la implementación, soporte y mantención de aplicativos informáticos en una nueva plataforma para la atención, concesión y elegibilidad de PBS, APS y Subsidio al Empleo Joven.

Otros Logros Previsionales

Bono de Reconocimiento

El gasto del año 2009, excluidas las operaciones SWAP canceladas, es de MM\$ 969.468, pagándose 48.353 bonos a un valor promedio de M\$ 19.804. Se observa un menor gasto que el presupuesto autorizado de MM\$ 21.980, ya que el IPS ajustó el pago al plazo de 60 días desde la fecha de recepción en el Instituto. No obstante, fue posible cancelar 6.012 bonos más que el año 2008 como consecuencia de un menor valor promedio unitario.

Como dato histórico, a la fecha se habrían liquidado un total de 587.803 bonos, quedando pendiente por pagar 696.273. El stock de bonos por liquidar al 31 de diciembre 2009 es de 18.009.

Bono Extraordinario

Durante este año debió enfrentarse un nuevo desafío. Las Leyes N°20.326 y N°20.360 concedieron bonos extraordinarios de \$ 40.000 a pagar en marzo y agosto, respectivamente, a los beneficiarios de asignación familiar, con ingresos iguales o inferiores a \$ 441.275, subsidio familiar, como también un bono por familia a quienes estén registrados en el sistema de protección social Chile Solidario.

El presupuesto del IPS incluye solo los pagos consolidables; esto es, a pensionados del IPS e ISL, trabajadores activos que cotizan en el IPS o Dipreca, beneficiarios del Subsidio de Cesantía, PBS Vejez, PBS Invalidez y familias inscritas en el programa Chile Solidario. Los pagos no consolidables

corresponden a beneficiarios del SUF, trabajadores activos y pensionados de AFP, Compañías de Seguros y Mutual. El detalle de los pagos consolidables, en M\$, para el año 2009, fue el siguiente:

Pagos Consolidables Presupuesto IPS		
M\$ año 2009		
Beneficiarios	Bono Marzo	Bono Agosto
Trabajadores Activos IPS y Dipreca	22.684.380	20.281.720
Pensionados IPS	3.795.840	3.617.200
Pensionados ISL	256.640	229.720
Subsidio Cesantía	32.240	34.600
PBS Vejez	165.780	210.160
PBS Invalidez	1.343.280	1.721.040
Chile Solidario	1.474.400	4.389.080
Total Gasto IPS	31.752.560	30.383.520

Fuente: Departamento de Finanzas

Al igual que en el caso de la implementación del Pilar Solidario, se redistribuyeron los recursos humanos y materiales autorizados en el presupuesto 2009. Pero, además, se requirió presupuesto adicional para realizar las múltiples tareas que significó este mandato.

Para ambos bonos se realizó una campaña comunicacional a través de distintos medios, enfocada a informar con claridad quiénes eran los beneficiarios de este bono, como y donde se podían obtener e indicar los canales establecidos para consultas y reclamos.

Se contrató personal a honorarios para reforzar a los funcionarios de la plataforma de atención IPS, considerando el aumento en el número de consultas por la magnitud de cobertura en beneficiarios. Al mismo tiempo, debió apoyarse a los lugares de pago del Banco Estado con funciones de información, orientación y derivación, en caso que la persona no pudiese acceder al pago, para lo cual se les dotó de equipos computacionales conectados en línea a los aplicativos de consulta de la base de datos.

Además, se debió apoyar las capacidades y recursos del Call Center institucional con el fin de garantizar la recepción de la totalidad de llamadas provocadas por esta causa, como también contratar un servicio de Call Center de desborde. En los meses peak, se contrató un servicio de hosting de la plataforma WEB, que permitiera al aplicativo de consulta de Bono de Ayuda Familiar atender al menos 15.000 accesos simultáneos diarios de beneficiarios del bono.

En relación a la nueva institucionalidad, en el mes de marzo 2009 se consolidó legalmente el cierre del Instituto de Normalización Previsional y la creación del Instituto de Seguridad Laboral y el Instituto de Previsión Social, siendo este último el continuador, desde el punto de vista presupuestario, del Programa 01 del ex INP.

Para asegurar la continuidad operativa del ISL, el IPS apoyó en el desarrollo de funciones que paulatinamente irá asumiendo el ISL. Por otra parte, se establecieron los lineamientos que definen la nueva estructura organizacional que regirá al IPS a contar del año 2010.

Resultado de los Desafíos 2009 asumidos por el Instituto:

- **Bono por Hijo Nacido Vivo:** al 31 de Diciembre de 2009, la situación del Bono por Hijo Nacido Vivo es la siguiente: a) Procesos terminados: diagramas, indicadores de desempeño, casos de usos de negocios, requerimientos funcionales y Plan de Implementación; b) Sistema de Información: requerimientos funcionales y no funcionales implementados y probados. Cumplidas estas etapas el Sistema se encuentra en funcionamiento normal a contar del 1 de julio 2009. De este modo, al 31 de julio, la base general de cálculo del bono por hijo correspondió a 143.886 hijos causantes, con un monto estimado de M\$ 44.892.338. De éstos, al 05 de agosto 2009, se encontraban registradas 13.664 solicitudes de las 68.517 potenciales solicitudes de beneficiarias que cumplen requisitos. De acuerdo a lo dispuesto finalmente por la Dirección Nacional, y conforme al ordenamiento administrativo para estos efectos, el proceso de pago se inició a contar de Septiembre de 2009. Al 31 de Diciembre, se procesaron 35.456 solicitudes, correspondientes a 123.324 hijos, con un monto pagado de MM\$ 39.316.

Los recursos destinados para las actividades que se cumplieron para alcanzar el avance al 31 de diciembre de 2009, radican básicamente en los recursos disponibles para todo el Proyecto Plataforma Tecnológica, desde su origen; consistieron en profesionales internos y prestaciones de servicios externos, para la mantención de los sistemas y provisión de los servicios de datacenter.

- **Sistema de Pensiones Solidarias:** totalmente implementados los procesos para hacer efectivo el aumento de la Pensión Básica Solidaria de vejez e invalidez. En forma complementaria, de acuerdo a lo dispuesto por la Presidenta de la República, en su Mensaje del 21 de mayo de 2009, se implementaron los procesos para hacer efectivos los aumentos de la Pensión Básica Solidaria de vejez e invalidez y la Pensión Máxima con Aporte Solidario de \$120 mil a \$150 mil, con incremento de la cobertura de 45% a 50% de la población objetivo, a contar del mes de Septiembre de 2009, situación que inicialmente estaba programada para hacerse efectiva durante el 2010, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 20.255.

N° de Pagos Aporte Previsional Solidario APS y Pensión Básica Solidaria PBS en Diciembre 2009			
Tipo de Beneficio	Desglose por entidades pagadoras		Total N° de Pagos
	Entidad pagadora	N° de pagos	
APSI	AFP	7.872	8.131
	Cía de Seguros	259	
	Mutual	0	
APSV	AFP	29.141	55.050
	Cía de Seguros	25.606	
	Mutual	303	
APSI	ISL	12	635
	IPS	623	
APSV	ISL	1.031	182.928
	IPS	181.897	
PBS Invalidez	----	----	398.846
PBS Vejez	----	----	212.187

Fuente: Proyecto Plataforma Tecnológica

Según Circular N°1.510, del 27/06/2008, de la Superintendencia de Pensiones, el IPS concede y luego transfiere los montos según la entidad pagadora:

Entidades Internas: los primeros días de cada mes se realizan los traspasos a la División Pago de Beneficios con el monto a pagar. Esta División incluye estos montos en el proceso del mes siguiente del pago de pensiones previsionales.

Entidades Externas: los 15 de cada mes se realizan los traspasos de fondos a las AFP, Compañías de Seguro y Mutuales.

Los recursos destinados para las actividades que se cumplieron para alcanzar el avance al 31 de diciembre de 2009, radican básicamente en los recursos disponibles para todo el Proyecto Plataforma Tecnológica, desde su origen; consistieron en profesionales internos y prestaciones de servicios externos, para la mantención de los sistemas y provisión de los servicios de datacenter.

- **Incentivo a la contratación de trabajadores jóvenes:** Para efectos de cumplir el compromiso presidencial referido a otorgar Subsidios Previsionales a los empleadores que tengan trabajadores entre 18 y 35 años de edad, como lo expresa la Ley N° 20.255, durante el año 2009 se inició el pago del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, es así que, de acuerdo al artículo 82 de dicha Ley, el IPS a requerimiento del empleador o, en subsidio, del propio trabajador determina el monto del subsidio previsional a los trabajadores jóvenes y lo integra en la cuenta de capitalización individual del trabajador respectivo.

Para la implementación de la nueva funcionalidad asociada al Subsidio Contratación de Trabajadores Jóvenes, que dio soporte a los beneficios que comenzaron a operar el 1 de Octubre de 2008, se efectuaron ajustes e implementaciones en tres módulos del Sistema de Pensiones Solidarias. Concretamente:

- Construcción del Módulo de Elegibilidad, consistente en la provisión del soporte técnico y tecnológico necesario para la operación del sistema durante el primer año de operación y la capacitación en el uso del sistema al equipo de administración tecnológica del IPS.
- Construcción del Módulo de Atención y Concesión, consistente en la provisión del soporte técnico y tecnológico para la operación del sistema durante el primer año de operación, capacitación en el uso del sistema al equipo de administración tecnológica del IPS y al conjunto de capacitadores de los ejecutivos de la plataforma de atención.
- Construcción y/o Adaptación del Módulo de Pago para los beneficios previsionales, consistente en integrarse a la operación del IPS, más la provisión del soporte técnico y tecnológico para la operación del sistema durante el primer año de operación, junto con la capacitación en el uso del sistema al equipo de administración tecnológica del IPS y al conjunto de capacitadores de los ejecutivos de la plataforma de atención.

Al 31 de diciembre de 2009 se han efectuado 2.446 solicitudes de subsidio por parte de 1.028 empleadores, las que involucran a 222.928 trabajadores jóvenes, de los cuales 120.939 (54.25%) son mujeres y 101.989 (45.75%) son hombres. A la misma fecha, el número de subsidios pagados es de 135.274, un 60.68% de lo solicitado.

Por otra parte, en el marco del PMG de Género, entre mayo y noviembre de 2009, y con datos hasta octubre de 2009, se desarrolló el estudio "Análisis del comportamiento en la solicitud y concesión del subsidio previsional a la contratación de los trabajadores jóvenes, según enfoque de género", cuyo objetivo fue analizar, con una mirada de género, el comportamiento de este beneficio, el nivel de conocimiento de los actores directos favorecidos con este subsidio, Jóvenes y Empleadores, el interés de ellos para pedirlo, los factores que inciden para solicitar el beneficio y las barreras que impedirían la no solicitud del beneficio, con la finalidad de potenciar el alcance de este beneficio y crear nuevas estrategias para su mejoramiento.

- **Promoción del desarrollo de una cultura previsional:** las acciones financiadas por el Fondo de Educación Previsional fueron dadas a conocer de manera oficial el día lunes 20 de julio, de acuerdo a la invitación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social, señora Claudia Serrano y del Subsecretario de Previsión Social, señor Claudio Reyes. Por lo tanto, a partir de esa fecha, el IPS pudo programar la difusión comprometida. A partir del lunes 17 de agosto, en el Diario Intranet del IPS se ha publicado información sobre los resultados del Fondo de Educación Previsional. Asimismo, se difunden las acciones en el programa "De Tarde en Tarde", de Radio Universidad de Chile. Desde el día 14 de septiembre, se ha informado de las acciones en el portal www.ips.gob.cl. El 15 de octubre se publicó en el Diario Intranet del IPS parte de los proyectos ganadores de los Fondos de Educación Previsional. El 22 de diciembre se publicó en nuestra página web una nota sobre el inicio de las postulaciones al Concurso Fondo para la Educación Previsional. En la oportunidad se adjuntaron, además, links a las bases del Fondo, anexos, decretos y formulario de postulación. Dado el carácter informativo de esta acción, no se requirieron recursos adicionales para su cumplimiento.
- **Cotizaciones Electrónicas:** al 31 de diciembre, el total de cotizaciones electrónicas equivale a un 82,07% del total de planillas de cotizaciones recibidas en el período enero-diciembre y corresponde a 5.069.405 planillas electrónicas.
- **Pre Planillas Electrónicas con Cupón de Pago por cotizaciones previsionales de empleadores e imponentes independientes:** este desafío consistió en impulsar la declaración y pago de cotizaciones por Internet a través de la Web, para facilitar este trámite a los empleadores e imponentes independientes que no tienen acceso a la tecnología computacional y disminuir, en la misma medida, la declaración y pago de cotizaciones manuales.

Al 31 de diciembre se han cargado 74.304 Pre Planillas Electrónicas con Cupón de Pago en Previred y CCAF Los Andes, equivalente a un 106,15% de un universo referencial de 70.000 planillas manuales.

- **Beneficios Complementarios de Protección Social:** al 31 de diciembre, la focalización en beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario alcanzó un 64,19% del total de participantes. El presupuesto ejecutado, al 31 de diciembre, fue de M\$ 237.245 en relación a un presupuesto asignado de M\$ 238.338.
- **Historial Previsional:** El Proyecto Innovación Tecnológica en Historial Previsional ha permitido traspasar a formato digital la información sobre la historial laboral y previsional de imponentes del

IPS, que antes se encontraba en expedientes en papel o microfichas de difícil lectura y acceso. Los beneficios inmediatos han sido: a) conformar un Historial Previsional completo y en línea, mediante la carga en la Base de los registros de las cuentas antiguas, residentes en papel y microfichas; b) emitir de manera oportuna Certificados Previsionales más completos y exactos, permitiendo a nuestros imponentes solicitar sus Beneficios Previsionales de manera más expedita; c) posibilitar que el proceso de tramitación de los Beneficios Previsionales sea más fluido, acortando los tiempos de respuesta a favor de nuestros imponentes; d) evitar, para la concesión de pensiones, que las personas de regiones deban esperar la revisión de sus antecedentes en oficinas del nivel central. Este proyecto se inició con la ex Caja del Servicio de Seguro Social en el año 2007, que es la de mayor cantidad de imponentes de la institución, y se avanzó en el traspaso a formato digital de la información de las otras ex Cajas de Previsión, durante el año 2008.

Producto de esta iniciativa, el IPS ha concedido beneficios en forma desconcentrada en toda su red de sucursales, lo que ha permitido bajar sustancialmente el tiempo de respuesta a los usuarios.

Historial Previsional				
Principales Resultados	Servicio Seguro Social	Empart	Canaempu Sector Periodistas	Cajas Marítimas
Imágenes digitalizadas	10.152.517	12.785.729	346.386	No
Conformación de Base de Datos con identificaciones de cuentas de imponentes	2.772.210	1.255.210	76.436	33.006
Registros impositivos digitados	28.801.137	14.604.067	225.270	1.046.561
Distribución según género	Mujeres 38% Hombres 62%	Mujeres 34% Hombres 66%	Mujeres 14% Hombres 86%	No

Fuente: Subdepto. Recaudación e Historial Previsional

Este Proyecto, originalmente dispuesto hasta marzo de 2009, extendió la corrección de los registros de innominados históricos hasta diciembre de 2009. Costo total del proyecto: M\$ 30.525; meta: 1.070.030 registros nominados al 31 de diciembre de 2009. Sin embargo, al implementarse soluciones sistémicas, al mes de julio del 2009, se pudo nominar 1.264.216 registros, de los cuales 860.211 corresponden a los Innominados Históricos, y 404.405 corresponden a los Innominados Recaudación, cifra referida a procesos de recaudación mayo 2007 – junio 2009. Así, la meta planteada para el 31/12/2009 quedó cumplida en julio 2009, con un superávit del 18,2%. Recursos utilizados: 9 personas y M\$ 15.675; tareas desarrolladas: 1.264.616 registros nominados, los cuales superan la meta en un 18,2%, debido al desarrollo de una aplicación para nominar registros por sistema. De este modo quedaron por nominar 908.741 innominados históricos y 2.610.871 innominados recaudación.

Durante el segundo semestre del 2009, el IPS siguió efectuando tanto optimizaciones sistémicas del proceso de nominación como nominaciones manuales. Por lo tanto, al 28 de Diciembre de 2009, de los 2.610.871 registros innominados recaudación pendientes correspondientes a procesos de recaudación entre mayo del 2007 y junio del 2009, se nominaron un total de

2.420.749 registros, quedando por nominar 190.122 registros. De los 908.741 registros innominados históricos pendientes, se nominaron 115.149, quedando para nominar el año 2010, 793.591 registros.

- **Respuesta a las solicitudes de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez:** esta meta estaba supeditada a la existencia de consistencia en la información registrada en los aplicativos y una oportuna actualización por parte de los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión. Al 31 de diciembre, se obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 18,95 días, sobre la base de una suma de 44.869 días de respuesta a un total de 2.368 solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez, finiquitadas con resolución durante el periodo enero-diciembre 2009. Para medir el tiempo promedio de respuesta se consideraron días corridos y se contó desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales, hasta la emisión de la resolución de concesión del beneficio. El porcentaje de cumplimiento, 158,33%, respecto de la meta de 30 días, se debe a la eficiencia del proceso de concesión de este beneficio.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

2.2.1. Servicios de atención a las personas

a. Información y orientación en canales de atención

El total de atenciones realizadas durante el año 2009 fue de 16.499.598, en circunstancias que durante el año 2008 ellas alcanzaron un total de 6.971.549, lo que se traduce en un aumento de 137 puntos. Las atenciones realizadas durante el año 2009, por mes y canal de atención se aprecian en la siguiente tabla.

Número Atenciones presenciales y no presenciales 2009					
Mes	Atenciones presenciales		Atenciones no presenciales		
	OIRS	Plataforma sucursal	Web IPS (*)	Web Bono BAF	Call Center IPS + Externo
enero	78.048	474.607	2.735		76.865
febrero	78.217	487.042	2.997		85.393
marzo	173.863	1.071.633	6.547		665.754
abril	121.198	817.784	1.728		309.961
mayo	91.290	665.468	2.997		200.003
junio	97.921	642.879	3.093		223.662
julio	102.209	750.057	8.300	475.637	384.957
agosto	102.766	982.723	3.870	1.901.582	462.883
septiembre	82.979	780.743	6.895	521.553	193.569
octubre	66.421	678.556	5.638	366.692	115.049
noviembre	56.397	551.137	4.370	307.157	116.939
diciembre	60.070	602.172	4.069	245.232	127.291
Totales	1.111.379	8.504.801	53.239	3.817.853	2.962.326
Total Atenciones Presenciales y no Presenciales 16.449.598					

Fuente: Departamento de Sucursales

(*) No se informan datos para el mes de mayo 2009, por no falla de sistema computacional

b. Acciones comunicacionales

Se revisó y actualizó la carta de derechos a usuarios en conjunto con la encargada de PMG Género y el Coordinador Nacional de temas indígenas, con el objeto de incorporar perspectiva de género y multiculturalidad. Todo lo que respecta a diseño, gráfica, impresión y difusión se trabajó en conjunto con el equipo de profesionales de comunicaciones del IPS. Los mecanismos de difusión a través de los cuales se dieron a conocer las funciones y los espacios de atención fueron la web institucional, www.ips.gob.cl y los diarios de cobertura nacional. Ello permitió que nuestros usuarios pudiesen acceder a todos nuestros espacios de atención, privilegiando el no presencial, para aquellos clientes que requerían información, lo cual se vio reflejado en el aumento sustancial

de la demanda por nuestros servicios, triplicándose la atención en los meses de marzo y julio. Los mecanismos de difusión de los productos contemplados en la Reforma Previsional fueron los siguientes: folletería, afiches, dípticos, volantes, cuadernos de la Reforma Previsional; la cobertura de este programa de difusión corresponde al 100% de las regiones. Se realizó la difusión de los derechos de los usuarios en el 100% de las regiones; específicamente, en cada uno de los centros de atención del IPS través de afiches y de la publicación en nuestra web institucional.

c. Emisión de certificados y documentos que corresponda realizar al IPS

Con la finalidad de reforzar el uso de los diferentes aplicativos del Historial Previsional que permiten ingresar Solicitudes de Certificados y de Resoluciones de Independientes/Voluntarios y la lectura e interpretación de la información de los diferentes productos (Consulta del Historial Previsional, Certificado de Imposiciones, Informe de Afiliación y Rentas), así como del aplicativo de imágenes (Cartolas cuenta antigua EX SSS y microfichas Domésticas e Independientes) y dando cumplimiento al compromiso de desconcentración de beneficios asumido por la Institución, se han venido realizando acciones tendientes a desconcentrar paulatinamente el proceso de tramitación de algunos beneficios del ex S.S.S y ex Empart, mejorando notoriamente los tiempos de espera y agilizando la tramitación de dichos beneficios.

d. Recepción y derivación solicitudes y reclamos en materias previsionales

Se debió dar cumplimiento a un programa de capacitación cuyos contenidos principales son DL 3.500, Bono por Hijo y Aplicativos.

2.2.2 Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social.

a. Pagos asociados a la Red de Protección Social

Para el Programa Chile Solidario, Ley N°19.949, 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 MIDEPLAN, alcanzando un promedio mensual de 224.044 beneficios y un costo anual de MM\$ 19.380.

