

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

AÑO 2010

## INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Huérfanos N°886 – 2Piso, Teléfono 8708000

[www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)

## Índice

1. Presentación .....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010 .....	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010 .....	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....	12
3. Desafíos para el año 2011 .....	30
4. Anexos .....	31
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	32
Anexo 2: Recursos Humanos .....	40
Anexo 3: Recursos Financieros .....	44
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010 .....	53
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	58
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas .....	59
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	67
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	68
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	69
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	70

# 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 Instituto de Previsión Social se rige por los artículos 53, 54, 55 y 57 de la Ley N° 20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de iniciación de actividades se encuentra establecida en el D.F.L. N° 4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y el D.F.L. N° 17 de 1989.

**A diciembre de 2010, el IPS cuenta con una dotación de 2.627 personas.** Tiene presencia en todo el país a través de 15 direcciones regionales y 142 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 176 centros de pago establecidos en los principales centros urbanos y 1.433 puntos de pago rural.

Durante el año 2010 se pagaron en promedio mensualmente 403.343 pensiones básicas solidarias de vejez y 215.337 pensiones básicas solidarias de invalidez. Esto equivale a un gasto total en el año de más de 560 mil millones de pesos (MM\$ 560.034).

En el mismo período, se concedieron 140.174 nuevos aportes previsionales solidarios de vejez, para complementar las pensiones más bajas.

En julio de 2010 se inició una nueva etapa de la Reforma Previsional, que consistió en la ampliación de cobertura del 50% al 55% de la población de menores ingresos. Esto implicó la entrega de nuevas pensiones básicas solidarias a personas que no tenían acceso a una pensión, y la entrega de aportes previsionales solidarios para complementar las pensiones inferiores a 200 mil pesos de las personas que cumplieran con los requisitos para acceder a este beneficio. Esto implicó que 196.446 nuevas personas recibieran beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias el año 2010 (aporte previsional solidario y pensión básica solidaria).

Se otorgaron 337.069 nuevos Bonos por Hijo Nacido Vivo a 94.534 mujeres que, a través de este beneficio, mejoran el monto de su pensión.

En el mes de marzo de 2010 se inició el pago de un bono solidario de 40 mil pesos por carga familiar (Ley N° 20.428) dirigido a las familias de menores ingresos. El beneficio se entregó a los beneficiarios de subsidios familiares, del Sistema de Protección Social Chile Solidario (en este caso, un bono por familia) y a los trabajadores y trabajadoras que percibían el beneficio de la asignación familiar y de la asignación maternal, con ingresos iguales o inferiores a 457.955 pesos.

En el año 2010 se emitieron (disponibles para pago) 4.175.325 bonos, correspondientes a 2.192.855 personas o familias beneficiadas. Esto equivale a un costo aproximado de 167 mil millones de pesos.

En el año 2010, el IPS cumplió con administrar el pago de pensiones previsionales, indemnizaciones del Carbón, leyes de reparaciones y pensiones de exonerados. Estos pagos representaron un promedio mensual de 957.735 beneficios, con un monto anual pagado de más de 3.900 millones de dólares (M\$ 1.874.574.952). Por otra parte, los resultados señalan que se pagaron 57.446 Bonos de Reconocimiento, por un valor total de M\$ 1.024.746.502.

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 alcanzó un promedio mensual de 216.484 beneficios y un costo anual de más de 19.700 millones de pesos (MM\$ 19.787).

Se pagó un número promedio mensual de 861.832 Subsidios Familiares (SUF) con un monto total anual de más de 168.400 millones de pesos (MM\$ 168.454)

En el mes de mayo de 2010, se pagó un Bono de Invierno a beneficiarios del IPS, el que en esta oportunidad fue de 42.481 pesos para los pensionados de 65 o más años, y con rentas iguales o menores a 122.451 pesos. Este bono benefició a 604.975 personas, lo que significó un costo de más de 25 mil millones de pesos (MM\$ 25.700).

Se registró una recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores vinculados al IPS, que ascendió a la suma de \$ 16.551.197.484, lo que representa un 48% más de lo recaudado en el período inmediatamente anterior.