Durante el 2009 se pagó un número promedio mensual de 725.996 Subsidios Familiares, SUF, con un monto total anual de MM\$ 129.246.

La Ley N°20.255 (D.O.17/03/2008) estableció el subsidio por discapacidad mental para las personas a las que se refiere la ILy N°18.600 y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio a contar de enero 2009 es de \$52.730. El año 2009, el beneficio se pagó a un promedio de 20.534 personas, con un monto de MM\$12.993.

c. Beneficios Complementarios de Protección Social

La estrategia de intervención del IPS, en esta materia, está dirigida a potenciar desde el quehacer institucional, y en complementariedad y coordinación con otros entes públicos y privados, una real integración social de los adultos mayores para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, teniendo como contexto general el énfasis de la Política de Gobierno en materia de Protección Social, el objetivo de la Política Nacional para el Adulto Mayor y la Misión y objetivos estratégicos

del IPS. El producto a obtener este año correspondió a un proceso de mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios del Pilar Solidario, a través de la ejecución de talleres, charlas, actividades y servicios, y expresado en una meta consistente en la realización talleres, charlas, actividades y servicios con a lo menos un 60% de focalización en beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario, respecto de una cobertura del 10% de beneficiarios de pensiones del IPS que participan en dichas acciones. Esta meta se cumplió en un 100%, con el desarrollo de las 6 actividades del Plan de Apoyo entregado a Beneficios Complementarios de Protección Social; las cuales consistieron en la Entrega de Lineamientos Estratégicos para la ejecución de los Beneficios Complementarios en regiones (100% cumplido), Elaboración y Licitación de la impresión de Manuales para los Participantes y Facilitadores de los talleres a realizar el 2009 (100% cumplido), Acompañamiento a la Capacitación de Monitores (100% de avance), Monitoreo del Programa de Ejecución Regional (100% de avance), Supervisión de la Ejecución del Programa Regional (100% de avance) y Evaluación (100% de avance).

Participantes por Región Beneficios Complementarios de Protección Social Talleres, charlas, actividades y/o servicios					
Región	Beneficiarios de Pensiones del IPS	Cobertura de Beneficiarios de pensiones del IPS en relación al universo regional (a lo menos un 10% como meta)		Focalización de Beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario en relación a la cobertura regional (a lo menos un 60% como meta)	
		Nº	%	Nº	%
I - XV	31.180	4.902	15,72%	2.975	60,69%
II	27.810	8.248	29,66%	4.979	60,37%
III	19.408	8.510	43,85%	5.726	67,29%
IV	60.788	13.093	21,54%	8.416	64,28%
V	160.441	16.911	10,54%	10.467	61,89%
VI	75.132	12.385	16,48%	7.700	62,17%
VII	88.744	12.454	14,03%	7.568	60,77%
VIII	199.599	29.045	14,55%	17.147	59,04%
IX	100.827	14.394	14,28%	9.841	68,37%
X - XIV	109.391	14.029	12,82%	9.357	66,70%
XI	7.009	1.737	24,78%	1.166	67,13%
XII	10.653	2.399	22,52%	1.501	62,57%
XIII	488.935	124.049	25,37%	81.440	65,65%
Total País	1.379.917	262.156	19,00%	168.283	64,19%

Fuente: Departamento Planificación

3. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias.

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario, en Julio de 2008, hasta diciembre de 2009, se han recibido 545.483 solicitudes de beneficios, manteniéndose la mayor demanda en las regiones de Valparaíso, Bio Bio y El Maule. De las solicitudes recibidas, 466.937, un 85.3%, se han traducido en beneficios.

a. Pensión Básica Solidaria

La Ley N°20.255 (D.O.17/03/2008) creó un sistema de pensiones solidarias de vejez e invalidez, a contar del 1 de Julio de 2008. Este sistema solidario otorga beneficios de pensiones básicas solidarias de vejez e invalidez y aportes previsionales solidarios de vejez e invalidez. El monto de la pensión básica solidaria de vejez e Invalidez desde el 1 de Julio de 2008 era de \$60.000 y a contar del 1 de julio de 2009 es de \$75.000. Se devengará a contar de la fecha de la presentación de la solicitud señalada en el artículo anterior y será incompatible con cualquier otra pensión de algún régimen previsional.

Concesión de Pensión Básica Solidaria Periodo julio 2008 – Diciembre 2009	
Beneficios	N° Concesiones
Pensiones Básicas Solidarias de Vejez(*)	436.244
Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (**)	229.832
Total	666.076

(*) Incluye 292.449 Pensiones Asistenciales transformadas en PBSV al 31 de julio 2008
(**) Incluye 193.993 Pensiones Asistenciales transformadas en PBSI al 31 de julio 2008

Fuente: Proyecto Plataforma Tecnológica

Pago de Pensión Básica Solidaria						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Total (a) + (b)	
	N°	Monto MM\$	N°	Monto MM\$	N°	Monto MM\$
Enero	363.911	21.835	196.172	11.770	560.083	33.605
Febrero	366.753	22.005	197.229	11.834	563.982	33.839
Marzo	369.583	22.175	198.043	11.883	567.626	34.058
Abril	371.717	22.303	198.862	11.932	570.579	34.235
Mayo	374.483	22.469	200.057	12.003	574.540	34.472
Junio	376.799	22.608	201.387	12.083	578.186	34.691
Julio	375.092	28.132	200.475	15.036	575.567	43.168
Agosto	378.980	28.424	204.693	15.352	583.673	43.775
Septiembre	384.388	28.829	206.404	15.480	590.792	44.309
Octubre	391.604	29.370	208.277	15.621	599.881	44.991
Noviembre	393.225	29.492	209.823	15.737	603.048	45.229
Diciembre	394.030	29.552	210.048	15.754	604.078	45.306
N° Promedio	378.380		202.623		581.003	
Monto Anual		307.194		164.484		471.678

Fuente: Subdepto. Pago de Beneficios

b. Aporte Previsional Solidario

La Ley N°20.255 en sus artículos 9 y 20 (D.O.17/03/2008) estableció el aporte previsional solidario de vejez e invalidez, respectivamente, con un monto tope de \$70.000, desde el 1 de Julio de 2008 y hasta el 30 Junio de 2009; de \$120.000 desde del 1 de Julio y hasta el 31 Agosto 2009; y de \$150.000 desde el 1 de Septiembre 2009 y hasta el 30 de Junio 2010.

Concesión de Aporte Previsional Solidario (*)	
Año 2009	
Beneficios	Nº Concesiones
Aportes Previsionales de Vejez	276.140
Aportes Previsionales de Invalidez	11.163
Total	287.303

(*) Incluye Aportes que concede el IPS y que pagan entidades externas (AFP, Compañías de Seguros y Mutuales)

Fuente: Proyecto Plataforma Tecnológica

Pago de Aporte Previsional Solidario										
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Subtotal (a) + (b)		Ley 16.744 (c)		Total (a) + (b) +(c)	
	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto m\$
Enero	950	22.825	200	7.421	1.150	30.246	17	510	1.167	30.756
Febrero	1.275	27.925	288	9.891	1.563	37.815	25	687	1.588	38.503
Marzo	1.364	30.781	330	11.384	1.694	42.166	26	691	1.720	42.856
Abril	1.455	32.689	360	12.335	1.815	45.024	28	715	1.843	45.739
Mayo	1.515	34.193	381	13.043	1.896	47.236	28	715	1.924	47.950
Junio	1.567	35.526	397	13.490	1.964	49.016	29	716	1.993	49.732
Julio	1.747	81.591	429	20.120	2.176	101.710	31	1.657	2.207	103.367
Agosto	1.756	82.424	456	21.800	2.212	104.224	31	1.657	2.243	105.881
Septiembre	44.007	970.032	478	23.193	44.485	993.224	300	7.743	44.785	1.000.968
Octubre	130.164	2.348.433	573	27.009	130.737	2.375.442	770	15.751	131.507	2.391.193
Noviembre	156.164	2.747.561	585	27.543	156.749	2.775.104	918	17.970	157.667	2.793.073
Diciembre	181.034	3.135.190	627	29.077	181.661	3.164.266	1.030	19.844	182.691	3.184.110
Nº Promedio.	43.583		425		44.009		269		44.278	
Monto Anual		9.549.168		216.304		9.765.472		68.655		9.834.128

Fuente: Subdepto. Pago de Beneficios

c. Subsídios Previsionales Complementarios

Cumpliendo con una nueva etapa en la implementación de la Ley N° 20.255 Reforma Previsional, el Instituto de Previsión Social determinó el monto del Bono por hijo nacido vivo a todas las mujeres que se pensionen a contar del 1 de julio de 2009. De acuerdo a lo dispuesto finalmente por la Dirección Nacional, y conforme al ordenamiento administrativo para estos efectos, el

proceso de pago se inició a contar de Septiembre de 2009, y el detalle según mes de solicitud es la siguiente:

Solicitudes Concedidas y Pagos Bono por Hijo Nacido Vivo a diciembre 2009			
Mes	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
Julio	5.677	23.545	6.993
Agosto	4.853	19.211	5.649
Septiembre	4.567	17.943	5.412
Octubre	5.293	15.907	4.747
Noviembre	8.761	14.450	4.498
Diciembre	6.305	32.268	12.017
Total	35.456	123.324	39.316

Fuente: Proyecto Plataforma Tecnológica

En relación al cumplimiento del compromiso relativo al subsidio previsional a los trabajadores jóvenes, ley 20.255, al 31 de diciembre de 2009 se han efectuado 2.446 solicitudes de subsidio por parte de 1.028 empleadores, estas involucran a 222.928 trabajadores jóvenes, de los cuales 120.939 (54.25%) son mujeres y 101.989 (45.75%) son hombres. A la misma fecha, el número de subsidios pagados es de 135.274, un 60.68% de lo solicitado.

4. Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal.

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 verificación del valor nominal del bono de reconocimiento y aquellos beneficios provenientes de leyes especiales.

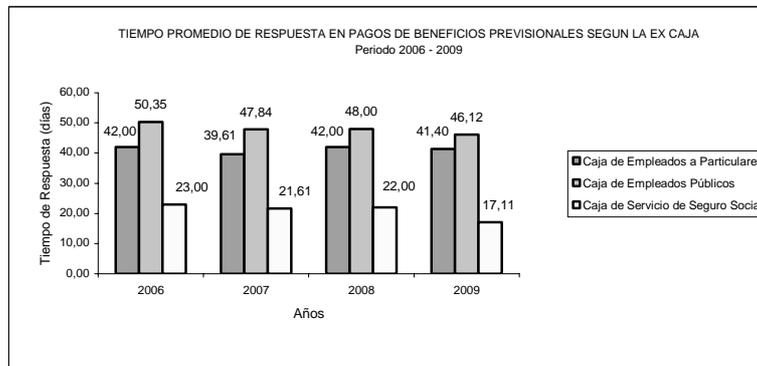
a. Pensiones de régimen general

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2009 se concedieron 23.059 Pensiones Previsionales, 8.679 Pensiones de Exonerados (Ley 19.234), 6 Pensiones de Reparación (Ley Valech N° 19.992) y 14 Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123).

El IPS asumió, desde el año 2005, la concesión de las Pensiones de Reparación establecidas en la Ley 19.992 (Valech) para las víctimas calificadas por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura, creada por D.S. N°1.040/2003, del Ministerio del Interior. Con este fin, debió estructurar una línea especial de producción, definir los procedimientos y diseñar los requerimientos de software computacional necesarios para cumplir con el compromiso asumido. Al mes de diciembre de 2009, la cantidad de pensiones de reparación concedidas y en régimen mensual de pagos ascendieron a 18.595, con un monto de MM\$ 2.669 para dicho mes.

Durante el año 2009 se cumplieron las metas de tiempos promedio de respuesta correspondientes a la concesión de beneficios de las ex Cajas de Previsión; el tiempo promedio de respuesta por

área fue: Activos Particulares 41,4 días, Activos Públicos 46,12 días y Activos S.S.S. 17,1 días. El término Activos corresponde a un trámite y concesión de beneficios de aquellos trabajadores que, encontrándose en actividad laboral, están cotizando en el régimen de previsión de las ex-Cajas.



Fuente: Departamento Operaciones

Pago de Prestaciones Previsionales

El IPS realizó el pago, conforme al Calendario de Pago de Beneficios establecido, de Pensiones Previsionales, Indemnizaciones del Carbón, Leyes de Reparaciones y Pensiones de Exonerados a los beneficiarios, con un promedio mensual de 888.105 pensiones y un monto anual pagado de M\$ 1.739.582.070, los que se detallan a continuación:

Beneficios	Año 2006		Año 2007		Año 2008		Año 2009	
	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)						
Pensiones Previsionales	819.089	1.306.035.124	805.385	1.336.569.826	795.322	1.441.432.071	794.120	1.564.569.991
Indemnizaciones del Carbón N° 19.129	1.330	4.449.649	1.300	4.472.672	1.260	4.671.806	1.177	4.018.351
Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123)	2.985	10.644.890	2.908	10.724.087	2.826	11.308.119	2.725	11.767.019
Pensiones de Exonerados	47.739	79.821.718	57.980	102.225.696	62.725	105.389.264	71.244	126.816.245
Pensiones de Reparación (Ley Valech N° 19.992)	19.707	28.244.365	19.598	28.864.690	19.216	30.527.048	18.839	32.410.464
Total	890.850	1.429.195.746	887.171	1.482.856.971	881.349	1.593.328.308	888.105	1.739.582.070

Fuente: Subdepartamento Pago de Beneficios

Como ya es habitual en el mes de Mayo de cada año, se cumplió con el imperativo que en esta oportunidad fijó la ley N° 20.313 en su artículo 20, publicada en el D.O el 04/12/2008, que dispuso el pago de un Bono de Invierno de \$40.652 a los pensionados previsionales y asistenciales con edad mayor o igual a 65 años y con rentas menor o igual a \$122.451. Totalizaron 785.578 personas

beneficiadas y un costo de MM\$31.935. De este total, 411.573 corresponden a beneficiarios de pensiones previsionales y leyes especiales, con un monto de MM\$ 16.731, y 374.005 beneficiarios de pensiones básicas solidarias Ley N°20.255, con un monto de MM\$15.204.

Bono Extraordinario de \$40.000 de Apoyo a la Familia de menores ingresos, Marzo 2009: la Ley N°20.326, de fecha 29/01/09, en su art. 1º, un Bono Extraordinario de \$40.000 a los beneficiarios de Subsidio Familiar Ley N°18.020, Beneficiarios del Sistema de Protección Social Chile Solidario y los trabajadores que perciban el beneficio de Asignación Familiar D.F.L. N°150/1982, Art. 2º y beneficiarias de Asignación Maternal del mismo D.F.L., Art.4º, cuyos ingresos sean igual o inferior a \$441.275. En el año 2009 totalizaron 2.140.480 personas beneficiadas con 3.920.240 Bonos emitidos y un costo de MM\$156.810.

Bono Extraordinario de \$40.000 de Apoyo a la Familia de menores ingresos, Agosto 2009: la Ley N°20.360, de fecha 30/06/09, en su art. 1º, un Bono Extraordinario de \$40.000 a los beneficiarios de Subsidio Familiar Ley N°18.020, beneficiarios del Sistema de Protección Social Chile Solidario y a los Trabajadores que perciban el beneficio de Asignación Familiar D.F.L. N°150/1982, Art.2º y Beneficiarias de Asignación Maternal del mismo D.F.L., Art.4º, cuyos ingresos sean igual o inferior a \$441.275. En el año 2009 totalizaron 2.221.432 personas beneficiadas con 4.052.603 Bonos emitidos y un costo de MM\$162.104.

b. Pensiones de leyes especiales y de reparación

Al iniciar el año 2009 el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 15.759 casos; durante el este año se recibieron 11.279 solicitudes. Al concluir el año 2009 el stock de exonerados bajó a 9.810 beneficios. Como dato complementario se puede destacar que durante el año 2009 se remitieron al Ministerio del Interior, para decretar, un promedio mensual de 1.713 beneficios.

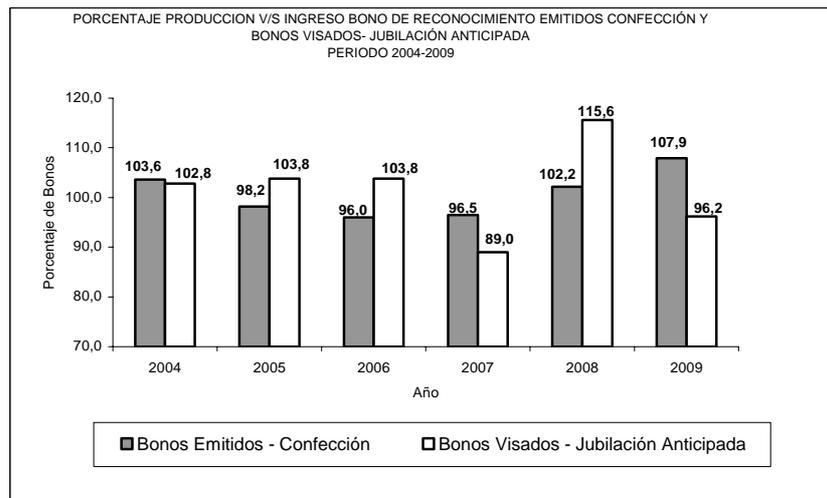
Por otra parte, la actual Dirección Nacional impulsó un proyecto para resolver situaciones pendientes de tramitación, con el cual consiguió resolver, al 30 de noviembre 2009, 13.722 trámites, sobre un total trámites pendientes, al 27 de abril, de 14.883. También, se tramitó el pago de 5.344 bonos de la Ley N° 20.134 destinados a personas reconocidas por el Estado como exonerados políticos.

c. Bono de Reconocimiento

Los procesos de calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP, ha mostrando mejoras en distintos aspectos. Los resultados señalan que, en el año 2009, se pagaron 52.753 Bonos de Reconocimiento, con un valor de M\$ 969.467.549

En el caso de la determinación del valor nominal del Bono (Emisión), se puede indicar que el ingreso correspondiente al periodo 2009 experimentó una disminución respecto al año anterior; durante el año 2008 se produjo un ingreso promedio mensual de 875 solicitudes, y en el año 2009 el promedio mensual alcanzó al 83% de lo ingresado en el año anterior, es decir, mensualmente se recibieron 726 solicitudes de Emisión en promedio (total anual 8.712).

En cuanto a la revisión del monto nominal del Bono (Visación), se advierte una disminución en el ingreso de los trámites de Visación; durante el año 2008 se produjo un ingreso promedio mensual de 666 solicitudes, y en el año 2009 dicho promedio llegó al 60,1% respecto al año antecedente, es decir, mensualmente se recibieron 400 solicitudes de Visación en promedio (total anual 4.800). Finalmente, se destaca la evolución del cumplimiento de metas internas, de Bonos Emitidos y Bonos Visados, correspondiente al periodo 2004 al 2009. Este porcentaje es la relación entre lo ingresado y lo efectivamente finiquitado. Porcentajes superiores al 100% significan una producción mayor al ingreso (rebaja de stock).



d. Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regímenes

El pago de la Asignaciones Familiares por las cargas autorizadas de Pensiones Previsionales, Pensiones Básicas Solidarias, Subsidios por Discapacidad Mental, Indemnizados del Carbón y Subsidios de Cesantía, se expresó el año 2009 en un promedio mensual de 144.803 cargas familiares, con un monto anual de MM\$8.874.

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL 150 de 1981, se ha pagado mensualmente en forma normal. En el año 2009 se canceló un promedio mensual de 1.506 subsidios con un monto anual de 206 millones de pesos.

e. Beneficios no previsionales de cargo fiscal

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 2009 se canceló un promedio mensual de 1.177 indemnizaciones con un monto anual de millón\$4.018.

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley 19.992 (Valech) se han pagado, desde junio de 2005, a 6.219 personas, un 102% del universo establecido, 6.102 beneficiarios, con un monto de 17.743 millones de pesos.

Los Bonos de Reparación concedidos por la Ley 19.980 (Rettig) desde mayo de 2005 hasta diciembre 2009, en 38 emisiones, se pagaron a 4.463 personas, que representan un 89,3% del universo considerado (5.000 beneficiarios), con un monto de 39.554 millones de pesos.

Emisiones de Pago Mensuales

El IPS a través del Subdepartamento Pago de Beneficios, mantiene una constante presencia en el medio nacional, mediante la atención mensual del pago de pensiones, subsidios y otros beneficios, que en el año 2009 le significó el pago de un promedio de 2.300.321 beneficios mensuales y un monto anual pagado de millón\$2.392.697. Estas liquidaciones de pago mensuales fueron emitidas a través de ocho diferentes formas de pago definidas para la mejor disponibilidad de cobro por sus beneficiarios.

Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago año 2009												
(monto en millones de \$)												
Formas de Pago	Pensiones Previsionales		Accidentes del Trabajo Ley N°16.744		Indemin. del Carbón Ley N°19.129		Ley Reparación N°19.123		Ley Reparación N°19.992		Pensión Básica Solidaria	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
Plaza de Pago	125.601	181.052	3.989	6.490	1.137	3.582	269	919	2.515	3.878	138.303	122.561
Rural	35.684	46.088	350	419	1	4	1	6	5	6	106.622	94.391
Sucursal IPS	1.437	2.958	186	304	1	0	20	63	231	362	2.513	2.156
Correo	123.124	296.424	1.042	2.192	10	19	686	2.528	2.546	4.151	1.590	1.386
Depósito Bancario	82.260	266.235	715	1.774	55	303	827	3.232	4.591	7.435	2.790	2.468
Pago en Extranjero	5.728	9.064	20	25	0	0	60	263	709	1.235	0	0
Centro de Servicios	442.755	670.757	5.457	8.038	79	263	842	2.966	7.648	11.596	273.526	244.948
BancoEstado	36.401	48.371	684	891	3	4	22	82	677	1.083	57.396	51.328
Total	852.990	1.520.949	12.443	20.133	1.286	4.175	2.727	10.059	18.922	29.746	582.740	519.238

Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago año 2009 (monto en millones de \$)												
Formas de Pago	Subsidio Familiar		Chile Solidario		Fusión SUF Chile Solidario		Subsidio Discapacidad Mental		Subsidio Cesantía		Total	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N° Pagos Prom. Mens	Monto Anual millón\$
Plaza de Pago	146.943	49.401	26.247	4.280	32.788	16.421	5.272	3.483	0	0	483.064	392.067
Rural	104.604	36.615	22.264	3.454	26.065	13.355	3.717	2.446	0	0	299.313	196.784
Sucursal IPS	48	19	0	0	0	0	123	48	1.506	289	6.065	6.199
Correo	1.633	520	378	63	313	164	42	28	0	0	131.364	307.475
Depósito Bancario	3.760	1.334	348	47	852	422	0	0	0	0	96.198	283.250
Pago en Extranjero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.517	10.587
Centro de Servicios	262.980	87.720	42.467	6.953	46.755	23.415	9.022	5.967	0	0	1.091.531	1.062.622
BancoEstado	65.157	22.092	10.536	1.697	13.035	6.613	2.358	1.552	0	0	186.269	133.713
Total	585.125	197.701	102.240	16.494	119.808	60.390	20.534	13.524	1.506	289	2.300.321	2.392.697

Fuente: Subdepto. Pago de Beneficios

Pagos por Tipo de Beneficio y Región año 2009 (monto en millones de \$)												
Región	Pensiones Previsionales		Acc. del Trabajo Ley N°16.744		Indemin. del Carbón Ley N°19.129		Ley Reparación N°19.123		Ley Reparación N°19.992		Pensión Básica Solidaria	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
XV	11.332	19.512	102	130	1	5	24	78	243	360	5.420	4.795
I	11.170	21.500	101	154	5	13	22	78	377	577	5.384	4.826
II	19.804	38.648	566	1.269	2	12	52	202	358	561	9.344	8.359
III	11.554	19.532	608	1.208	2	17	31	109	287	448	8.638	7.710
IV	35.469	60.936	1.069	2.248	3	14	69	235	572	905	27.325	24.169
V	115.739	217.145	1.143	1.976	14	39	218	750	1.783	2.812	54.087	48.171
VI	46.009	80.403	840	1.946	4	15	61	233	731	1.171	32.352	28.930
VII	50.666	79.204	578	717	2	18	100	350	1.022	1.588	43.462	38.698
VIII	106.094	180.688	3.553	5.736	1.196	3.865	228	870	2.448	3.815	94.923	84.649
IX	39.808	62.949	562	674	6	41	118	450	1.245	1.918	62.876	55.321
XIV	15.415	24.358	218	254	4	10	70	273	595	913	19.392	17.127
X	30.295	48.321	474	538	3	6	82	283	745	1.148	47.502	41.557
XI	2.354	3.759	70	73	0	0	12	38	139	216	4.759	4.164
XII	7.674	14.972	91	148	0	0	15	57	285	432	3.756	3.378
XIII	349.607	649.020	2.468	3.063	45	121	1.623	6.052	8.093	12.882	163.521	147.384
Total	852.990	1.520.949	12.443	20.133	1.286	4.175	2.727	10.059	18.922	29.746	582.740	519.238

Fuente: Subdepto. Pago de Beneficios

Pagos por Tipo de Beneficio y Región año 2009 (monto en millones de \$)												
Región	Subsidio Familiar		Chile Solidario		Fusión SUF Chile Solidario		Subsidio Discapa. Mental		Subsidio Cesantía		Total	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
XV	6.248	2.219	1.132	197	1.295	703	228	150	42	7	26.067	28.156
I	9.400	3.567	1.530	227	1.386	789	276	182	9	1	29.659	31.913
II	6.810	2.455	2.912	494	1.976	1.050	324	213	5	1	42.153	53.263
III	9.305	3.135	3.460	567	3.190	1.593	153	101	11	2	37.237	34.423
IV	31.495	10.852	3.427	545	3.823	1.979	670	441	39	8	103.961	102.332
V	57.408	19.349	8.648	1.412	10.762	5.457	2.020	1.333	221	40	252.042	298.485
VI	30.229	10.346	4.954	825	5.602	2.846	715	470	29	6	121.528	127.191
VII	53.161	18.677	6.839	1.090	9.819	4.964	902	593	53	12	166.603	145.912
VIII	92.859	31.163	21.787	3.534	23.772	11.715	4.865	3.198	249	45	351.973	329.277
IX	58.688	20.527	11.541	1.800	15.513	8.093	1.904	1.253	80	17	192.341	153.042
XIV	21.390	7.371	3.983	638	5.283	2.640	432	284	35	7	66.815	53.875
X	42.759	13.704	8.038	1.286	9.911	4.634	2.389	1.575	60	13	142.258	113.067
XI	5.534	1.827	730	116	726	372	115	76	2	0	14.442	10.642
XII	2.739	935	743	123	547	274	64	42	16	3	15.930	20.365
XIII	157.101	51.574	22.515	3.639	26.205	13.280	5.478	3.612	657	126	737.312	890.754
Total	585.125	197.701	102.240	16.494	119.808	60.390	20.534	13.524	1.506	289	2.300.321	2.392.697

Fuente: Subdepto. Pago de Beneficios

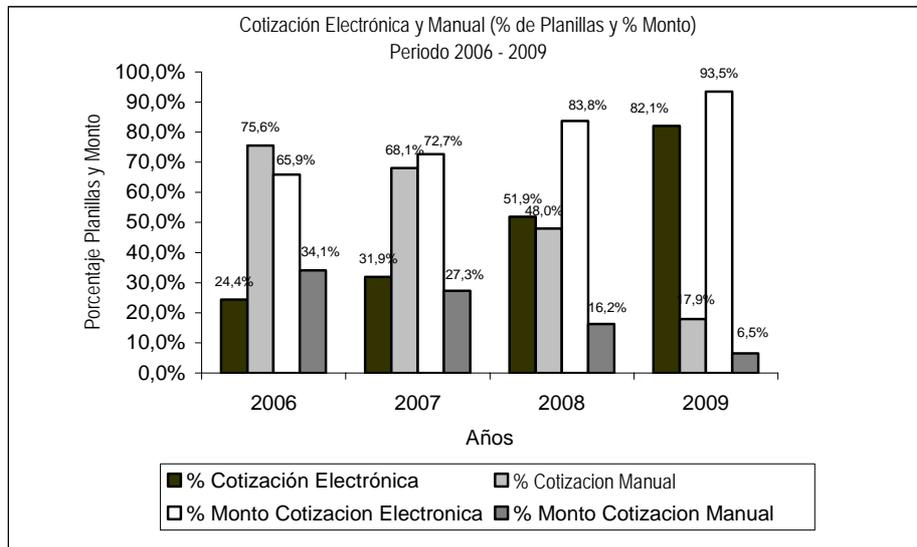
5. Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas.

El IPS recauda las imposiciones de las ex Cajas del Antiguo Sistema Previsional, el aporte de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744 sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales para el ISL y los aportes de salud para el FONASA.

Para el año 2009, las cotizaciones electrónicas alcanzaron un total de 5.069.405, lo cual equivale al 82,07% del universo de planillas de cotización. Debido a que la Institución implementó, en el marco de las políticas de Gobierno Electrónico, un plan estratégico para impulsar la declaración y pago de cotizaciones por Internet a través de todos los operadores electrónicos, con las consiguientes ventajas de menor costo para el Estado y para los empleadores. Cabe señalar que los recaudadores de planillas electrónicas son entidades externas al IPS, quienes aportan con más del 80% del total de las planillas electrónicas.

En este sentido, con el propósito de facilitar la declaración y pago de cotizaciones a empleadores e imponentes independientes que no tienen acceso a la tecnología computacional, se implementó el año 2009 la preplanilla electrónica con cupón de pago, al mes de diciembre se encuentran disponibilizadas 74.304.- en la WEB de la CCAF Los Andes, empresa con la cual se han estrechado lazos de cooperación, con la idea de ofrecer mejores alternativas a los empleadores y trabajadores independientes de acuerdo al perfil de cada uno.

El gráfico siguiente muestra porcentualmente la información, relativa a la cobertura de cotizaciones previsionales vía electrónica, manual y los montos de recaudación para el periodo 2006 – 2009.



Fuente: Subdepto. Recaudación e Historial Previsional

Recaudación Periodo 2006 - 2009										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto		
2006	1.701.236	24,37	439.969.858.421	65,93	5.278.822	75,63	227.328.850.119	34,07	6.980.058	667.298.708.540
2007	2.209.134	31,93	553.675.389.378	72,71	4.708.894	68,07	207.782.855.767	27,29	6.918.028	761.458.245.145
2008	3.384.973	51,88	731.535.482.101	83,76	3.120.777	47,97	141.872.303.430	16,24	6.524.296	873.407.785.531
2009	5.069.405	82,07%	839.703.900.246	93,51%	1.107.866	17,93%	58.306.750.734	6,49%	6.177.271	898.010.650.980

Nota: Datos correspondientes al año 2009, fueron extraídos desde Sistema Discoverer el 18/01/2010.

Fuente: Subdepartamento Recaudación e Historial Previsional

Por otra parte, las nuevas funcionalidades y reglas de negocio del sistema Core-Agil, unidas a la permanente gestión efectuada con los recaudadores electrónicos de planillas y la empresa que captura las planillas manuales, han permitido disminuir considerablemente el tiempo de carga, proceso y disponibilización de la información a los distintos negocios del IPS, ISL y FONASA. Debido a lo anterior al mes de diciembre de 2009, se ha distribuido entre los distintos negocios del IPS, ISL y FONASA un 98,46% del total de planillas de cotizaciones recibidas a octubre del 2009.

6. Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)

En el ámbito de estudios e investigaciones, se realizaron estudios referidos a la atención de usuarios, el Sistema de Protección Social y la gestión interna.

Estudios e Investigaciones Año 2009	
Ámbito	Nombre
Atención de usuarios	Estudio de Usuarios en las distintas instancias de Atención de Público (Plataforma, Oirs, Web, Call Center): satisfacción y tiempos de espera y atención
	Estudio de Usuarios en Plazas de Pago y Centros de Servicios y Satisfacción, Medición de Tiempos de Espera y Atención
	Cumplimiento de objetivos y funciones de las OIRS y del nuevo modelo de atención donde se encuentra implementado
Sistema de Protección Social	Impacto del Plan de Difusión asociado a la Reforma Previsional
	Análisis del comportamiento en la solicitud y concesión del Subsidio Previsional a la Contratación de los Trabajadores Jóvenes, según enfoque de género
Aspectos de gestión interna	Impacto de las Pensiones Básicas Solidarias en la población que la recibe por primera vez
	Sondeo sobre las Comunicaciones Internas y las Comunicaciones en relación al Sistema de Gestión de Calidad
	Satisfacción de los funcionarios con el Sistema de Higiene, Seguridad y Ambientes de Trabajo del IPS

Respecto de estos estudios, destacamos los siguientes resultados:

- Estudio de Usuarios en las distintas instancias de Atención de Público (Plataforma, Oirs, Web, Call Center): satisfacción y tiempos de espera y atención. Para concretarlo, durante el mes de noviembre, la empresa CCI Ingeniería Económica aplicó una encuesta destinada a establecer el porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio, en un período de actividades en que la atención de público estuvo aún caracterizada por los efectos, por una parte, del aumento, en el marco de la Pensión Básica Solidaria, de la cobertura del 40% al 45% más pobre de la población y el otorgamiento del Aporte Previsional de vejez e invalidez a quienes reciben pensiones inferiores a \$120.000 y, por otra parte, del pago, a partir del mes de agosto del Bono Extraordinario de \$40.000 de Apoyo a la Familia, a un total de 2.221.432 personas con 4.052.603 bonos emitidos. Se hace notar que el período de aplicación de este instrumento se vio afectado por movilizaciones de la ANEF, que convocó a paralización de actividades de los funcionarios públicos. Esta consulta alcanzó un 74,3% de usuarios satisfechos, con un índice global de satisfacción promedio de 81,8%, sobre un total posible de 100%. Por su parte, el tiempo de espera alcanzó los 16'23" y el de atención los 11'46"; ambos, en promedio, los días de aplicación de la encuesta. Sus resultados permitirán conocer la valoración del servicio prestado por la institución a sus usuarios, como así mismo los cambios registrados en el perfil de la población atendida, sirviendo de insumo para generar acciones que permitan potenciar la calidad y eficiencia del mismo, detectando áreas de mejoramiento, y expresándose en los Planes de Acción Regional y en la Planificación Estratégica del Instituto.
- Estudio de Usuarios en Plazas de Pago y Centros de Servicios y Satisfacción, Medición de Tiempos de Espera y Atención. Tiene, en los lugares de pago, el mismo objetivo que el anterior. A

partir de la aplicación de las encuestas por parte de la empresa CCI Ingeniería Económica, durante los meses de noviembre y diciembre, se observó que el 83,47% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; en tanto, el índice de Satisfacción Global alcanzó 85,5%, siendo mejores evaluadas las plazas de pago. El tiempo promedio general de espera asciende a 10'24".

- Análisis del comportamiento en la solicitud y concesión del Subsidio Previsional a la Contratación de los Trabajadores Jóvenes, según enfoque de género. Se observan brechas en la solicitud de este subsidio en varios ámbitos por: regiones, comunas, por tamaños de empresa, por sectores económicos, por rubros por tipos de empleadores. Esto ha producido que un grupo reducido de comunas y empleadores se haya beneficiado de este subsidio. Hasta el 31 de octubre se habían solicitado 213.854 y se han pagado 94.031 subsidios hasta esa misma fecha, correspondiendo a un 44% del total solicitado. Por otra parte, se detectó que en gran medida las empresas que solicitaron este subsidio corresponden a holdings, ya que se verificó que grupos de empresas están asociadas a un solo representante legal. En específico, 10 holdings se llevan casi la totalidad de los subsidios.
- Impacto de las Pensiones Básicas Solidarias en la población que la recibe por primera vez. El estudio mostró que esta pensión ha impactado en varios aspectos a estos actores sociales que postularon por primera vez a esta pensión (desde julio del año 2008), evidenciándose un reconocimiento al soporte del gobierno más que al Estado, con una marcada adhesión y agradecimiento a la presidenta. Se percibe que esta política pública, (Reforma Previsional y en particular la pensión) selló la diferencia con otras iniciativas que se enmarcaban en la Reforma Previsional. A pesar de que hay un discurso en paralelo de las entrevistadas, convergen en muchos argumentos sobre los distintos temas de las construcciones de género, como es la participación en el mercado de trabajo entre hombres y mujeres, el trabajo doméstico desarrollado a través de las distintas etapas de las historias de vida de estas personas, la invisibilización de la mujer en la sociedad, la presencia de los adultos mayores (os), etc.

Junto a estos estudios, se desarrolló el análisis estadístico que permitió la publicación del Anuario Estadístico 2008. Además, en la línea bicentenario, la Institución avanzó en la elaboración de la tercera fase del libro "Rescate de la Memoria Histórica", consistente en la recogida de información en cuatro regiones del país. Este libro estará terminado el año 2010, cumpliendo con lo comprometido con la Comisión Bicentenario.

Resultados de la aplicación de Enfoque de Género y Perspectiva Territorial en la gestión institucional

Enfoque de Género

- Se realizaron actividades, por región y sobre conocimientos de sus derechos, para mujeres dueñas de casa, independientes, empleadas informales; en general, aquellas que se encuentran fuera del sistema previsional. Se cumplieron todas las actividades programadas y muchas actividades no programadas, entre las que destacan convenios en líneas de acción de género con otras instituciones. En total, las actividades no programadas fueron 42, con un total de participantes de 94 hombres y 655 mujeres; las actividades programadas fueron 97. En total se

capacitaron 3.272 mujeres en la Reforma Previsional. También se realizó una actividad de difusión masiva, que congregó a 500 personas.

- Se realizó un estudio de impacto en las personas que, con la Instalación de la Reforma Previsional, recibieron por primera vez un beneficio previsional.
- Se realizó un estudio del comportamiento previsional de la población joven, con relación al subsidio estipulado en la Reforma Previsional.
- Se revisó la página Web institucional, constituyendo una mesa de trabajo con las áreas involucradas, analizando el material existente.
- Revisión de la Carta de los Derechos y Deberes de los usuarios, incorporando mirada de género.
- Elaboración de material de la Reforma Previsional con enfoque de género y su publicación en la página Institucional.
- Creación, con enfoque de género, de conocimiento previsional sobre derechos y deberes orientados a la población inmigrante, disponibilizando un Manual a la población objetivo. Se generó un manual que se trabajará con la Subsecretaría de Previsión Social para su difusión durante el año 2010.

Perspectiva Territorial

En términos específicos, la aplicación de Perspectiva Territorial se realizó a través de la elaboración de 15 Programas (Sistema PMG-Gestión Territorial), uno por cada región del país, los cuales fueron implementados y evaluados al 31.12.09.

En la elaboración y posterior ejecución de cada uno de ellos, se tuvieron en cuenta dos aspectos que orientaron el que hacer específico regional. El primero fue la promoción de la equidad territorial, es decir tratar de que el acceso de nuestros usuarios a los productos fuera en condiciones de igualdad y calidad; el segundo fue una preocupación especial con aquellos territorios con dificultades de acceso y con población alejada de los grandes centros urbanos.

Entre los logros más importantes podemos destacar los siguientes:

- Exitosa instalación de la Reforma Previsional, a través de la realización y ejecución de acciones que fueron dando cobertura en toda su implementación; el otorgamiento de los Beneficios del Pilar Solidario de manera rápida y oportuna. En este aspecto es un logro adicional el trabajo conjunto que el IPS realizó con la gran mayoría de los Municipios y con el Registro Civil, lo que permitió cubrir gran parte del territorio, entregando información y orientación a los ciudadanos y acompañándolos en el ejercicio de sus derechos, ya que se utilizaron las ventajas que tienen estos organismos; las Municipalidades aportaron el contacto y conocimiento de aquellos ciudadanos que conforman los segmentos más carenciados; el Registro Civil facilitaron sus registros y despliegue territorial; por su parte, el IPS actuó canalizando de las estrategias de despliegue.
- Acciones realizadas para difundir los beneficios de la Reforma Previsional, llegando por múltiple vías a los ciudadanos del país, con especial énfasis en los sectores mas alejados de la población. Más focalizadamente se han entregado los beneficios a ciudadanos de las áreas rurales alejadas o de difícil acceso, a las comunidades indígenas tanto del norte como del sur del territorio. Como apoyo se han elaborado y entregado cartillas bajo un esquema multicultural tanto en Mapudungun como en Aymara.

- Se remodelaron cerca de 50 Centros de Atención Previsional, que hoy constituyen una red de atención con altos estándares de calidad, oportunidad y respeto hacia las personas; todo ello apoyado con el mejoramiento, a través de la capacitación, de las competencias del personal que atienden las plataformas y sistemas computacionales de soporte que permiten gestionar con eficiencia la demanda por beneficios.
- La recaudación de cotizaciones previsionales por vía electrónica, a nivel nacional, en porcentajes cada vez mayores, ha permitido mejorar la calidad de la atención, disminuir tiempos en la atención de usuarios y errores en la recaudación.

Otras Materias de Gestión

- En el marco del proyecto Plataforma Tecnológica se abordaron las siguientes materias: a) Beneficios PBS y APS del Pilar Solidario, cuyos resultados, para el período enero a diciembre 2009, se expresaron en 9 aspectos: Gestión Reforma de Pensiones 2009, Solicitudes ingresadas al sistema, Usuarios de los aplicativos, Resoluciones de concesión, Resoluciones de rechazo, Resoluciones de extinción, Reporte de operación de la Mesa de Ayuda Reforma, Reporte de operación de los Call Centers Reforma y Gestión de solicitudes PBSI; todo ello, tanto para las solicitudes normales como para aquellas afectas al cambio de cobertura desde el 40% al 50% más pobre de la población y Pensión Máxima con Aporte Solidario hasta los \$150 mil. b) Beneficio Subsidio Previsional a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, que rige a desde Octubre de 2008, cuyos pagos fueron cursados a contar de Marzo de 2009. c) Implementación de la Bonificación por Hijo para las mujeres, a contar del 1 de Julio de 2009. d) Administrar los sistemas de apoyo al Subsidio Empleo de Trabajadores Jóvenes, conforme a lo previsto en el artículo 7° transitorio de la Ley N° 20.388, y a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado, según lo cual el Instituto y el SENCE suscribieron un convenio de colaboración, con el fin de coordinarse desde el ámbito de sus respectivas competencias y atribuciones legales y otorgarse mutua cooperación, para la administración y pago eficiente de mencionado subsidio. e) Administrar General del pago del Bono de Apoyo a la Familia. f) Proyectos tecnológicos que sustentan los ámbitos de negocio indicados y que se gestionan a través de procesos de licitación pública y contrataciones, para entrar en servicio entre enero y noviembre de 2010. g) Administración General y Coordinación Técnica, bajo contratos de prestación de servicios informáticos con Synapsis, del Centro de Servicios y Soporte de Aplicaciones y de los Componentes de Aplicaciones de Negocio del Instituto, como también del ámbito de Recursos Humanos. h) Programa de Mejoramiento de la Gestión de Gobierno Electrónico del Instituto, destacando su aporte en la implementación de soluciones tecnológicas para la interoperabilidad en línea con diversos Organismos de la Administración del Estado y en apoyo principal a los sistemas de la Reforma Previsional.
- Se logró activar y mantener normalmente en modalidad de producción y de contingencia, la conectividad y hosting de la plataforma de servicios requeridos por la Reforma Previsional. Los servicios de ambos ambientes, localizados en Adexus y en el datacenter interno del IPS, respectivamente, operaron efectiva y eficientemente en el período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2009, permitiendo cumplir con los plazos y etapas comprometidos por el gobierno para la operación de la ley de Reforma Previsional.