En relación a mejoras en la atención a la ciudadanía, en el año 2010 el tiempo promedio de espera en la atención a las personas en los centros de atención del IPS fue de 22,28 minutos. Esto representó una mejora en relación al año 2009, en el que el tiempo de espera promedio fue de 56,97 minutos.

Desde Octubre de 2010, el horario de atención de público en las principales sucursales del IPS se extendió a 4 horas más de lunes a jueves, con una hora adicional los días viernes, realizándose un 20% de las atenciones en este horario extendido.

Cabe mencionar que el año 2010 el IPS realizó en sus centros de atención 6.416.743 atenciones presenciales. El Call Center institucional atendió a 3.195.032 llamadas durante el período. Además, se respondieron 49.703 consultas a la ciudadanía vía Web.

En la medición externa de satisfacción de usuarios del año 2010, referida a la atención presencial, el IPS registró una aprobación de 86,7% por parte de los encuestados. Este índice es superior en 12, 7 puntos porcentuales a la medición del año 2009. Este tipo de resultados llevó a la Comisión Defensora Ciudadana a destacar al IPS como uno de los servicios con mayores avances en materia de servicios a la comunidad.

La comunicación externa institucional se manifestó fundamentalmente en la Campaña Bono Marzo 2010, destinada a la información de los favorecidos por este beneficio, cobrado por cerca de 2 millones de personas; la difusión del traslado de lugares de pago producto del terremoto de febrero del 2010, campaña

realizada en las regiones del Maule y Biobío; la difusión de la cuarta etapa del Sistema de Pensiones Solidarias, iniciada el 1° de julio de 2010, considerando el aumento de la cobertura del 50% al 55% de las familias; y la Campaña de Difusión sobre la ampliación del horario de atención en los centros de atención del IPS en todo el país.

Durante el año 2010, en relación al Proyecto de Innominados, el IPS siguió efectuando optimizaciones sistémicas del proceso de nominación, originándose, por esta vía, 385.722 registros; por otra parte, se nominaron manualmente 193.408 registros, de los cuales 173.626 fueron realizados por personal a honorarios que trabajó hasta el 31 de agosto de 2010. Desde otro ángulo, al 04 de enero de 2010 el universo de registros innominados ascendía a 308.694 registros y terminó el año con un saldo de 88.670 registros innominados al 03 de enero de 2011.

Son 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 2011.

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 provisionales, 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 el Fondo Nacional de la Salud, FONASA, y el Instituto de Salud Laboral, ISL, cumplan sus objetivos, dado que nuestro instituto les recauda; número de beneficiarios: 4.105.000 trabajadores y 456.132 empleadores, en relación a 537.022 planillas mensuales.

El logro de las metas de gestión del IPS durante el año 2010 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.



**JUAN BENNETT URRUTIA  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resultados de la Gestión año 2010

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

La ejecución presupuestaria del Instituto de Previsión Social año 2010, en lo que dice relación con los beneficios otorgados por la Reforma Provisional, muestra el siguiente comportamiento:

#### **Pensiones Básicas Solidarias, PBS, de Vejez e Invalidez**

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se cancelaron en promedio 403.343 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 215.337 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez por un monto total anual de MM\$ 365.107 y MM\$ 194.927, respectivamente.

Número de Pagos Promedio Pensión Básica Solidaria Vejez e Invalidez por Región y Género, año 2010			
Región	Hombre	Mujer	Total
Arica	1.954	3.962	5.916
Tarapacá	1.933	4.063	5.996
Antofagasta	3.096	7.178	10.274
Atacama	2.973	6.236	9.209
Coquimbo	10.214	18.345	28.559
Valparaíso	18.296	40.625	58.921
B. O'Higgins	10.782	23.174	33.956
Maule	16.650	28.934	45.584
Biobío	33.442	66.120	99.562
Araucanía	26.139	38.545	64.684
Los Ríos	7.742	12.662	20.404
Los Lagos	19.013	29.682	48.695
Aisén	1.914	2.886	4.800
Magallanes	1.381	2.757	4.138
Metropolitana	53.827	124.156	177.983

Fuente: Departamento Administración Pago de Beneficios

#### **Aporte Previsional Solidario, APS, de Vejez e Invalidez**

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos, incluyendo el gasto de afiliados a una AFP, Compañía de Seguros y Mutual. Se cancelaron en promedio 313.334 Aportes Previsionales de Vejez y 13.970 Aportes Previsionales de Invalidez, por un monto total anual de MM\$ 117.460 y MM\$ 13.650 respectivamente.