- En el año 2009, los compromisos institucionales asociados al Sistema Gestión de Calidad se cumplieron en su totalidad. Se certificaron bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2000 los Sistemas de Capacitación y el Sistema Integral de Atención Ciudadana a nivel central (Web y Call Center), considerando en el alcance a la Región de Antofagasta y sus Centros de Atención Previsional (CAP) de Antofagasta, Calama y Tocopilla. Asimismo, mantuvieron su certificación los sistemas Auditoría Interna, Planificación Control de Gestión, Compras y Contrataciones Públicas (SCCP), y el Sistema de Higiene Seguridad y Mejoramiento en los Ambientes de Trabajo (SHSYMAT).
- Durante el año 2009, el proceso de Gestión de Riesgos Institucional ha sido mantenido y mejorado de acuerdo a lo dispuesto por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, CAIGG, conforme a la metodología formulada por dicho organismo fiscalizador para el Sector Gubernamental, lo que ha permitido contar con un sistema de control interno eficiente y un proceso de Gestión de Riesgos consistente y estructurado. El trabajo se orientó a internalizar la metodología y los requisitos técnicos en la institución, mediante los encargados de cada proceso, para una mayor comprensión y conocimiento, lo que trajo como resultados el mejoramiento del levantamiento de los procesos institucionales vigentes, mejoras en la definición de los riesgos relevantes y descripciones más certeras de los controles existentes. Como consecuencia de lo anterior, se priorizaron de mejor manera los riesgos a tratar, optimizando de esta manera el programa de revisión por la Dirección de los procesos principales y riesgos críticos, detectando posibilidades de mejora y proponiendo ante el Comité de Riesgos medidas y estrategias de tratamiento.
- Al 31 de diciembre, las planillas de cotizaciones en estado distribuidas, disponibilizadas a FONASA, ISL y otros negocios, representaron en promedio un 98,46% del total de planillas procesadas. Esto se pudo lograr gracias a mejoras introducidas en las reglas de negocios, optimizando la performance en el procesamiento de planillas de cotizaciones.
- Se constituyó un equipo especial de mantención de planillas con problemas de reliquidación e innominados, para solucionar de manera inmediata los problemas y poder entregar dentro de los plazos los beneficios del Bono de Apoyo a la Familia de agosto.
- En enero, se partió con un stock de 4410 expedientes de exonerados pendientes de informar a Concesión de Beneficios. Producto del esfuerzo desplegado durante el año por los funcionarios y la mejora continua en los procesos, a diciembre se logró reducir el stock a 49 expedientes.

3. Desafíos para el año 2010

- Mejorar, en los Centros de Atención Previsional, la calidad de los servicios de atención a los clientes/usuarios en todo el país, mediante el cumplimiento de 40 minutos de tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención Previsional del IPS en el año t. Presupuesto: MM\$60.
- Conocer la valoración del servicio prestado por la institución a sus clientes/usuarios, con el fin de generar acciones que potencien la calidad y eficiencia de la calidad de atención, detectando áreas de mejoramiento, a través del cumplimiento del 85% de clientes que declaran satisfacción con el servicio. Presupuesto: MM\$50.-
- Fomentar la recaudación de las cotizaciones previsionales mediante vía electrónica, cuyo beneficio consiste en entregar a los trabajadores imputación automática en sus cuentas individuales y a los empleadores una alternativa eficiente al momento de declarar y pagar. Para ello, alcanzar a lo menos el 87 % de cotización electrónica sobre un universo referencial de 516.667 planillas de cotización mensual (449.500 declaraciones en sitios Web, promedio mensual acumulado). Presupuesto: MM\$3.283.-
- Potenciar los procesos de respuesta a las solicitudes de 83.000 beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias, mediante el logro del 80% de concesión de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días. Presupuesto: MM\$3.187.-
- Potenciar los procesos de concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales a los beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS, obteniendo que a un 85% de beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS se les conceda el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 80 días, trabajados a nivel nacional en forma concentrada. Presupuesto: No aplica.
- Conceder o rechazar el Subsidio Trabajadores Jóvenes, en un plazo de 40 días corridos para el 80% de las solicitudes.
- Conceder o rechazar la Bonificación por Hijo Nacido Vivo, en un plazo de 28 días corridos para el 65% de las solicitudes.
- Gestionar los Canales de Atención, sobre la base de una nueva estructura institucional que tendrá por objeto administrar el sistema de pensiones solidarias y los regímenes previsionales que administraba el ex INP, concretándose en atender a un promedio mensual de 500.000 beneficiarios directos del IPS, mediante la implementación del Sistema de Administrador de Fila y la función de Ejecutivo de Sala en 15 Centros de Atención Previsional, sobre los 31 que ya tienen el Sistema.
- Elaborar un Plan de Difusión de Plataformas Virtuales de Atención y la realización de un Plan de Capacitación para todos los funcionarios de los Centros de Atención Previsional, todo lo cual será

evaluado a través de una encuesta de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales.

- Desarrollar la licitación del servicio de atención y pago masivo de beneficios de seguridad social, para 2.495.614 beneficiarios, y la licitación del servicio de recaudación de cotizaciones previsionales y captura de información, para 4.105.000 trabajadores y 450.000 empleadores, como beneficiarios.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas de Fondo Modernización de la Gestión Pública

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Instituto de Previsión Social (IPS), es un servicio público creado a partir del artículo 53 de la Ley 20.255, de Reforma al Sistema Previsional, descentralizado, y con personalidad jurídica y patrimonio propio. El IPS desarrolla sus funciones bajo la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

- Misión Institucional

Contribuir a la protección social, administrando eficaz y eficientemente los Sistemas de Pensiones Solidarias y de Reparto, con el fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones de seguridad social de sus clientes, usuarios y beneficiarios.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	El presupuesto consideró recursos para aumentar los montos y la cobertura de los beneficios de la Reforma Previsional. (Pensiones Básicas Solidarias, Aporte Previsional Solidario, Bono por hijo a las mujeres, Subsidio a los empleadores para la contratación de trabajadores jóvenes) y poner en marcha la nueva institucionalidad.
2	Incorporación de recursos para enfrentar el adelantamiento del cronograma de implementación de la Reforma Previsional.
3	Financiamiento de un mayor gasto en bono de reconocimiento.
4	Se entregan recursos adicionales para implementar y cancelar el Bono de Apoyo a la Familia en el mes de marzo y agosto 2009.
5	Se consideran recursos para el pago de la comisión del Seguro de Invalidez y Supervivencia de los funcionarios del Instituto, según lo establecido en la Reforma Previsional.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar el ejercicio de deberes y derechos previsionales, a través de la interacción permanente con la ciudadanía y la prestación de servicios por canales de atención presenciales y no presenciales, con el propósito de contribuir a la seguridad social de la población.
2	Conceder por reglas operativas y pagar los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y demás prestaciones establecidas en la Ley N°20.255, a través del mejoramiento continuo de los procesos y una red de atención con altos estándares de calidad, oportunidad y respeto hacia las personas, con el objeto contribuir a la protección social de la población.
3	Conceder por reglas operativas y pagar los beneficios previsionales del Sistema de Reparto, de Reparación y otros especiales junto con recaudar, cobrar y distribuir las cotizaciones previsionales, a través del mejoramiento continuo de los procesos y una red de atención con altos estándares de calidad, oportunidad y respeto hacia las personas, con el objeto contribuir a la seguridad social de sus imponentes y beneficiarios.
4	Contribuir a la protección social mediante la entrega focalizada de los beneficios complementarios, los que consideran información de derechos y deberes, coordinación y articulación con la red de Instituciones Públicas, integración social de Adultos Mayores, fortalecimiento de organizaciones de servicios, intermediación de ayudas técnicas y otros servicios, con el fin de mejorar la calidad de vida de los usuarios del IPS.
5	Administrar el Sistema de Información de Datos Previsionales, a través de una plataforma tecnológica, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de Políticas Públicas de Seguridad Social.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p><u>Servicios de atención a las personas</u></p> <p>Información y orientación en canales de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio plataforma de atención telefónica - Servicio de información y consultas Web - Servicios de información en canales presenciales - Correspondencia institucional <p>Acciones comunicacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difusión - Publicaciones <p>Emisión de certificados y documentos que corresponda realizar al IPS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisión de certificados de regímenes que administra el IPS y de los beneficios que éste otorga - Informes Sociales <p>Recepción y derivación solicitudes y reclamos en materias previsionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción y derivación de solicitudes de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia de afiliados y beneficiarios del DL N° 3.500 - Recepción y derivación a las AFP de reclamaciones de sus afiliados o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia - Recibir los reclamos que presenten los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y de Reparto administrados por el IPS - Acoger a tramitación las solicitudes de beneficios que corresponda otorgar al IPS e informar de su otorgamiento, modificación o cese 	1
2	<p><u>Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social</u></p> <p>Servicios en convenio con otras entidades o personas jurídicas que administren prestaciones de seguridad social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción y remisión de solicitudes de beneficios que concedan dichas entidades o personas jurídicas - Emisión de certificaciones que corresponda realizar a dichas entidades o personas jurídicas - Pago de beneficios que concedan dichas entidades o personas jurídicas - Recepción y derivación de reclamos de usuarios a dichas entidades o personas jurídicas <p>Servicio de Recaudación y distribución a dichas entidades o personas jurídicas</p> <p>Servicios de cobranza a dichas entidades o personas jurídicas</p> <p>Pagos asociados a la Red de Protección Social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagos del Programa Chile Solidario - Subsidio Familiar (Ley N° 18.020) - Subsidio por discapacidad mental para menores de 18 años <p>Beneficios Complementarios de Protección Social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talleres y Actividades para la integración social - Acciones de Fortalecimiento de Organizaciones Sociales de Servicios para adultos mayores - Intermediación de Ayudas Técnicas y Servicios para personas con discapacidad - Bienes y servicios a precios preferenciales por convenios con empresas 	1,4
3	<p><u>Beneficios del sistema de pensiones solidarias</u></p> <p>Pensión Básica Solidaria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pensión Básica Solidaria de Vejez (Art.3º, Ley N° 20.255) - Pensión Básica Solidaria de Invalidez (Art.20, Ley N° 20.255) <p>Aporte Previsional Solidario</p>	1,2

- Aporte Previsional Solidario de Vejez (Art. 9º, Ley Nº 20.255)
- Aporte Previsional Solidario de Invalidez (Art.16, Ley Nº 20.255)

Subsidios Previsionales Complementarios

- Bono por hijo nacido vivo (art. 74, Ley Nº 20.255)
- Subsidio a la empleabilidad de trabajadores jóvenes (art. 82, Ley Nº 20.255)

Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal

Pensiones de régimen general

- Pensiones de leyes orgánicas de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, Convenios Internacionales, Ley Nº 15.386 y otras

Pensiones de leyes especiales y de reparación

- Pensiones Leyes Nºs 19.234 y 19.582 Exonerados Políticos
- Pensiones Ley Nº 19.992 (Ley Valech)
- Pensiones de Reparación Ley Nº 19.123

Bono de Reconocimiento

- Bono de Reconocimiento Emitido (DL Nº 3500, de 1980)
- Bono de Reconocimiento Visado (DL Nº 3500, de 1980)
- Bono de Reconocimiento Liquidado (DL Nº 3.500, de 1980)
- Bono de Reconocimiento Reliquidado (DL Nº 3.500, de 1980)
- Complemento de Bono de Reconocimiento (DL Nº 3.500, de 1980)
- Bono de Reconocimiento de Exonerados Políticos (Ley Nº 19.234)

Otras Prestaciones Previsionales

- Desahucio (D.F.L. Nº 2, de 1970)
- Indemnizaciones (Ley Nº 19.715)
- Seguro de Vida
- Bonificaciones (Leyes Nº 19.403, 19.539 y 19.953)
- Bonificaciones art.19 Ley Nº 15.386

4

1,3

Beneficios relacionados con cotizaciones previsionales

- Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley Nº 19.728)
- Liberación de Imposiciones (Ley Nº 10.754)
- Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu)
- Rebaja de Imposiciones (DFL Nº 1.340, de 1930 y DL Nº 3.501, de 1980)

Prestaciones no contributivas de cargo fiscal comunes a todos los regímenes

- Asignación Familiar (D.F.L. Nº 150 de 1981) de imponentes, pensionados y beneficiarios de Subsidios de Cesantía.
- Asignación por Muerte (DFL Nº 90, de 1979 y Art. 34, Ley Nº 20.255)
- Subsidio de Cesantía (DFL Nº 150, de 1982)
- Asignación Familiar a los trabajadores independientes (Art. 91, DL Nº 3.500, de 1980, Art. 55, 4, Ley Nº 20.255)
- Asignación Familiar a los beneficiarios del Sistema Solidario (Art. 26, Ley Nº 20.255)

Beneficios no previsionales de cargo fiscal

- Indemnización Compensatoria Ley Nº19.129
- Bono Ley Nº19.992 Valech
- Bono Ley Nº19.980 Reparación

Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas

5

- Recaudación, cobranza y distribución de cotizaciones del Sistema de Reparto
- Recaudación previsional de pagos con subrogaciones y autorizaciones de pago de imposiciones retrospectivas.
- Cobranza de deudas (previsional, hipotecarias y otras)

1,3

Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley Nº 20.255)

6

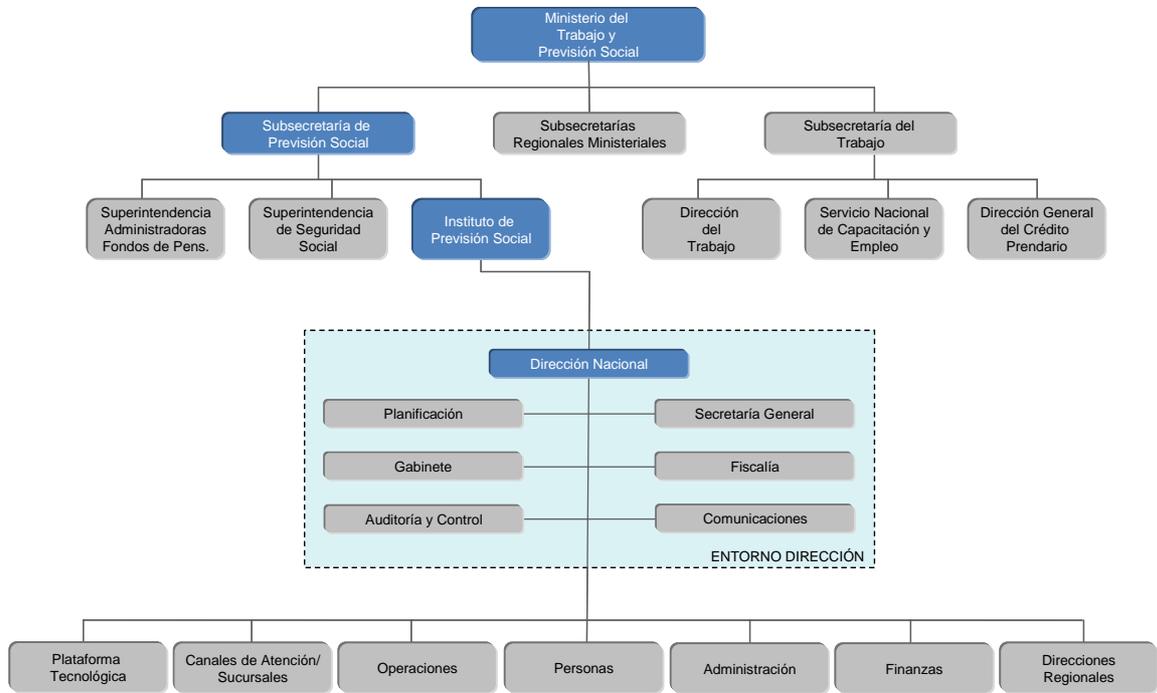
- Datos Previsionales
- Estudios actuariales
- Estudios de demanda de productos y servicios del IPS
- Otros estudios

1,5

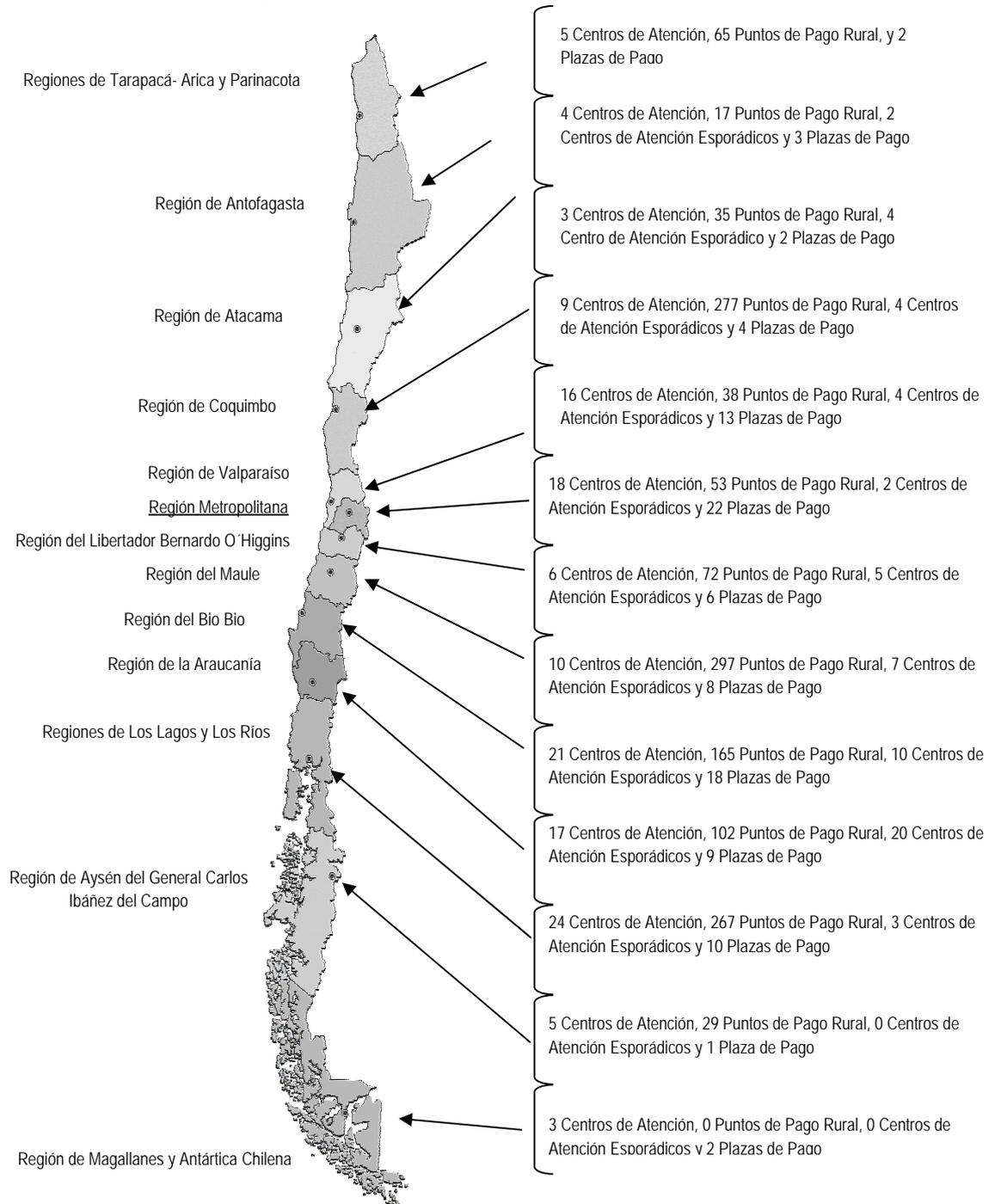
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias de Vejez e Invalidez, Ley N° 20.255
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto
3	Pensionados de Leyes y Programas Especiales (Ley de Reparación, Ley Exonerados Políticos, Ley Valech e Indemnización Compensatoria del Carbón)
4	Pensionados de sobrevivencia de la Ley N° 16.744
5	Beneficiarios asociados a la Red de Protección Social
6	Beneficiarios del IPS asociados a Beneficios Complementarios de Protección Social
7	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Ley N° 20.255
8	Imponentes del Sistema de Reparto (trabajadores dependientes e independientes)
9	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS
10	Pensionados del DL N° 3.500 beneficiarios del Aporte Previsional Solidario, Ley N° 20.255
11	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental
12	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
13	Trabajadores independientes contemplados en el DL N° 3.500, que perciban asignación familiar
14	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
15	Instituciones que definen y supervisan Políticas Públicas
16	Instituciones que componen la Red de Protección Social
17	Entidades públicas o privadas que administren prestaciones de seguridad social

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Distribución Geográfica de Unidades Regionales



Total Nacional: 141 Centros de Atención, 1.417 Puntos de Pago Rural, 61 Centros de Atención Esporádicos v 100 Plazas de Pago

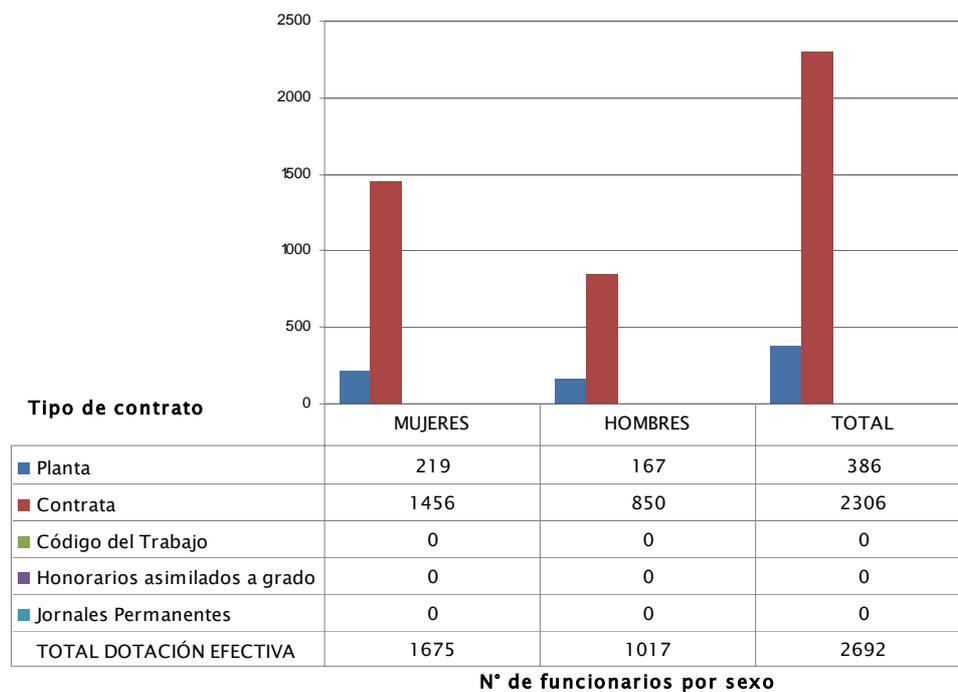
d) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Directora Nacional	Labibe Yumha Varas
Fiscal	Rodrigo Medina Vidal
Jefe de Gabinete	Juan Harcha Kusanovic
Jefe División Auditoría y Control	Jaime Farias Ortega
Jefe División Comunicaciones	Pedro Vallette Barria
Jefe Departamento de Planificación	Armando Calfin Tango
Jefe Departamento Operaciones	María Eugenia Sbarbaro
Jefa Departamento de Personas	Patricia Quezada Molina
Jefe Departamento de Finanzas	Pedro Acuña Ramírez
Jefe Departamento de Administración	Enrique Molina Ferrari
Jefe Departamento Sucursales	Cristian Vera Sandoval
Proyecto Canales de Atención	Andrés Palacios Vásquez
Jefe Proyecto Plataforma Tecnológica	Patricio Arce Fernández
Jefa División Secretaría General	Verónica Eckholt Williamson
Director de Regiones de Tarapacá – Arica y Parinacota	Ema Moreno Chamorro
Director Región de Antofagasta	Rafael Carvajal Palacios
Director Región de Atacama	Sergio Pérez Vera
Director Región de Coquimbo	Jorge Escobar Lizana
Director Región de Valparaíso	Jorge Figueroa Sutherland
Director Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Alejandro Moya Santibáñez
Director Región del Maule	Alejandro Pino Guajardo
Director Región del Bío Bío	Juan Marcos González González
Director Regiones de La Araucanía	Nibaldo Pereira Valenzuela
Director Región de Los Lagos y Los Ríos	Claudia Yukova Velásquez Ruiz
Director Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Marcelo González Andrade
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Rodrigo Henríquez García
Director Regional Área Metropolitana	Marcelo Ledesma Rosas

Anexo 2: Recursos Humanos

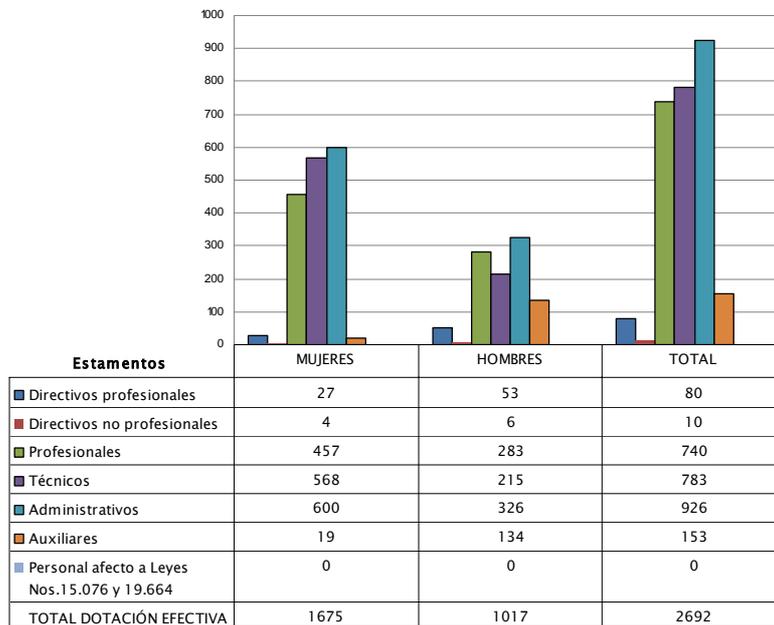
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



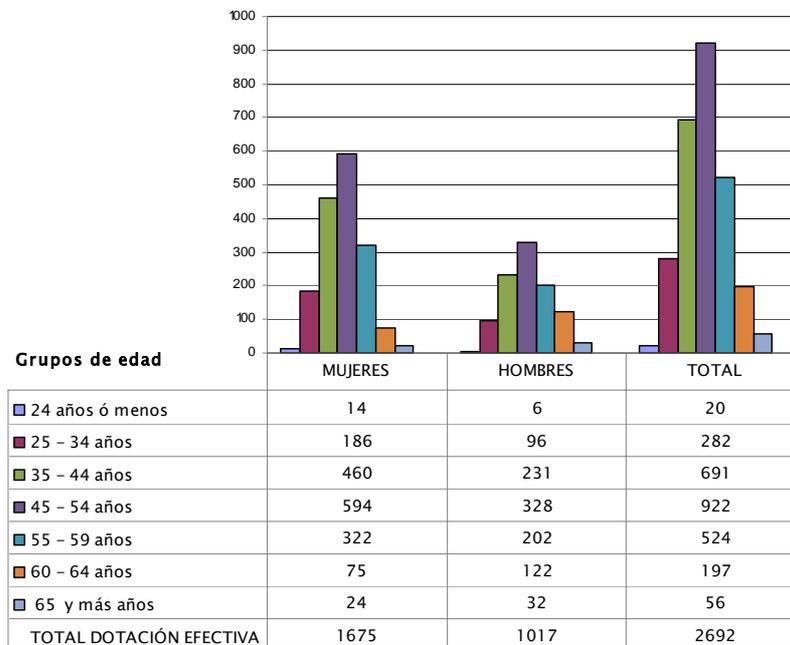
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,1	2,2	95,5	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	5,7	3,9	146,2	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,2	0,0	0,0	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,1	0,1	---	neutro
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3,2	1,5	46,9	ascendente
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,6	0,6	266,7	descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,6	1,6	37,5	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,7	0,7	100,0	descendente

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	14,1	6,5	46,1	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	83,2	55,5	66,7	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	64,5	70,8	109,8	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,1	0,2	200,0	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0,6	0,6	100,0	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,9	15,0	12,7	descendente
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,9	99,8	99,9	ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0,1	0,2	50,0	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0	0,1	0,0	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0,0	descendente

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008 M\$ ⁶	Monto Año 2009 M\$	Notas
INGRESOS	3.295.288.914	3.770.172.848	
Imposiciones Previsionales	79.475.797	79.737.207	
Transferencias Corrientes	213.555.527	100.234.273	1
Rentas de la Propiedad	1.187.688	540.438	2
Ingresos de Operación	136.085	134.457	
Otros Ingresos Corrientes	40.733.665	40.960.351	
Aporte Fiscal	2.915.816.214	3.505.971.100	3
Venta de Activos no Financieros	11.346	257	4
Venta de Activos Financieros	42.656.971	41.803.338	
Recuperación de Préstamos	1.715.621	791.427	5
GASTOS	3.331.218.618	3.773.868.619	
Gastos en Personal	30.732.866	34.667.551	6
Bienes y Servicios de Consumo	43.303.215	54.811.970	7
Prestaciones de Seguridad Social	3.195.224.777	3.540.041.099	8
Transferencias Corrientes	18.667.945	98.978.904	9
Otros Gastos Corrientes	630.142	578.909	
Adquisición de Activos no Financieros	463.388	621.005	
Adquisición de Activos Financieros	42.164.225	44.141.511	
Préstamos	32.060	27.670	
RESULTADO	-35.929.704	--3.695.771	10

Nota: La deuda de las imposiciones declaradas y no pagadas al 31/12/08 y 31/12/09 (ajustado con regularización de deuda histórica efectuada en junio y agosto 2008) se rebajaron de imposiciones previsionales.

⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

Análisis de diferencias entre ingresos y gastos año 2008 – 2009:

(1) La menor transferencia se explica ya que en el 1er. Semestre 2008 se recibió aporte de la SUSESO para las PASIS (MM\$ 162.137), pero a contar del 1° julio 2008 deja de existir este beneficio y los recursos necesarios con motivo de la Reforma Previsional se traspasan directamente al IPS a través de Aporte Fiscal, lo que se refleja en el punto (3). Por otro lado, el FUP incrementa sus aportes en MM\$ 50.375 necesarios para la cancelación del Bono de Apoyo a la Familia por \$ 40.000 (Ley 20.326 y 20.360).

(2) El menor valor del 2009 se debe a disminución de intereses por inversiones financieras, ya que se mantiene una menor cantidad de inversiones con fondos propios del IPS que el año anterior.

(3) La mayor necesidad de Aporte Fiscal se explica en gran medida por el efecto año completo de los beneficios otorgados por la Reforma Previsional a contar de julio 2008, como también incremento en el número y monto de ellos y nuevos beneficios de acuerdo a condiciones estipuladas en la Reforma Previsional y el adelantamiento del cronograma de implementación de la reforma (MM\$ 355.141). Esto es: PBS Vejez (MM\$ 186.589), PBS Invalidez (MM\$ 106.810), Subsidio por Discapacidad Mental (MM\$ 7.355), APS (MM\$ 19.490), costo Comisiones Médicas Superintendencia de Pensiones (MM\$ 5.405), aguinaldos PBS (MM\$ 2.930), Bono de Invierno PBS Vejez (MM\$ 15.511), Bono por Hijo Nacido Vivo (MM\$ 10.181), Subsidio Trabajadores Jóvenes (MM\$ 870).

Además, se debió financiar un mayor gasto en Bono de Reconocimiento de MM\$ 109.304 y pensiones exonerados de aprox. MM\$ 17.971. El aumento en pensiones previsionales (MM\$ 100.090) y en parte de pensiones exonerados (MM\$ 10.466) se explica por el reajuste de 8,89% otorgado en Dic. 2008 vs. el inflador de 1,5%. Mas aún, las pensiones previsionales disminuyeron en términos reales en MM\$ 16.293.

Además, el Bono de Ayuda a la Familia de \$ 40.000 entregado a beneficiarios de Chile Solidario (MM\$ 8.864) correspondió a gasto fiscal.

(4) En el año 2009 no hubo ingresos por venta de bienes en desuso.

(5) El menor ingreso en recuperación de préstamos se debe a que en el año 2009 no se refleja la amortización por subvención de la deuda hipotecaria que se aplicó a contar del año 2008 producto de la Ley 20.165 y DFL N° 1 del 14/04/08. Por otro lado, como consecuencia de préstamos que se acogen a la subvención, disminuye la deuda hipotecaria y la amortización de ella.

(6) Parte importante de la variación observada entre ambos años corresponde a la utilización de un inflador de 1,5% vs. reajuste otorgado en diciembre 2008 de 10% (MM\$ 2.275). Como consecuencia de la aplicación de la Ley N° 20.212 (2,9% anual) a contar del 1° de enero del 2007 se observa un mayor valor en el año 2009 de MM\$ 663, MM\$208 correspondiente a aporte Seguro de Invalidez/Sobrevivencia y MM\$51 Fondo Laboral Art. 6 Ley N°20.305. Se incorporaron MM\$ 203 para apoyar labores de implementación Bono Apoyo a la Familia. (honorarios, horas extraordinarias y viáticos). Por otro lado, en relación al año 2008, hubo un menor gasto en bonos especiales por MM\$880. La diferencia corresponde al mayor gasto con motivo del protocolo Anatrip-Gobierno: disminución de brechas, plataforma de atención y acreditación de competencias técnicas.

(7) El mayor gasto del Subt. 22 se fundamenta por un aumento en las comisiones bancarias por pago de beneficios previsionales (MM\$ 9.771), como consecuencia de un cambio en la tarifa (MM\$7.483) y cancelación a beneficiarios de bonos de ayuda a la familia (MM\$2.288). La diferencia corresponde a recursos para la implementación de la segunda (julio) y tercera (septiembre) parte de la Reforma Previsional.

(8) El incremento de las Prestaciones Previsionales, durante el año 2009, se explica principalmente por un mayor costo de los beneficios de la Reforma Previsional (MM\$ 317.265), compensado con una disminución de MM\$ 161.975, correspondiente a las PASIS canceladas el primer semestre del 2008. Además, se tuvo un mayor gasto de MM\$ 109.304 en Bono de Reconocimiento, MM\$113.484 en Pensiones Previsionales y un menor gasto en Desahucios de MM\$ 33.310 (bono extraordinario exonerados cancelado en enero 2008). Cabe hacer presente que en términos

reales no existe aumento en las pensiones previsionales, considerando que el gasto en pensiones exonerados es creciente.

- (9) La diferencia se explica principalmente por el costo del bono ayuda a la familia de los meses de marzo y agosto (MM\$ 62.136) y el mayor gasto en Aporte Previsional Solidario (AFP, Mutuales y Cías de Seguros) de MM\$19.490.
- (10) La razón del mayor gasto en el resultado del 2008 se explica principalmente, ya que en ese año se canceló un bono extraordinario a exonerados (Ley N° 20.134) por aprox. MM\$ 32.000, pero el financiamiento para este beneficio fue entregado al IPS en Diciembre 2007.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷ (M\$)	Presupuesto Final ⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ⁹ (M\$)	Notas ¹⁰
			INGRESOS	3.687.549.000	3.796.467.759	3.770.172.848	26.194.911	
04			Imposiciones Previsionales	90.192.406	83.437.400	79.737.207	3.700.193	
	02		Aportes del Trabajador	90.192.406	83.437.400	79.737.207	3.700.193	1
05			Transferencias Corrientes	63.921.089	103.917.734	100.234.273	3.683.461	
	01		Del Sector Privado		115.652	0	115.652	
		003	Administradora del Fondo de Retiro		115.652	0	115.652	
	02		Del Gobierno Central	51.419.005	92.747.246		3.596.428	
		004	Fondo Unico de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	51.419.005	92.747.246	89.150.818	3.596.428	2
		005	Instituto de Normalización Prev.					
		009	Instituto de Previsión Social					
	03		De Otras Entidades Públicas	12.502.084	11.054.836	11.083.455	-28.619	
		001	Comisión Revalorizadora de Pens.	12.502.084	11.054.836	11.083.455	-28.619	
06			Rentas de la Propiedad	553.396	511.879	540.438	-28.559	
07			Ingresos de Operación	228.965	228.965	134.457	94.508	
08			Otros Ingresos Corrientes	27.205.813	33.020.231	40.960.351	-7.940.120	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		1.332.095	1.304.925	27.170	
	02		Multas y Sanciones Pecunarias	3.917.741	4.165.135	3.775.774	389.361	
	99		Otros	23.288.072	27.523.001	35.879.652	-8.356.651	3
09			Aporte Fiscal	3.448.543.807	3.508.125.538	3.505.971.100	2.154.438	
	01		Libre	3.448.543.807	3.508.125.538	3.505.971.100	2.154.438	
10			Venta de Activos no Financieros	870.231	44.868	257	44.611	
	02		Edificios	855.363	0			
	03		Vehiculos		30.000		30.000	
	04		Mobiliario y Otros	14.868	14.868	257	14.611	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹¹ (M\$)	Presupuesto Final ¹² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹³ (M\$)	Notas ¹⁴
11			Venta de Activos Financieros	44.529.040	42.303.338	41.803.337	500.000	
	01		Venta de Títulos y Valores	44.529.040	42.303.338	41.803.337	500.000	
12			Recuperación de Préstamos	504.253	24.777.806	791.427	23.986.379	
	01		De Asistencia Social	231.385	74.885	51.295	23.590	
	02		Hipotecarios	270.532	682.758	713.939	-31.181	
	05		Médicos	1.274	1.274	1.000	274	
	09		Por Ventas a Plazo	1.062	25.193	25.193		
	10		Ingresos por Percibir		23.993.696		23.993.696	4
			GASTOS	3.687.549.000	3.764.917.927	3.773.868.619	-8.950.692	
21			Gastos en Personal	30.340.150	35.154.137	34.667.551	486.586	
22			Bienes y Servicios de Consumo	41.548.039	54.965.720	54.811.970	153.750	
23			Prestaciones de Seguridad Social	3.506.445.905	3.531.719.039	3.540.041.099	-8.322.060	
	01		Prestaciones Previsionales	2.941.517.255	2.954.216.482	2.964.685.508	-10.469.026	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepios	1.878.809.010	1.908.193.273	1.912.818.275	-4.625.002	5
		002	Bonificaciones	260.844	287.767	288.263	-496	
		003	Bono de Reconocimiento	991.358.791	978.841.436	984.234.775	-5.393.339	6
		004	Desahucios e Indemnizaciones	30.474.709	26.579.754	27.133.846	-554.092	
		006	Asignación por Muerte	16.316.991	16.292.592	16.036.735	255.857	
		007	Seguro de Vida	16.317.469	14.275.236	13.833.813	441.423	
		008	Devolución de Imposiciones	178.989	167.895	158.598	9.297	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	7.800.452	9.578.529	10.181.203	-602.674	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	564.928.650	576.945.386	574.826.647	2.118.739	
		001	Asignación Familiar	44.989.128	34.852.263	33.900.251	952.012	
		006	Subsidio de Cesantía	194.486	216.983	210.925	6.058	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	334.741.599	343.444.321	342.361.204	1.083.117	

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
		008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	172.160.634	185.233.647	185.412.582	-178.935	
		009	Subsidio por Discapacidad Mental	12.842.803	13.198.172	12.941.685	256.487	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		557.171	528.944	28.227	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		328.041	320.183	7.858	
		003	Fondo de Retiro Funcionarios		229.130	208.761	20.369	
24			Transferencias Corrientes	52.774.585	96.981.710	98.978.904	-1.997.194	
	01		Al Sector Privado	40.672.241	81.240.834	84.113.968	-2.873.134	
		006	Otras	275.965	61.018.065	62.512.633	-1.494.568	
		007	Aporte Previsional Solidario	24.028.732	19.021.247	20.601.101	1.579.854	
		008	Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	201.780	129.862	130.328	-466	
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	15.930.000	1.071.660	869.906	201.754	
		010	Subvención Deudores Hipotecarios Ley N° 19.199	235.764	0	0		
	02		Al Gobierno Central	3.423.460	7.366.000	7.032.857	333.143	
		004	Superintendencia de Pensiones	3.423.460	7.366.000	7.032.857	333.143	
		007	Instituto de Previsión Social					
		009	Instituto de Normalización Prev.					
	03		A Otras Entidades Publicas	8.678.884	8.374.876	7.832.079	542.797	
		263	Comisión Revalorizadora de Pens.	8.678.884	8.374.876	7.832.079	542.797	
26			Otros Gastos Corrientes		478.650	578.909	-100.259	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		478.650	578.909	-100.259	
29			Adquisición de Activos no Financieros	529.972	708.322	621.005	87.317	
	03		Vehículos	86.730	86.730	85.871	859	
	04		Mobiliario y Otros	58.879	78.879	76.429	2.450	
	05		Máquinas y Equipos	47.188	27.188	24.530	2.658	
	06		Equipos Informáticos	237.469	259.519	253.493	6.026	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final ²⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ²¹ (M\$)	Notas ²²
	07		Programas Informáticos	99.706	256.006	180.682	75.324	
30			Adquisición de Activos Financieros	44.863.562	44.863.562	44.141.511	722.051	
	01		Compra de Títulos y Valores	44.863.562	44.863.562	44.141.511	722.051	
32			Préstamos	36.787	36.787	27.670	9.117	
	01		De Asistencia Social	36.787	36.787	27.670	9.117	
34			Servicio de la Deuda	10.000	10.000	0	10.000	
	07		Deuda Flotante	10.000	10.000	0	10.000	
35			Resultado		31.449.832	-3.695.771	35.145.603	

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

- (1) La disminución corresponde a una menor cotización que la proyectada, de los imponentes del antiguo sistema previsional, y menor traspaso de fondos de las AFP por desafiliaciones.
- (2) La diferencia corresponde a cargas familiares de planillas declaradas y no pagadas, que se encuentran devengadas.
- (3) El mayor valor ingresado se debe principalmente a que se recibieron MM\$ 7.081 adicionales de operaciones SWAP.
- (4) La ejecución presupuestaria 2009 de imposiciones provisionales considera un ajuste de M\$ 23.993.696 asociado a imposiciones de años anteriores.
- (5) El mayor gasto se produce por un aumento en la concesión de pensiones no contributivas a exonerados en el mes de noviembre y diciembre.
- (6) El aumento en el gasto corresponde a cancelación por operaciones SWAP en el mes de diciembre 2009 (MM\$ 5.708).