#### **Bono por Hijo para las Mujeres**

Durante el periodo presupuestario 2010, se pagaron a 57.091 afiliadas de las distintas AFP, por un monto total de MM\$ 71.634.

Por otra parte, se pagó un promedio de 2.566 Bonos equivalente a un monto total de MM\$ 264 correspondiente a un aporte mensual por concepto de la o las bonificaciones por hijo nacido vivo que le corresponde 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.

### **Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes**

El gasto en el año 2010 de este beneficio alcanzó a MM \$ 630 equivalentes a un promedio de 8.924 subsidios. Este número de subsidios decayó considerablemente en el 2° semestre de 2010, por cuanto, a partir de junio de 2010, se aplica la suspensión del beneficio al empleador por el hecho de registrar éste último una situación previsional de deudor no regularizada; el último pago, materializado en diciembre, contabilizó 636 subsidios por MM \$ 4.2. Lo anterior, según las disposiciones de la Circular N° 1.567, del 14 de noviembre de 2008, Título III, N° 6, sobre los requisitos y beneficios correspondientes.

### **Aspectos Generales de la Reforma Previsional**

En julio de 2010 se inició una nueva etapa de la Reforma Previsional, que consistió en la ampliación de cobertura del 50% al 55% de la población de menores ingresos. Esto implicó la entrega de nuevas pensiones básicas solidarias a personas que no tenían acceso a una pensión, y la entrega de aportes previsionales solidarios para complementar las pensiones inferiores a 200 mil pesos de las personas que cumplieran con los requisitos para acceder a este beneficio. Esto implicó que 196 mil 446 nuevas personas recibieran beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias el año 2010, tanto pensiones básicas solidarias como aportes previsionales solidarias.

### **Otros Logros Previsionales**

#### **Bono de Reconocimiento**

El gasto del año 2010, excluidas las operaciones SWAP canceladas, es de M\$ 1.024.746.502, pagándose 54.283 bonos a un valor promedio de M\$ 18.672. Se observa un mayor gasto que el presupuesto autorizado de M\$ 37.445.329, lo que se debe a una mayor cantidad de solicitudes de invalidez ingresadas, que superó lo proyectado para el periodo.

Los 54.283 bonos de reconocimiento pagados fueron por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado; más 3.163 bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa un aumento de 112% respecto del año anterior, en que se pagaron 48.353 bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2010, se han liquidado un total de 646.059 bonos, quedando pendiente por pagar 645.500. El stock de bonos por liquidar al 31 de diciembre de 2010 fue de 14.368.

#### **Bono Solidario**

Durante el 2010 el desafío continuó. La Ley N° 20.428 concedió un nuevo bono extraordinario de \$40.000 a pagar en marzo, a los beneficiarios de asignación familiar con ingresos iguales o inferiores a \$ 457.955, subsidio familiar, como también un bono por familia, a quienes estén registrados en el sistema de protección social Chile Solidario.

### **Resultado de los Desafíos 2010 asumidos por el Instituto:**

- **Cumplimiento de 40 minutos de tiempo promedio máximo de espera en los Centros de Atención Previsional:** al 31 de diciembre, se obtuvo un tiempo promedio de espera de 22,28 minutos, sobre la base de una suma total de 22.194.459 minutos de espera a un total de 995.998 personas atendidas en Centros de Atención Previsional. Esta mejora en la gestión tuvo como inicio la implementación del “modelo de atención”, en el cual el uso de la herramienta “Administrador de Fila” se constituyó en un apoyo importante en su desarrollo.