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴ 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁵)	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,94	0,93	1	93	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,98	0,94	0,99	105	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,04	1,02	0,99	97	
	[DF/ Saldo final de caja]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

23 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

24 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 ²⁶				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		-59.531351	26.078.715	-33.452.636
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios	0	32.826.618	32.826.618
215	Acreedores Presupuestarios	0	-2.585.537	-2.585.537
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	8.227.244	6.925.892	15.153.136
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	271.875.514	185.891.552	457.767.066
116	Ajustes a Disponibilidades	6.994.004	452.287	7.446.291
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-301.257.711	-185.929.981	-487.187.692
216	Ajustes a Disponibilidades	-45.370.402	-11.502.117	-56.872.519
219	Trasposos Interdependencias			

²⁶ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
SUBTITULO 21:				
Cargo adicional Reforma Previsional	28.041	28.041	0	
Honorarios, viáticos y hrs. extras (Ref. Previsional y Nueva Institucionalidad)	0	580.785	580.785	
Honorarios, viáticos y hrs. Extras (Bonos de Apoyo a la Familia)	0	202.743	202.743	
Trasposos de funcionarios a otras instituciones. (25 funcionarios)	0	-337.505	-337.505	
Aporte Seguro Invalidez y Sobrevivencia	0	208.062	207.640	
SUBTITULO 22:				
Total Subtítulo 22	41.548.040	54.965.721	54.811.971	
Continuidad	19.324.424	18.941.464	18.789.844	
Comisiones bancarias pago benef. (Continuidad + Bono \$40.000)	22.223.616	34.059.380	34.057.250	
Reforma previsional etapa II y III	0	1.393.070	1.393.070	
Bonos apoyo a la familia (\$40.000)	0	571.807	571.807	
Rebaja Continuidad		-331.960		
SUBTITULO 23:				
PBS Vejez	334.741.599	343.444.321	342.361.204	
PBS Invalidez	172.160.634	185.233.647	185.412.582	
Bono por Hijo	7.800.452	10.181.203	9.578.529	
Subsidio a los trabajadores jóvenes	15.930.000	1.071.660	869.906	
Bono de Reconocimiento	991.358.791	978.841.436	984.234.775	
APS (Pensionados INP)	1.451.238	13.972.415	13.968.066	
SUBTITULO 24:				
APS (AFP y Cías de Seguro)	24.028.732	19.021.247	20.601.101	
Bono ayuda a la familia	0	60.742.100	62.136.080	
SUBTITULO 29:				
Mobiliario y otros (Ref. previsional)	0	16.964	16.964	
Equipos Informáticos (Ref. previsional)	0	31.134	30.520	
Programas Computacionales (Ref. previsional)	0	46.900	45.547	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2007	2008	2009				
Servicios de atención a las personas	Tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención del IPS en el año t. Enfoque de Género: No	Sumatoria de tiempo de espera en Centro de Atención del IPS en el año t / N° total de personas atendidas en Centros de Atención del IPS en el año t	minutos	N.C.	N.C.	57 minutos 66709975/ 1170976	40 minutos 2404800 00/60120 00	NO	70%	1
Servicios de atención a las personas	Porcentaje de puestos de trabajo que se encuentran efectivamente atendiendo público en las áreas de plataforma de los Centros de Atención que cuentan con el Sistema de Administrador de Fila en el año t Enfoque de Género: No	(Sumatoria de puestos de trabajo que se encuentran efectivamente atendiendo público en las áreas de plataforma de los Centros de Atención que cuentan con Sistema Administrador de Fila en el año t / N° total de puestos de trabajo disponibles para la atención de público en áreas de plataforma de los Centros de Atención que cuentan con Sistema Administrador de Fila en el año t) * 100	%	N.C.	N.C.	93% (123/132)* 100	90% (100/111) *100	SI	103%	
Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social	Porcentaje de planillas de cotizaciones con estado distribuidas, disponibilizadas a FONASA, ISL y otros para el año t Enfoque de Género: No	(N° Planillas de cotizaciones con estado distribuidas, disponibilizadas a FONASA, ISL y otros al día 15 del mes subsiguiente del mes recaudación año t / N° total de planillas de cotizaciones recibidas al día 15 del mes subsiguiente del mes recaudación año t) * 100	%	N.C.	0%	98% (6403791/ 6503828)* 100	90% (6264000 /6960000) *100	SI	109%	

27 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

28 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009.

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2007	2008	2009				
Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t	Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t/N° total de solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Vejez finiquitadas con resolución en el año t	días	N.C.	N.C.	21días 1139337/54416 H: 20 249930/12487	30días 900000/30000 H: 30 180000/6000	SI	143%	2
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:				M: 21 889407/41929	M: 30 720000/24000			
Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t	Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t/N° total de solicitudes de Pensión Básica Solidaria de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t	días	N.C.	N.C.	16días 24020/1460 H: 17 9972/579	30días 1200000/40000 H: 30 240000/8000	SI	182%	2
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:				M: 16 14048/881	M: 30 960000/32000			
Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t	Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t/N° total de solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez finiquitadas con resolución en el año t	días	N.C.	N.C.	21días 5171119/251496 H: 21 2167506/103246	30días 600000/20000 H: 30 120000/4000	SI	146%	2
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:				M: 20 3003613/148250	M: 30 480000/16000			
Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t	Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t/N° total de solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Invalidez finiquitadas con resolución en el año t	días	N.C.	N.C.	19días 158789/8333 H: 19 69706/3674	30días 900000/30000 H: 30 180000/6000	SI	157%	2
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:				M: 19 89083/4659	M: 30 720000/24000			

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2007	2008	2009				
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Tiempo Promedio Respuesta a imponentes Activos Particulares en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t	Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Particulares en el periodo el año t / N° total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Particulares el año t	días	40días 504266/12730	42días 525661/12631	41días 560417/13538	40días 528000/13200	SI	97%	
	Enfoque de Género: No									
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Tiempo Promedio Respuesta imponentes Activos Públicos en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t	Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago y/o Resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Públicos en el periodo el año t / N° total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos Públicos el año t	días	48días 400487/8371	48días 446434/9250	46días 417530/9054	48días 518400/10800	SI	104%	
	Enfoque de Género: No									
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Tiempo Respuesta promedio a imponentes Activo Servicio de Seguro Social en el pago y/o resolución de beneficios previsionales el año t	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos SSS en el periodo el año t / N° total de casos finiquitados de pago y/o resolución de beneficios previsionales de imponentes Activos SSS el año t)	días	22días 879516/40702	22días 783191/35871	17días 612982/35833	22 días	SI	129	3
	Aplica Enfoque de Género: NO									
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Tiempo promedio respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t	Sumatoria días de respuesta a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t / N° total de solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS finiquitadas con resolución en forma desconcentrada el año t	días	N.C.	N.C.	12días 548/44	14días 46788/3342	SI	112%	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 7
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁷	% Cumplimiento ²⁸	Notas
				2007	2008	2009				
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Cobertura de Imponentes Activos SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 30 días en el año t en el nivel central	(Sumatoria de Imponentes Activos SSS que se les concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 30 días en el año t en el nivel central/N° Total de Imponentes Activos SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t en el nivel central)*100	%	N.M.	N.C.	93.7% (33569.0/35833.0)*100	80.0% (36480.0/45600.0)*100	SI	117%	
	Enfoque de Género: No									
Recaudación y Distribución de Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas	Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t	(N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100	%	31.3% (2160369.0/6904317.0)*100	51.9% (3384973.0/6524296.0)*100	82.1% (5069405.0/6177271.0)*100	65.0% (4524000.0/696000.0)*100	SI	126%	4
	Enfoque de Género: No									
Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de N° de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100	%	85% (1750/2066)*100	84% (1801/2137)*100	74% (1496/2014)*100	85% (1750/2066)*100	NO	88%	5
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 86 (1080/1252)*100	M: 84 (1041/1239)*100	M: 74 (903/1220)*100	M: 86 (1080/1252)*100			

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 88 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 12 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

Notas:

- El resultado de este indicador se basa en: a) Bonos Extraordinarios de Apoyo a la Familias, pagados en marzo y agosto de 2009, lo que significó la atención de un nuevo universo potencial de más de 5 millones de personas, correspondientes a trabajadores afiliados a Cajas de Compensación, AFP y Servicios Públicos, entre otros. Además, el IPS actuó como canal de recepción de reclamos de los procesos del sistema de cargas familiares, determinando la calidad de sus beneficiarios, originados en información desactualizada en los sistemas por parte de los respectivos administradores; b) adelantamiento de la tercera etapa de la Reforma Previsional, definida para julio 2010 y que, conforme al Mensaje Presidencial del 21 de Mayo 2009, se realizó septiembre de 2009. Esta instrucción presidencial implicó un aumento significativo de los beneficiarios atendidos por Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y Aportes Previsionales Solidarios (APS); de éstos, el IPS atendió más del 80% de las solicitudes de APS de pensionados de AFP.
- La Reforma Previsional se basó en tres ejes: (i) crear un nuevo Sistema de Pensiones Solidarias, que garantice Seguridad Social al 60% de la población más pobre; (ii) aumentar la cobertura previsional de grupos vulnerables: jóvenes, mujeres y trabajadores independientes; y (iii) perfeccionar el Sistema de Capitalización Individual, fortaleciendo el Ahorro Previsional Voluntario. La Reforma Previsional implicó gestionar productos, objetivos y metas para dar cumplimiento al espíritu de esta Ley. La medición del cumplimiento de las distintas metas de gestión se realizó con indicadores que midieron el tiempo promedio de resolución de una solicitud. El resultado logrado por éstos radica en la eficiencia del proceso de concesión de estos beneficios; se puede observar que la tendencia del indicador es a la baja, menores tiempos promedios de resolución, brindando a las personas una respuesta oportuna y mejorar niveles de ingresos en menores plazos, ayudando a mejorar su calidad de vida.

3. El cumplimiento de este indicador se debe a las medidas adoptadas internamente, las que incluyeron monitoreo diario, reuniones de trabajo semanales y emisión periódica de reportes.
4. El resultado de este indicador se fundamenta en la implementación por parte de la Institución de un plan estratégico consistente en impulsar la declaración y pago de cotizaciones por Internet, a través de todos los operadores electrónicos, lo que ha llevado a que actualmente se registre un sobrecumplimiento de este indicador. Este sobre cumplimiento está estrechamente vinculado a nuestros recaudadores de planillas electrónicas, entidades externas al IPS que aportan con más del 80% del total de las planillas electrónicas. En la actualidad los lazos de cooperación con estas entidades se han estrechado, con la idea de ofrecer mejores alternativas a los empleadores y trabajadores independientes de acuerdo al perfil de cada uno. A todo lo anterior, se agrega el desarrollo e implementación de la Preplanilla electrónica con cupón de pago.
5. Para concretar el Estudio de Usuarios, durante noviembre la empresa CCI Ingeniería Económica aplicó una encuesta para establecer el porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio, en un período en que la atención se caracterizó por los efectos del aumento, en el marco de la Pensión Básica Solidaria, de la cobertura del 40% al 45% más pobre de la población y el otorgamiento del Aporte Previsional de vejez e invalidez a quienes reciben pensiones inferiores a \$120.000 y del pago, a partir de agosto, del Bono Extraordinario de \$40.000 de Apoyo a la Familia, a un total de 2.221.432 personas con 4.052.603 bonos emitidos. La aplicación de este instrumento se vio afectada por acciones de la ANEF, que convocó a paralización de actividades. Esta consulta alcanzó un 74,3% de usuarios satisfechos, con un índice global de satisfacción promedio de 81,8%, sobre un total posible de 100%; ambos, en promedio, los días de aplicación de la encuesta.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
Aportes y Beneficios Previsionales, Beneficios derivados de leyes especiales, Bono de Reconocimiento y prestaciones comunes de origen laboral no contributivas	Tiempo Promedio Respuesta en el cálculo y pago de reliquidación de pensiones el año	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados por reliquidación de pensiones el año t / N° total de casos finiquitados por reliquidación de pensiones el año t)	días	N.C	N.C	20,3	1
Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios complementarios de protección social	Porcentaje de beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario que participan en talleres, charlas, actividades y/o servicios respecto del total beneficiarios de pensiones del IPS que participan en talleres, charlas, actividades y/o servicios en la Región en el año t	(Sumatoria de beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario que participan en talleres, charlas, actividades y/o servicios en la Región en el año t / N° total de beneficiarios de pensiones del IPS que participan en talleres, charlas, actividades y/o servicios en la Región en el año t)*100	%	N.C.	N.C.	64,2	1
Servicios de atención a las personas	Porcentaje de planes de comunicación externa ejecutados en el año, vinculados con beneficios del IPS	(Sumatoria de planes de comunicación externa ejecutados en el año, vinculados con beneficios del IPS / N° total de planes de comunicación externa vinculados con beneficios del IPS programados)*100	%	110%	100%	100%	
Servicios de atención a las personas	Tiempo respuesta a consultas realizadas en sitio Web IPS	(Sumatoria de días hábiles de demora entre la recepción y entrega de respuesta / N° total de consultas recibidas a través del sitio Web IPS)	días	1,2 días	1,8 días	1,4 días	

Nota:

- (1) Este indicador fue creado el año 2009; por lo tanto esta es su primera medición anual. Por su contenido y características de permanencia seguirá siendo objeto de medición en años sucesivos.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 9
CUMPLIMIENTO PROGRAMACIÓN GUBERNAMENTAL 2009

Objetivo	Producto	Producto Estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación
Potenciar a los Centros de Atención en la respuesta desconcentrada a las solicitudes de Indemnización por años de servicio ex SSS.	Desconcentración de la emisión de la resolución que concede o rechaza la solicitud de Indemnización por años de servicio ex SSS.		<p><u>1º Trimestre:</u> MEDIO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>
Fomentar la recaudación de las cotizaciones previsionales mediante vía electrónica, cuyo beneficio consiste en entregar a los trabajadores imputación automática en sus cuentas individuales y a los empleadores una alternativa eficiente al momento de declarar y pagar.	Declaración electrónica de cotizaciones previsionales.		<p><u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO </p> <p><u>Evaluación Final</u> CUMPLIDO </p>

a la atención y concesión del Bono para las mujeres por hijo nacido vivo en el IPS.

Pilar Solidario a la atención y concesión del Bono para las mujeres por hijo nacido vivo en el IPS.

2º Trimestre:
CUMPLIDO

3º Trimestre:
CUMPLIDO

4º Trimestre:
CUMPLIDO

Evaluación Final
CUMPLIDO

Contribuir a la protección social mediante la entrega focalizada de los beneficios complementarios, a través de la focalización de talleres, charlas, actividades y servicios, con el fin de mejorar la calidad de vida de los usuarios del IPS.

Beneficios Complementarios, tales como talleres, charlas, actividades y/o servicios para beneficiarios de pensiones del Pilar Solidario.

1º Trimestre:
ALTO

2º Trimestre:
ALTO

3º Trimestre:
ALTO

4º Trimestre:
CUMPLIDO

Evaluación Final
CUMPLIDO

Anexo 6: Informe Preliminar²⁹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁰

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

Programa / Institución: Instituto de Normalización Previsional (IPS)

Año Evaluación: 2007

Fecha del Informe: 03-03-2010 ; 1:08:45

Cuadro 10	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
1. Elaborar y formalizar convenios entre IPS e ISL y entre IPS y FONASA para la recaudación y distribución de cotizaciones y de los costos asociados de acuerdo con el informe de Costos Operacionales del proceso de Recaudación, Cobranza y Distribución. (Incorpora estructura tarifaria).	<p>NUEVOS ANTECEDENTES:</p> <p>El Cumplimiento y los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informarán para el Compromiso N°1 de la Recomendación Diseño 3 del periodo Junio 2009.</p> <p>El Estudio presenta los costos asociados al contrato vigente y su distribución entre IPS, ISL y FONASA., siendo las principales conclusiones las siguientes:</p> <p>1) Existe una mayor eficiencia económica, en términos de costos, en la recaudación electrónica sobre la manual.</p> <p>2) El costo operacional representa el 0,75% del monto total recaudado, representando eficiencia en el cumplimiento de la función.</p> <p>3) Los costos operacionales, en función de las planillas se distribuyen en: 42.25%, FONASA; 35.34%, ISL y 22.41%, IPS.</p> <p>Según el convenio de recaudación vigente por prestar el servicio de recaudación a FONASA, representa, por ingresos, un 26.67% del costo específico de proveer dicho servicio; lo que en términos reales significaría un subsidio.</p> <p>4) Los ingresos percibidos por el IPS por prestación de servicio de recaudación y distribución de planillas a FONASA ascienden a \$726.643.756.- anuales y los montos recaudados de cotizaciones para el FONASA, para el periodo 2007-2008, fueron de \$557.389.443.830. Es decir, para el FONASA el costo representa un 0.13% de monto percibido.</p> <p>ANTIGUO:</p> <p>a) Se concluye que es sustancialmente innecesario suscribir un nuevo contrato por cuanto la interpretación progresiva y fundada en las materia en que recae, es suficiente para continuar aplicándolo. Lo anterior, se fundamenta, por lo demás, en que el IPS es el sucesor legal del INP, salvo en lo referente a la ley N° 16.744, materia esta última ajena a las cotizaciones de salud del régimen FONASA.</p> <p>b) El convenio vigente contempla expresamente una tarificación de los servicios. En este contexto, legalmente no se requiere celebrar un nuevo contrato y en lo que toca a la tarificación ¿ya existe-</p> <p>c) La Dirección Nacional, solicitó un análisis de costos operacionales, que considerara costos separados por los diferentes clientes. Este estudio, fue titulado "Eficiencia y medición de economías de escala y de ámbito en la provisión del PE "Servicios a Terceros" y su subproducto "Servicio de Recaudación, Cobranza y Distribución".</p> <p>Convenio IPS e ISL: Terminado y suscrito por los Directores de IPS e ISL, con fecha 05 03 09. Lo referente a este compromiso consta en Anexos N°3 "Recaudación de</p>

²⁹ Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

³⁰ Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Cotizaciones" y N°4 "Cobranzas de Cotizaciones". Convenio IPS y FONASA: Continúa vigente el Convenio entre FONASA e INP, suscrito con fecha 20 de Diciembre de 2002. (Resolución Exenta N° 85 del 11 de febrero 2003 Se constituyó el Comité Conjunto y las Mesas de Trabajo, las que han sesionado en 3 oportunidades.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Convenio IPS e ISL: Terminado y suscrito por los Directores de IPS e ISL, con fecha 05 03 09. Lo referente a este compromiso consta en Anexos N°3 "Recaudación de Cotizaciones" y N°4 "Cobranzas de Cotizaciones". Convenio IPS y FONASA: Continúa vigente el Convenio entre FONASA e INP, suscrito con fecha 20 de Diciembre de 2002. Resolución Exenta N° 85 del 11 de febrero 2003. Estudio "Eficiencia y medición de economías de escala y de ámbito en la provisión del PE ?Servicios a Terceros" y su subproducto "Servicio de Recaudación, Cobranza y Distribución" Se perfeccionó el Informe " Estudio Analítico de Costos Proceso Recaudación Distribución" Síntesis Estudio Economías de Escala y Ámbito. Memoria de cálculo del Informe Costos Recaudación Distribución</p>
<p>2. Constituir un Comité conjunto IPS-ISL-FONASA para la Gestión de contratos con terceros en materia de recaudación y cobranza, distribución de los costos y estructura tarifaria.</p>	<p>NUEVOS ANTECEDENTES: Se han efectuado varias reuniones del comité conjunto IPS, ISL y FONASA para identificar los requerimientos de cada uno de los negocios involucrados, de modo que éstos se reflejen finalmente en las bases de licitación para proveer los servicios de recaudación electrónica y distribución de las cotizaciones entre los distintos negocios. La Comisión Redactora de Bases para la Licitación de los Servicios de Recaudación ha sesionado en varias oportunidades y en ellas cada parte entregó sus requerimientos de servicio, traduciéndose en el documento: "Bases Técnicas referidos a la Licitación del Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales y Captura de Información"</p> <p>ANTIGUO: Establecer un comité de evaluación e implementación en el mediano plazo, de contratos con empresas especializadas en recaudación electrónica, tendientes a lograr el ingreso directo de recursos e información a cada una de las Instituciones involucradas, FONASA, ISL e IPS, así mismo, la evaluación en términos económicos y técnicos de la prestación del servicio de cobranzas por parte de IPS. Se constituyó el Comité Conjunto y las Mesas de Trabajo, las que han sesionado en 3 oportunidades.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Actas de Acuerdo: Reunión Preliminar Director Fonasa, Director INP y Equipos Técnicos Reunión Equipos Técnicos Taller Nuevo Modelo Recaudación y Cobranzas Informe con nombres de integrantes Comité Minuta de Reunión 28-01-2009 Minuta de Reunión 24-02-2009 Minuta de Reunión 30-04-2009 Bases Técnicas "Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales y Captura de Información" Minuta de Reunión del Comité conjunto ISL-FONASA-IPS</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	Contratos con Terceros
1. Confeccionar estudio de eficiencia y de medición de las economías de escala y de ámbito de estos negocios de manera de poder concluir sobre la pertinencia de que el IPS continúe a cargo de su provisión o deba externalizarse en otra institución, pública o privada.	<p>Nuevo Antecedente: El Cumplimiento y los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el Compromiso N°1 de la Recomendación Diseño 2 de Diciembre 2008.</p> <p>Antiguo: Analizar justificación de la Provisión del PE 3, "Servicios a Terceros" y su subproducto, específicamente "Servicios de Recaudación, Cobranza y Distribución". a través de un estudio de eficiencia y de medición de las economías de escala y de ámbito de estos negocios, a fin de fundamentar la provisión interna o externa en otra institución, pública o privada.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Estudio de Eficiencia y medición de economías de escala y de ámbito en la provisión del PE "Servicios a Terceros" y su subproducto "Servicio de Recaudación, Cobranza y Distribución".</p>
1. Revisar y readecuar los convenios existentes con SENAMA y MIDEPLAN, a la nueva institucionalidad de IPS, en materia de "Beneficios Complementarios de Protección Social".	<p>Nuevos Antecedentes: Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informarán para los Compromisos N°2 y N°4 de la Recomendación Diseño 4 de Diciembre 2009. EL IPS en el marco del sistema de protección social impulsado por el gobierno, trabaja y se coordina, desde su respectiva competencia, con los organismos SENAMA, en materia de adulto mayor, en especial consideración a que dicho servicio es el encargado dentro de la administración del estado de fijar las políticas en este ámbito. Por su parte con MIDEPLAN, si bien hoy no existe un trabajo específico en materia de beneficios complementarios de protección social, el IPS en materia de Sistema Solidario está fuertemente vinculado a dicho Ministerio, quien es el encargado por ley de aportar la información necesaria para alimentar el Sistema de Información de datos Previsionales que administra el Instituto.</p> <p>Antiguo: El Subdepartamento de BCPS realizó una revisión y análisis de todos los convenios vigentes a la fecha de entrada en funcionamiento del IPS. Como resultado de dicha labor, se entrará a una nueva etapa de estudio de aquellos convenios, con el fin de definir cuales se adecuan, por sus características a la nueva institucionalidad del IPS. Se adjunta, en los medios de verificación un resumen con los actuales convenios existentes a nivel de Beneficios Complementarios de Protección Social</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Cuadro Resumen Convenios Nacionales (Alianzas). Resultados de la Revisión y Análisis de los Convenios existentes con SENAMA y MIDEPLAN Resolución N° 17 de 30-07-2007 Aprueba Convenio entre SENAMA y el INP Resolución N° 265 de 30-05-2001 Aprueba Convenio MIDEPLAN y el INP - Convenio Marco Ley N° 19.828 Crea el SENAMA</p>
2. Analizar las oportunidades de provisión de "Beneficios Complementarios de Protección Social" por parte de otras entidades y determinar su eventual traspaso.	Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para los Compromisos N°1 de la Recomendación Diseño 4 de Junio 2009 y para el compromiso N° 4 de Recomendación Diseño 4 de Diciembre 2009

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del SEMANA, no es posible traspasar la provisión de los Beneficios Complementarios de Protección Social ya que existe un problema legal.</p> <p>Se realizó el análisis respectivo. Por cuanto el SENAMA es una institución cuyo objeto es la definición de políticas públicas para el adulto mayor y no cuenta con facultades para administrar. Como consecuencia de esto, el IPS debe continuar administrando los beneficios y no existe en este momento la posibilidad de traspaso.</p> <p>Va subrayado en el extracto de la ley, donde a SENAMA, se le encarga "proponer las políticas destinadas a lograr la integración familiar y social efectiva del adulto mayor y la solución de los problemas que lo afectan". Puede encargar actividades de capacitación para mejorar calidad de vida de adultos mayores, pero no le asigna capacidad de ejecución, prueba de esto es que la dotación del Servicio es de 140 personas a nivel nacional.</p>
<p>4. Realizar el primer diagnóstico o estudio actuarial o relativo a aquellos temas propios de sus funciones (Ley 20.255, Artículo 55 N° 5) y efectuar su publicación informativa (Ley 20.255, Artículo 55 N° 8).</p>	<p>Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para los Compromisos N°1 de la Recomendación Diseño 4 de Junio 2009 y para el compromiso N° 2 de Recomendación Diseño 4 de Diciembre 2009. Se realizaron los estudios sobre los potenciales beneficiarios de la Reforma Previsional en el corto plazo, lo que permitió a la Subsecretaría y a la DIPRES determinar las necesidades presupuestarias para la entrega de los Beneficios de la Etapa II y III de la Reforma.</p> <p>Una breve explicación de como se generaron estas proyecciones para poder contar con estos estudios son::</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Los datos hasta los meses de Noviembre son los reales entregados por cada una de las áreas que trabaja en cada uno de los Beneficios. 2.- Los datos proyectados se genera en Base a los registros obtenidos del registro civil y que pasan por Elegibilidad cambiando los parámetros en los meses que se modifican ellos (Julio 2010). 3.- Los Beneficiarios nuevos encontrados, se agregan a los que están en Régimen de manera de contener todo el universo para cada mes, En Régimen + los proyectados. 4.- En General las proyecciones han sido muy cerca de la realidad, excepto para los casos de invalidez donde no tenemos datos que permitan proyectar las nuevas invalideces de cada mes. <p>El IPS implementó campañas de captación de solicitudes de beneficios en sus redes presenciales tanto internas como externas (Centros de Atención IPS, Red de Pagos; Municipios y AFP).</p> <p>Para los estudios de largo plazo, estos deben ser efectuados por la DIPRES.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Tabla de Proyección de un Beneficio</p>
<p>1. Elaborar y formalizar una propuesta de distribución de bienes, previa identificación de aquellos imprescindibles para el funcionamiento del IPS.</p>	<p>Nuevos Antecedentes:</p> <p>El Cumplimiento y los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el Compromiso N°2 de la Recomendación Diseño 5 de Junio 2009.</p> <p>En relación a lo que se plantea en la recomendación, que dice relación con el traspaso de bienes inmuebles, no hubo necesidad de elaborar una propuesta de distribución de bienes, dado que se acordó el traspaso al ISL del bien inmueble de dominio del IPS, ubicado en Teatinos N°722/732 e interiores, en la comuna y ciudad de Santiago, que se va a utilizar como casa matriz del ISL</p> <p>En Resolución N° 43 de 22-01-2010, se resuelve, que se destine para el ISL, el bien inmueble de propiedad del INP, ubicado en Teatinos N°722/732.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>ANTIGUOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Extracto Diario Oficial de fecha 04.02.2009. La respuesta a la proposición está contenida en el Art. 10º del DFL N°4 , de 2009, decreto con fuerza de ley". -Resumen de Propuesta teniendo especial consideración las funciones que la Ley N° 20.255 les encomienda a cada entidad. - Propuesta de Distribución de Propiedades elaborada y presentada al Ministro del Trabajo y Previsión Social. - N°10979-96-3 (06-11-08), de Secretaría General INP a Sr. Jefe Departamento Institucional Laboral Dirección de Presupuestos. - N° 10979-96-1 (08-10-08) de Director Nacional INP a Sr. Ministro del Trabajo y Previsión Social. <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Propuesta de Distribución de Propiedades elaborada y presentada al Ministro del Trabajo y Previsión Social.? N°10979-96-3 (06-11-08), de Secretaría General INP a Sr. Jefe Departamento Institucional Laboral Dirección de Presupuestos.? N° 10979-96-1 (08-10-08) de Director Nacional INP a Sr. Ministro del Trabajo y Previsión Social.</p> <p>Anexos 1 Anexos 2, 3 Anexos 4,5 y 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extracto Diario Oficial de fecha 04.02.2009 - Resumen de Propuesta. <p>Ord. S.G. N° 10979-96-18 de 28-01-2010 y Resolución Exenta N° 43 de 22-01-2010</p>
2. Elaborar y formalizar las inscripciones de dominio de los bienes que serán traspasados al IPS u otras entidades.	<p>Nuevos Antecedentes:</p> <p>El Cumplimiento y los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el Compromiso N°1 de la Recomendación Diseño 5 de Diciembre 2008.</p> <p>En relación a lo que se plantea en la recomendación, que dice relación con el traspaso de bienes inmuebles, no hubo necesidad de elaborar una propuesta de distribución de bienes, dado que se acordó el traspaso al ISL del bien inmueble de dominio del IPS, ubicado en Teatinos N°722/732 e interiores, en la comuna y ciudad de Santiago, que se va a utilizar como casa matriz del ISL</p> <p>En Resolución N° 43 de 22-01-2010, se resuelve, que se destine para el ISL, el bien inmueble de propiedad del INP.ubicado en Teatinos N°722/732.</p> <p>Antiguo:</p> <p>En relación a este compromiso, informamos que durante el Segundo semestre de este año se elaborará un "Programa de Trabajo" relativo a definir, mediante un análisis de la cartera Inmobiliaria, el destino de los bienes administrados originalmente por el INP.</p>
1. Diseñar e implementar la infraestructura tecnológica para que el modelo de atención del Pilar Solidario se aplique a las prestaciones del ex Servicio de Seguro Social, a cargo del IPS.	<p>Revisar la pertinencia de la Recomendación del Diseño 8 de este compromiso (1) y del N°2 del periodo Diciembre 2009, en el marco de la nueva institucionalidad.</p> <p>Por cuanto los modelos tecnológicos del Pilar Solidario no tiene sentido implementarlos, por cuanto la potencial población beneficiaria del antiguo régimen previsional no supera los 75.000 trabajadores activos (incluyendo el ex SSS y ex Cajas de Previsión).</p> <p>Las inversiones requeridas para aplicar este modelo tecnológico comprenden más de 30 reglas de negocio por cada sistema de reparto previsional (52), por lo tanto la inversión no se justifica para dicha población beneficiaria.</p>
2. Diseñar la infraestructura tecnológica para que el modelo de atención del Pilar Solidario se aplique a las prestaciones del resto de	<p>Revisar la pertinencia de la Recomendación del Diseño 8 de este compromiso (2) y del N°1 del periodo Diciembre 2009, en el marco de la nueva institucionalidad.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
las ex Cajas, a cargo del IPS.	<p>Por cuanto los modelos tecnológicos del Pilar Solidario no tiene sentido implementarlos, por cuanto la potencial población beneficiaria del antiguo régimen previsional no supera los 75.000 trabajadores activos (incluyendo el ex SSS y ex Cajas de Previsión).</p> <p>Las inversiones requeridas para aplicar este modelo tecnológico comprenden más de 30 reglas de negocio por cada sistema de reparto previsional (52), por lo tanto la inversión no se justifica para dicha población beneficiaria.</p>
2. Implementar y ajustar el modelo de coordinación diseñado para el IPS.	<p>La responsabilidad de las áreas se definen de acuerdo a Resolución Exenta N°15 del 15/01/2010, se establece la nueva orgánica del Instituto, la cual contempla en el numeral 5.2. la Subdirección de Servicio al Cliente, cuyo primer objetivo general es "Proponer, administrar y dirigir el modelo de atención presencial y no presencial, tanto por canales internos como externos, de los clientes ciudadanos, clientes empleadores y otras instituciones de la seguridad social, tanto públicas como privadas". Asimismo, el numeral 5.2.1 se establece como objetivo general de la División a Clientes "Planificar, implementar, controlar y evaluar, en forma permanente" dicho modelo de atención.; Asimismo en la letra b) se establece como función estratégica "Coordinar operativamente las Direcciones Regionales del Instituto".</p> <p>Como se ha señalado, dicha resolución entra en vigencia en 31 de Marzo de 2010, por lo tanto a contar de tal fecha se procederá al Diseño del Nuevo modelo de Atención para posteriormente implementarlo, previa sanción por parte de la Dirección Nacional Este compromiso quedará implementado a fines del año 2010.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ord S.G. N°289-3 de 18-01-2010 y Resolución Exenta N°15 de 15-01-2010 1° Parte Resolución Exenta N°15 de 15-01-2010 2° Parte</p>
3. Implementar nuevo Sistema de pago de Beneficios de Seguridad Social.	<p><u>Nuevos Antecedentes:</u> El Cumplimiento y Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para los compromisos N° 1 de la Recomendación II Organización y Gestión 10 del periodo Junio 2009 y para el compromiso N° 2 del periodo Diciembre 2009.</p> <p>La Resolución Exenta N°15 del 15-01-2010, establece la Organización Interna del IPS la denominación de sus unidades y las funciones respectivas, además, tiene diseñado el Modelo de Negocios orientados a mejorar la competitividad de los oferentes, por medio de dos situaciones: La generación del Modelo de Negocios, tanto para el Pago de Beneficios como para la Recaudación de Cotizaciones.</p> <p>Durante el último trimestre del año 2009 el Instituto fue asesorado por la Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Católica ? DICTUC S.A, en el análisis y sugerencias al Modelo de Operación y Bases de Licitación de la Plataforma de Pago de Beneficios IPS.</p> <p><u>Antiguo:</u> El inicio de la puesta en marcha del nuevo Sistema de Pago de Beneficios de Seguridad Social, se ha prorrogado hasta el 31 de mayo de 2010, para lo cual se ha asegurado en primer término, la continuidad operativa con Banco BBVA hasta esa fecha, formalizada en los términos que señalan los medios de verificación 1.- y 2.- citados.</p> <p>A través de Ord. N° 135 del 10 Agosto 2009, se designa a los Coordinadores Regionales para la Supervisión Centros de Pago.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución N° 03 de 05 de mayo 2009, que regulariza contratación del servicio de Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social con el Banco</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>BBVA por el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2008 al 31 de mayo de 2009,</p> <p>Resolución N° 04 de 05 de mayo 2009 que autoriza contratación directa y aprueba contrato con Banco BBVA, desde el 1 de Junio de 2009 al 31 de mayo de 2010, salvo término anticipado al 31 de Enero de 2010, a comunicar oportunamente por el Instituto. Respecto a la recomendación misma de "establecer a nivel de Sucursales un procedimiento explícito para la supervisión de los centros de pago?", fué incorporada en las Bases de Licitación del Sistema de Pagos de Beneficios de Seguridad Social según medio de verificación 3.- y que se plantea en los siguientes términos: "la calidad y nivel de cumplimiento del servicio serán supervisados localmente por los Directores Regionales del Instituto, quienes para estos efectos asumirán la representación del Administrador".</p> <p>Bases Administrativas, Técnicas y Anexos de la Licitación Pública para contratar el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social", aprobadas por Resolución Exenta N°09 de 19 de Junio de 2008. No obstante lo anterior, se formalizará por el Departamento de Sucursales, el nombramiento de Coordinadores a nivel regional, encargados de la supervisión de los centros de pago de la región y la respectiva coordinación con los niveles centrales correspondientes, lo que será formalizado por medio de verificación 4.-</p> <p>A través de Oficio se designó a los respectivos Coordinadores a nivel Regional. Ord. N° 135 del 10 Agosto 2009</p> <p>Ord. S.G. N° 289-3 de 18-01-2010 y Resolución Exenta N° 15 de 15-01-2010 1° Parte</p> <p>Resolución Exenta N° 15 de 15-01-2010 2° Parte</p> <p>Estudio Realizado por Pontificia UC- "Análisis y Sugerencias al Modelo de Operación y Bases de Licitación de la Plataforma de Pago de Beneficios del IPS". (ESTE MEDIO DE VERIFICACIÓN SE ENVIARÁ POR MANO - POR SU EXTENSIÓN NO ES POSIBLE ADJUNTARLO POR ESTE MEDIO)</p> <p>Bases Administrativas "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social"</p>
<p>2. Difundir internamente los resultados de la documentación de procesos de la organización y capacitar al personal involucrado.</p>	<p>Durante el año 2009 se trabajó una estrategia de gestión del Departamento Personas, y se reorientaron los procesos hacia su cumplimiento.</p> <p>Dicho trabajo fue realizado de manera participativa con actores claves y jefaturas de subdepartamento.</p> <p>Junto con ello los días 10 y 15 de diciembre, se realizó una jornada interna que buscó, analizar y complementar la propuesta, a fin de socializar los principales procesos e introducir elementos de gestión del cambio.</p> <p>En el año 2010 se espera seguir profundizando en esta materia, a objeto de optimizar los procesos existentes y su nivel de integración.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p> <p>Nómina de Asistencia de Jornada de capacitación</p> <p>Presentación Ejes de Gestión y Equipo de Trabajo</p> <p>Presentación Políticas de Gestión</p> <p>Documento de Negocios</p>
<p>4. Establecer, en el marco del Sistema de Gestión por competencias, los perfiles y cargas de trabajo del personal en todas las áreas del IPS.</p>	<p>NUEVOS ANTECEDENTES:</p> <p>Los cargos de II Nivel Jerárquico adscritos al sistema son Subdirectores, Jefes de División, Directores Regionales y Jefes de Departamentos, los cuales se encuentran definidos y aprobados por el Servicio Civil, faltando solo los cargos de Jefes de Departamentos que están en Proceso de Selección.</p> <p>Por Resolución Exenta N°15 del 15/01/2010, se fijó la nueva Estructura Orgánica del Instituto. Con esa misma fecha y cumpliendo con la estructura se procedió a nombrar</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>a los 5 directivos a cargo de las Divisiones.</p> <p>ANTIGUO: Situación difícil de cumplir debido a la envergadura de la Institución y a la complejidad de sus funciones. No obstante, el Depto. de Personas, a través de contratos con empresas consultoras, concretó el levantamiento de cargas de trabajo para 18 de sus cargos y está trabajando el levantamiento de 30 perfiles de cargo a nivel institucional, con metodología estándar y transferencia metodológica a favor del servicio.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> - Informe Final Competencias y Cargas de Trabajo Asociadas a los Perfiles del Depto. de Personas Mayo 2009. - Informe Anexo Análisis de los Resultados por Cargo - Manual de Capacitación de los Usuarios en el Uso del SGC. Ord. N° 1299 del 03-11-2009 de DN Servicio Civil, donde se remite Perfiles de Cargos Resoluciones de los 5 directivos</p>
<p>5. Detectar, en el marco del Sistema de Gestión por Competencias, las necesidades de capacitación del personal del IPS.</p>	<p>Por requisito técnico del PMG de Capacitación se exige esta detección aplicando el enfoque de competencias, por lo que este compromiso esta contenido en la Detección de Necesidades de Capacitación que realizó el Instituto al 31 de diciembre del 2009, en el marco de este PMG.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Certificado PMG Validación 2009 emitido por el Servicio Civil Correo fecha 27-01-2010 enviado por el Organismo validador del PMG Capacitación</p>
<p>2. Desarrollar, implementar y documentar manuales de operación, de usuarios y de sistema, de los aplicativos de IPS: Servicios de Aseguramiento Calidad.</p>	<p>NUEVOS ANTECEDENTES: La Empresa Anticipa utilizará la Metodología, Plan y Estrategia de Pruebas para el Aseguramiento de la calidad de Software del IPS, con la finalidad de efectuar las pruebas necesarias e indispensables en el ámbito que se describe, ampliando o limitando su cobertura.</p> <p>ANTIGUO: Licitación de los servicios de Aseguramiento de la calidad fue adjudicada por Resolución Exenta N° 2274 del 20-12-2008 a la empresa ANTICIPA, la cual está recibiendo la documentación de los manuales de operación, de usuarios y de sistema, de los aplicativos de IPS administrados por Synapsis y los desarrollados por las empresas P&M y Vission.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> - Resolución Exenta N° 2274 del 20-12-2008. - Informe de Administración y Operación del Contrato. - Manual de Usuario: Modulo de Atención y Recepción de Solicitudes (STJ). - Plan de Implementación Bono por Hijo Manual del Servicio de Aseguramiento de la Calidad (Metodología Plan y Estrategi de Pruebas)</p>
<p>4. Desarrollar, implementar y documentar manuales de operación, de usuarios y de sistema, de los aplicativos de IPS: Centro de Servicios informáticos y Data.</p>	<p>NUEVOS ANTECEDENTES: La razón para volver a licitar se fundamenta en que el Instituto ha decidido someter a revisión la correspondiente Base de Licitación, encontrándose en este proceso, estimándose que el Proceso de Licitación, será llevado a cabo durante el Primer Semestre de 2010.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>ANTIGUO: La Contraloría General de la República aprobó las Bases de Licitación Pública para contratar los servicios del "Centro de Servicios y Soporte de Aplicaciones del IPS", con fecha 30 de Junio de 2009. Por lo tanto, el compromiso inicial comprometido al 30 de junio, depende para iniciar su implementación que concluya el proceso de licitación.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> - Resolución N° 2 de fecha 20 de Marzo 2009, Primera parte - Resolución N° 2 de fecha 20 de Marzo 2009, Segunda parte - Resolución N° 2 de fecha 20 de Marzo 2009, parte Final - Oficio Ordinario 1902-97 de fecha 22-09-2009, sobre PMG estrategia Digital, enviado por la Directora del IPS al Secretario Ejecutivo de Estrategia Digital</p>
<p>5. Desarrollar, implementar y documentar manuales de operación, de usuarios y de sistema, de los aplicativos de IPS: Aplicativo Test de afluencia, para la focalización de subsidios, que se aplicará a partir de julio de 2010 (para el período 2008 a 2010 se aplicará la Ficha de Protección Social).</p>	<p>El Test de afluencia ha sido reemplazado por el puntaje de la Ficha de Protección Social, creada por Mideplan. El instrumento que define la focalización no corresponde a este Instituto que solamente actúa como administrador de las políticas públicas que definen los organismos a cargo.</p> <p>El uso del puntaje de la Ficha de Protección Social (FPS) como instrumento de verificación del cumplimiento del requisito de pobreza, sigue la siguiente lógica: 1) MIDEPLAN a partir del puntaje de la FPS, procede a descontar todos los ingresos que el hogar haya percibido por concepto de la Reforma Previsional, es decir, PBS o APS, de tal forma que da origen a un nuevo puntaje denominado "Puntaje Reforma Previsional", el cual es utilizado para comparar con los umbrales fijados (actualmente 12.666 puntos). 2) Este puntaje "Reforma Previsional" queda disponible en línea para el IPS a través de un Web Services. 3) El puntaje es utilizado al momento que la persona realiza una consulta o solicitud el beneficio, a través del sistema de información diseñado para tal efecto. 4) En el evento de solicitar el beneficio, este dato, entre otros, queda guardado en el historial del solicitante.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Pantallazo Ficha Protección Social</p>
<p>1. Capacitar el personal interno y principalmente el ámbito de bases de datos.</p>	<p>NUEVOS ANTECEDENTES: La capacitación se realizó el día 20 de Octubre, con el objetivo de instruir sobre la Reforma Previsional, mediante los actuales Módulos: - Elegibilidad - Atención y Concesión de Beneficios - Bono por Hijo - Subsidio al empleo joven - Pago de Beneficios</p> <p>La capacitación involucró, para los Módulos expuestos, Modelo de Datos, Flujo de Información, algoritmo de cálculo e instrucción de las aplicaciones.</p> <p>ANTIGUO: El Personal interno, será capacitado, en el ámbito de las Bases de Datos, por parte de profesionales especializados en la materia contratados recientemente por el IPS, cuya capacidad en estos temas, se basa en las labores que tienen a cargo en el Proyecto Plataforma Tecnológica (PPT). Por ello, estos especialistas deberán preparar, durante</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Agosto, un Plan de Capacitación que deberá ejecutarse en el más breve plazo</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Correo electrónico enviado el lunes 27 de Junio por Coordinadora PPT. Cronograma de Capacitación Nómina de Asistentes a la capacitación de Bases de Datos Módulos dictados</p>
<p>5. Adecuar los indicadores de desempeño a los cambios en la demanda de productos y servicios y a las nuevas funciones de producción, una vez desarrollados los aplicativos informáticos, en IPS, en conjunto con el Departamento de Gestión de DIPRES, en el marco de la Ley de Presupuestos del 2010.</p>	<p>El Cumplimiento y Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para los Compromisos N°6 de la Recomendación II Organización y Gestión 8 del período Diciembre 2009 y para el compromiso N° 2 de de la Recomendación II Organización y Gestión 9 del período Diciembre 2009</p> <p>El día 28 de Enero de 2010, el IPS envió observaciones al resultado de la validación técnica realizada por la Red de Expertos del PMG en el caso del Sistema Planificación/Control de Gestión. Una vez conocida la resolución de las observaciones antes señaladas, se informará acerca del cumplimiento del compromiso.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ord DN N°802-508 de 28-01-2010 Observaciones al resultado</p>
<p>6. Revisar los indicadores de desempeño del Sistema de Información de Gestión (SIG) del IPS, considerando los cambios que se realicen al diseño del Sistema de Planificación y Control de Gestión como resultado de la nuevas definiciones estratégicas. El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través del proceso regular de validación del Sistema de Planificación/Control de Gestión del P.M.G. del IPS.</p>	<p>El Cumplimiento y Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para los Compromisos N°5 de la Recomendación II Organización y Gestión 8 del período Diciembre 2009 y para el compromiso N° 2 de de la Recomendación II Organización y Gestión 9 del período Diciembre 2009</p> <p>El día 28 de Enero de 2010, el IPS envió observaciones al resultado de la validación técnica realizada por la Red de Expertos del PMG en el caso del Sistema Planificación/Control de Gestión. Una vez conocida la resolución de las observaciones antes señaladas, se informará acerca del cumplimiento del compromiso.</p> <p>Solo para este Compromiso: Cabe indicar que el SIG actual está siendo modificado y perfeccionado, cuando corresponde, agregando nuevos indicadores y eliminando indicadores que se consideran menos relevantes. Al respecto, en esta etapa se tiene validado las Definiciones Estratégicas del IPS, así como la pertinencia y relevancia para medir los compromisos establecidos en el Convenio de Desempeño Colectivo y Convenio de Alta Dirección Pública.</p>
<p>2. Adecuar las metas de desempeño a los cambios en la demanda de productos y servicios y a las nuevas funciones de producción, una vez desarrolladas los aplicativos informáticos, en IPS, en conjunto con el Departamento de Gestión de DIPRES, en el marco de la Ley de Presupuestos del 2010.</p>	<p>El Cumplimiento y Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para los Compromisos N°5 y N° 6 de la Recomendación II Organización y Gestión 8 del período Diciembre 2009</p> <p>El día 28 de Enero de 2010, el IPS envió observaciones al resultado de la validación técnica realizada por la Red de Expertos del PMG en el caso del Sistema Planificación/Control de Gestión. Una vez conocida la resolución de las observaciones antes señaladas, se informará acerca del cumplimiento del compromiso.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ord. N°802-508 de 28-01-2010</p>
<p>1. Crear en el IPS una Unidad de Compras Mayores encargada del control de costos por tipo de cliente/usuario.</p>	<p>Nuevos Antecedentes: El Cumplimiento y Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el compromiso N° 3 de de la Recomendación II</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>Organización y Gestión 3 del periodo Junio 2009 y para el compromiso N° 2 de la Recomendación II Organización y Gestión 10 del periodo Diciembre 2009.</p> <p>La Resolución Exenta N°15 del 15-01-2010, establece la Organización Interna del IPS la denominación de sus unidades y las funciones respectivas, además, tiene diseñado el Modelo de Negocios orientados a mejorar la competitividad de los oferentes, por medio de dos situaciones: La generación del Modelo de Negocios, tanto para el Pago de Beneficios como para la Recaudación de Cotizaciones.</p> <p>Durante el último trimestre del año 2009 el Instituto fue asesorado por la Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Católica ? DICTUC S.A, en el análisis y sugerencias al Modelo de Operación y Bases de Licitación de la Plataforma de Pago de Beneficios IPS.</p> <p>ANTIGUO: Para la acción de sistematizar y llevar un control de costos por tipo de cliente/usuario, con el fin de aprovechar eventuales economías de escala, se ha planteado la incorporación, en todos los nuevos contratos de pago, reportes explícitos de costos, lo cual ha de constituir una condición permanente en dichos contratos, debiendo velar por ella las unidades de Secretaría General, Fiscalía y Administración General.</p>
<p>2. Incorporar información de costos en el diseño de las bases de licitaciones del servicio de pago de beneficios del IPS, de acuerdo a los resultados del estudio de eficiencia y medición de la economías de escala y de ámbito al que hace referencia el compromiso N°1 de la recomendación N°3 de Diseño.</p>	<p>El Cumplimiento y Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el compromiso N° 3 de la Recomendación II Organización y Gestión 3 del periodo Junio 2009 y para el compromiso N° 1 de la Recomendación II Organización y Gestión 10 del periodo Junio 2009.</p> <p>La Resolución Exenta N°15 del 15-01-2010, establece la Organización Interna del IPS la denominación de sus unidades y las funciones respectivas, además, tiene diseñado el Modelo de Negocios orientados a mejorar la competitividad de los oferentes, por medio de dos situaciones: La generación del Modelo de Negocios, tanto para el Pago de Beneficios como para la Recaudación de Cotizaciones.</p> <p>Durante el último trimestre del año 2009 el Instituto fue asesorado por la Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Universidad Católica ? DICTUC S.A, en el análisis y sugerencias al Modelo de Operación y Bases de Licitación de la Plataforma de Pago de Beneficios IPS.</p>
<p>3. Definir centros de costos en el sistema de contabilidad de IPS.</p>	<p>Nuevos Antecedentes: El Cumplimiento y los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el Compromiso N°4 de la Recomendación II Organización y Gestión 11 del periodo Diciembre 2009, y del Compromiso N°1 de la Recomendación II Organización y Gestión 15 del periodo Diciembre 2009.</p> <p>A pesar del interés del IPS por contar con el SIGFE, no fue posible implementarlo porque en su versión 1 tenía debilidades críticas que no hacían recomendable su instalación. Hacienda está recién desarrollando una versión 2, la que debe ser entregada para pruebas en Junio de este año. Dada la magnitud y complejidad de nuestro servicio, es altamente riesgoso ofrecerse como organización piloto para las primeras pruebas, por lo que se estima que no antes de 2012 se podrá tener implementado alguno de los módulos de SIGFE 2.</p> <p>La Institución no utiliza SIGFE transaccional por los siguientes motivos: - Información del Efectivo: El sistema no entrega información del efectivo de las cuentas de ingresos y gastos presupuestarios, necesaria para, entre otros, determinar montos a invertir tanto de fondos propios como de fondos de terceros, establecer la necesidad de aporte fiscal, construcción de informes financieros de fondos de terceros solicitados por la Superintendencia de Seguridad Social.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- Registro Contable Automatizado: El sistema no contaba con funcionalidades que permitieran ingresar información hechos económicos asociados a grandes volúmenes de información a partir de información electrónica generada por los sistemas. En esta situación se relaciona con el registro contable de las emisiones de pensiones, beneficios de la reforma previsional, remuneraciones del personal, distribución de cotizaciones, constituciones de deudas, etc.</p> <p>- Conciliación Bancaria: Funcionalidad necesaria para conciliar en forma diaria y automatizada, las cuentas corrientes tanto de sucursales como de nivel central.</p> <p>- Alternativas de Configuración: Las alternativas disponibles no permitían la imputación de hechos económicos a una unidad operativa diferente a la cual lo está registrando, especialmente la derivada del procesamiento de información de sistemas centralizados: pensiones, subsidios, remuneraciones y similares.</p> <p>El Modelo de Negocios que se va a implementar el 2010, será a nivel de detalle con el objeto de dar cumplimiento se llevará un Auxiliar Contable Operativo.</p> <p>ANTIGUO: La definición de Centros de Costos en el Sistema de Contabilidad, que identifiquen claramente el costo de entregar servicios por tipo de beneficiario sólo podrá definirse el año 2010, sobre la base de una Estructura Organizacional por Producto que reemplazaría a la actual estructura, la cual es por Proceso. Asimismo, en este contexto, habrá conversaciones con la DIPRES.</p> <p>Se definieron 33 Centros de Costos, los cuales están incorporados en el Sistema Contable.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Se definieron 33 Centros de Costos, los cuales están incorporados en el Sistema Contable. Resolución Exenta N° 15 de 15-01-2010 Resolución Exenta N° 15 de 15-01-2010 2º parte</p>
<p>4. Desarrollar nuevos verticales contables, para reflejar todo el quehacer financiero de IPS.</p>	<p>Nuevos Antecedentes: El Cumplimiento y los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el Compromiso N°3 de la Recomendación II Organización y Gestión 11 del periodo Diciembre 2008, y del Compromiso N°1 de la Recomendación II Organización y Gestión 15 del periodo Diciembre 2009.</p> <p>A pesar del interés del IPS por contar con el SIGFE, no fue posible implementarlo porque en su versión 1 tenía debilidades críticas que no hacían recomendable su instalación. Hacienda está recién desarrollando una versión 2, la que debe ser entregada para pruebas en Junio de este año. Dada la magnitud y complejidad de nuestro servicio, es altamente riesgoso ofrecerse como organización piloto para las primeras pruebas, por lo que se estima que no antes de 2012 se podrá tener implementado alguno de los módulos de SIGFE 2.</p> <p>La Institución no utiliza SIGFE transaccional por los siguientes motivos: - Información del Efectivo: El sistema no entrega información del efectivo de las cuentas de ingresos y gastos presupuestarios, necesaria para, entre otros, determinar montos a invertir tanto de fondos propios como de fondos de terceros, establecer la necesidad de aporte fiscal, construcción de informes financieros de fondos de terceros solicitados por la Superintendencia de Seguridad Social.</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
	<p>- Registro Contable Automatizado: El sistema no contaba con funcionalidades que permitieran ingresar información hechos económicos asociados a grandes volúmenes de información a partir de información electrónica generada por los sistemas. En esta situación se relaciona con el registro contable de las emisiones de pensiones, beneficios de la reforma previsional, remuneraciones del personal, distribución de cotizaciones, constituciones de deudas, etc.</p> <p>- Conciliación Bancaria: Funcionalidad necesaria para conciliar en forma diaria y automatizada, las cuentas corrientes tanto de sucursales como de nivel central.</p> <p>- Alternativas de Configuración: Las alternativas disponibles no permitían la imputación de hechos económicos a una unidad operativa diferente a la cual lo está registrando, especialmente la derivada del procesamiento de información de sistemas centralizados: pensiones, subsidios, remuneraciones y similares.</p> <p>El Modelo de Negocios que se va a implementar el 2010, será a nivel de detalle con el objeto de dar cumplimiento se llevará un Auxiliar Contable Operativo.</p>
1. Implementar la Pre Planilla electrónica con Cupón de Pago en el proceso de recaudación de IPS.	<p>Se implementó la Pre Planilla electrónica con Cupón de Pago, a diciembre del presente año, se han cargado en la Web 74.304.- Preplanillas Electrónicas con Cupón de Pago de un universo referencial de 70.000.- planillas manuales, alcanzando un 106,15% de cumplimiento.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Anual con cuadro Resumen</p>
3. Recaudar en formato electrónico las cotizaciones de IPS-ISL y FONASA, alcanzando el 65% de las planillas mensuales.	<p>A diciembre del 2009, se recibieron 5.069.405.- planillas de cotizaciones electrónicas sobre un total de planillas cotizadas de 6.177.271.-, alcanzando un 82,07% de cotización electrónica.</p> <p>Lo anterior equivale a un promedio mensual de 422.450.- planillas de cotizaciones electrónicas recibidas sobre un universo promedio mensual de 514.773 planillas recibidas.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Anual con cuadro resumen</p>
3. Aplicar recomendaciones de auditorías informáticas en la gestión de IPS.	<p>NUEVOS ANTECEDENTES: Se realizó sólo una Auditoría, que es la que corresponde al IPS, N°27/2009, de fecha 14 de diciembre de 2009, cuyo objeto fue efectuar auditoría computacional al "Subproceso Distribución y Cobro de Beneficios, en concordancia con los riesgos descritos en el Subproceso Telecomunicaciones del Proceso Informatización."</p> <p>ANTIGUO: Con el fin de que el Instituto asegure la realización de auditorías externas informáticas, y de que se aseguren las recomendaciones de éstas, el Depto. Legal del IPS ha establecido la facultad, ejercida sin restricciones, de que en los contratos relativos a tecnologías de la información se auditen o fiscalicen los servicios contratados y prestados por la empresa prestadora de los servicios, la cual deberá prestar toda la colaboración y facilidades necesarias. Esta instrucción deberá contemplarse en los contratos respectivos.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> INFORME N° 27/2009 de 14-12-2009 Ord. DN N°179/2009 de 14-12-2009</p>