- **Cumplimiento del 85% de clientes que declaran satisfacción con el servicio:** el valor del indicador alcanzó a un 86,7% de usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio del IPS, valor diferenciado, para los canales de atención, Plataforma, Oficina de Información de Reclamos y Sugerencias/Oficina de Orientación y Derivación, OIRS/IOD, Call Center y Web, entre 66,7% y 92,3%. Este estudio fue adjudicado a la Empresa CCI Ingeniería Económica, mediante resolución firmada por el Director Nacional el 11 de Agosto 2010.
- **Cotizaciones Electrónicas:** al 31 de diciembre, el total de cotizaciones electrónicas equivale a un 84.94% del total de planillas de cotizaciones recibidas en el período enero-diciembre y corresponde a 5.473.578 planillas electrónicas.
- **Potenciar los procesos de respuesta a las solicitudes de 83.000 beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias:** de un total de 220.911 solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas, 198.633 se concedieron en un plazo máximo de 25 días, lo cual corresponde a un avance acumulado de 89,92%. El resultado, claramente superior a la meta fijada para el año, se debe a que, con la implementación del puntaje de focalización provisional, que se comenzó a aplicar a contar de julio, la Superintendencia de Pensiones estableció que, para el proceso de concesión, el plazo se mide desde la obtención de dicho puntaje para la totalidad de las solicitudes y no desde la fecha de presentación de cada una de las solicitudes.
- **Potenciar los procesos de concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales a los beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS:** sobre un total de 61.200 imponentes de las áreas Particulares, Públicos y SSS, a los que se les concedió el pago y/o resolución de beneficios previsionales, a 56.697 fue en un plazo máximo de 80 días, lo que correspondió a un 92,64%. Estos buenos resultados son producto, principalmente, de dos situaciones; la primera es que, posterior al terremoto del 27 de febrero, se priorizó el análisis y finiquito de aquellos beneficios de las zonas más afectadas desde la Quinta Región Valparaíso hasta la Novena Región, en donde se encuentran la mayoría de los clientes de la Institución. Esto tuvo como consecuencia una disminución de los tiempos y un stock de beneficios pendientes con menor tiempo de permanencia en este estado. La segunda situación, se presentó hacia finales de año, donde se realizó un programa de trabajo extraordinario para finiquitar todos aquellos casos que superaran los 50 días de demora.
- **Subsidio Trabajadores Jóvenes:** al 31 de diciembre, se obtuvo un 96,43% de beneficios con resolución de concesión o rechazo emitido dentro del plazo de 40 días corridos, correspondientes a 78.613 subsidios concedidos o rechazados, en relación a un total de 81.520 solicitudes. El resultado de este indicador se debe a que se trata de un nuevo indicador, que ha experimentado un periodo de ajuste, traducido en regularizar los procesos de su concesión y aplicar una norma por la cual toda solicitud debe resolverse dentro de los 10 primeros del mes siguiente a aquél en que se efectuó.
- **Bonificación por Hijo Nacido Vivo:** al 31 de diciembre, se obtuvo un 90,01% de beneficios con resolución de concesión o rechazo emitida en un plazo de 28 días corridos, correspondientes a 85.435 bonificaciones concedidas o rechazadas, en relación a un total de 94.913 solicitudes. El resultado de este indicador se debe a que la Superintendencia de Pensiones ha autorizado al IPS a efectuar concesiones parciales, referidas a solicitudes en las que existan problemas con el reconocimiento de la totalidad de los



hijos, lo cual ha disminuido los tiempos de concesión.

- **Gestionar los Canales de Atención, sobre la base de una nueva estructura institucional. Implementación del Sistema Administrador de Filas:** previo a la instalación de los nuevos equipos administradores de filas adquiridos por la Institución, el Departamento Gestión de Canales Internos realizó un trabajo de homologación de las cuatro áreas existentes, de acuerdo al Modelo de Atención definido anteriormente, e instruyó sobre la obligatoriedad de la función del Ejecutivo de Sala, definiendo el perfil de este cargo a todos aquellos Centros de Atención Previsional, CAP, que cuentan con la herramienta de Administrador de Filas. En los meses de septiembre, octubre y diciembre de 2010 se instalaron, estando a la fecha en operación, 20 equipos Administradores de Filas en igual número de CAP, los cuales fueron definidos en un estudio de análisis de demanda. El aumento en 5 equipos más para el presente año, que lo estipulado como Desafío para el año 2010, se encuentra inserto en una decisión de la Dirección Nacional, que asignó recursos para la adquisición de un total de 21 equipos adicionales, de los cuales el resto se instalarán en los meses de enero y febrero del año 2011.