Cuadro 10
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>5. Licitat e implementar auditoria para detectar posibles fallas de control, en procesos financieros de IPS.</p>	<p>Se realizó Auditoría Externa por la Empresa Jeria, Martínez % Asociados, Auditores Consultores, entregando un Informe con el resultado del "Seguimiento a las Recomendaciones", relacionadas con las Observaciones contenidas en el informe de la Evaluación del Control Interno en el Marco de la Gestión Financiera.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Evaluación del Control Interno en el Marco de la Gestión Financiera (ESTE MEDIO DE VERIFICACIÓN SE ENVIARÁ POR MANO POR SU EXTENSIÓN NO ES POSIBLE ADJUNTARLO POR ESTE MEDIO)</p>
<p>1. Incorporar en Módulos presupuestarios y contables de IPS, información de costos operacionales por producto estratégico.</p>	<p>Nuevos Antecedentes: El Cumplimiento y los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informaron para el Compromiso N°3 de la Recomendación II Organización y Gestión 11 del periodo Diciembre 2008, y del Compromiso N°4 del periodo Diciembre 2009.</p> <p>A pesar del interés del IPS por contar con el SIGFE, no fue posible implementarlo porque en su versión 1 tenía debilidades críticas que no hacían recomendable su instalación. Hacienda está recién desarrollando una versión 2, la que debe ser entregada para pruebas en Junio de este año. Dada la magnitud y complejidad de nuestro servicio, es altamente riesgoso ofrecerse como organización piloto para las primeras pruebas, por lo que se estima que no antes de 2012 se podrá tener implementado alguno de los módulos de SIGFE 2.</p> <p>La Institución no utiliza SIGFE transaccional por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información del Efectivo: El sistema no entrega información del efectivo de las cuentas de ingresos y gastos presupuestarios, necesaria para, entre otros, determinar montos a invertir tanto de fondos propios como de fondos de terceros, establecer la necesidad de aporte fiscal, construcción de informes financieros de fondos de terceros solicitados por la Superintendencia de Seguridad Social. - Registro Contable Automatizado: El sistema no contaba con funcionalidades que permitieran ingresar información hechos económicos asociados a grandes volúmenes de información a partir de información electrónica generada por los sistemas. En esta situación se relaciona con el registro contable de las emisiones de pensiones, beneficios de la reforma previsional, remuneraciones del personal, distribución de cotizaciones, constituciones de deudas, etc. - Conciliación Bancaria: Funcionalidad necesaria para conciliar en forma diaria y automatizada, las cuentas corrientes tanto de sucursales como de nivel central. - Alternativas de Configuración: Las alternativas disponibles no permitían la imputación de hechos económicos a una unidad operativa diferente a la cual lo está registrando, especialmente la derivada del procesamiento de información de sistemas centralizados: pensiones, subsidios, remuneraciones y similares. <p>El Modelo de Negocios que se va a implementar el 2010, será a nivel de detalle con el objeto de dar cumplimiento se llevará un Auxiliar Contable Operativo.</p>

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Cuadro 11													
Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
			I	II	III	IV	V	VI	VII				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								0	Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				0					Mediana	7.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				0					Menor	5.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				0					Mediana	8.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación		0							Alta	12.00%	✓
		Evaluación del Desempeño	0								Mediana	7.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			0						Mediana	8.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		0							Alta	12.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				0					Alta	12.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				0					Alta	12.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			0						Alta	12.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :												100.00%	

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable	Modificar	0	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³¹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³²	Incremento por Desempeño Colectivo ³³
Entorno Dirección Nacional:				
Secretaría General – Planificación – Comunicaciones – Auditoría y Control Operaciones – Sucursales – Proyecto Canales de Atención	122	10	100%	7,6%
Proyecto Plataforma Tecnológica	25	8	98,46%	7,6%
Departamento Administración	214	9	97,36%	7,6%
Departamento Finanzas	100	6	100%	7,6%
Departamento Personas	147	8	100%	7,6%
Departamento Legal	96	8	100%	7,6%
Dirección Regional de Tarapacá, Arica y Parinacota	46	10	100%	7,6%
Dirección Regional de Antofagasta	37	10	100%	7,6%
Dirección Regional de Atacama	34	10	100%	7,6%
Dirección Regional de Coquimbo	84	10	100%	7,6%
Dirección Regional de Valparaíso	201	10	100%	7,6%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	77	10	100%	7,6%
Dirección Regional Del Maule	103	10	100%	7,6%
Dirección Regional Del Biobío	166	10	100%	7,6%
Dirección Regional La Araucanía	81	10	100%	7,6%
Dirección Regional de Los Lagos y Los Ríos	103	10	100%	7,6%
Dirección Regional de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	29	10	100%	7,6%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	30	10	100%	7,6%
Dirección Regional Área Metropolitana	359	10	100%	7,6%
Total	2.673	189	99,77%	

31 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

El servicio no tiene Proyecto de Ley en trámite en el Congreso Nacional, al 31 de diciembre 2009

Anexo 10: Propuestas de Fondo Modernización de la Gestión Pública

El servicio no presenta propuestas de Fondo Modernización de la Gestión Pública.