Se capacitaron a todos los funcionarios encargados de su operación y aquellos responsables de su gestión, según detalle:

Equipos Administradores de Filas Instalados en el año 2010			
N°	CAP	Fecha de Instalación	N° Funcionarios Capacitados
1	Maipú	30.09.2010	22
2	Núñoa	30.09.2010	15
3	Providencia	30.09.2010	15
4	Las Condes	30.09.2010	14
5	Santiago	30.09.2010	12
6	Calama	07.10.2010	7
7	Iquique	12.10.2010	20
8	Ovalle	13.10.2010	10
9	Santo Domingo	15.10.2010	10
10	Quilpue	18.10.2010	11
11	Concepción	20.10.2010	18
12	Vallenar	22.10.2010	8
13	Cauquenes	21.12.2010	7
14	Linares	22.12.2010	11
15	Santa Cruz	22.12.2010	6
16	Angol	22.12.2010	7
17	Castro	22.12.2010	6
18	Coronel	22.12.2010	5
19	Illapel	22.12.2010	5
20.	Villarrica	22.12.2010	5
Total			214

Fuente: División Atención de Clientes

El monto de recursos involucrados en la compra de los 20 Equipos ascendió a un Total de \$85.243.666, con lo cual se dio cumplimiento al compromiso adquirido por la División Atención a Clientes para el año 2010. El sistema administrador de filas entrega información objetiva respecto de todos los parámetros involucrados en la atención de público, destacándose dos indicadores de calidad de atención, los tiempos de espera y los tiempos de atención, los que han garantizado la gestión efectiva en la implementación del

Modelo de Atención, complementándose con la periódica capacitación que se entrega a sus funcionarios, el monitoreo permanente que se realiza por parte de los Jefes de los CAP y las Direcciones Regionales y, a nivel central, por el Departamento Gestión de Canales Internos; a continuación, se entrega información de estos tiempos para el período enero – diciembre 2010.

Tiempos de espera y atención en los Centros de Atención Previsional			
Mes	Nº atenciones totales	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
Enero	93.168	38,2	9,07
Febrero	74.965	31,6	9,12
Marzo	70.488	32,3	10,12
Abril	87.313	33,3	9,62
Mayo	85.887	19,5	9,87
Junio	108.644	15,0	9,52
Julio	128.488	19,8	8,32
Agosto	137.017	16,9	8,23
Septiembre	148.074	19,9	7,58
Octubre	203.458	12,2	7,83
Noviembre	114.234	14,8	7,97
Diciembre	88.014	18,3	8,08
Totales 2010	1.339.750	22,3	8,50

Valorando el Modelo de Atención implementado y las herramientas que contribuyen a su gestión, el IPS se encuentra realizando esfuerzos tendientes a lograr ampliar la cobertura de los sistemas Administradores de Filas que permitirán obtener información objetiva de la atención de público, acercándonos al 100% de la cobertura de atención presencial en los CAP.

- **Elaborar un Plan de Difusión de Plataformas Virtuales de Atención y realizar un Plan de Capacitación para todos los funcionarios de los Centros de Atención Previsional:** el Plan de Difusión de Plataformas Virtuales de Atención estableció como meta la difusión de los canales no presenciales de atención mediante folletería y avisaje - consistente éste en frases radiales, avisos en medios escritos, notas de medios de circulación nacional y comunicados - para 6 temas diferentes: Reforma Previsional, Bono Marzo, Traslado de lugares de pago, Decreto Ley 3.500, Sistema de Reparto y Liquidación de Pago. Al 31 de diciembre, el porcentaje de cumplimiento del Plan de Difusión correspondió a un 100%.

El Plan de Capacitación, compuesto de 9 cursos, ha sido ejecutado en todas las regiones, con un avance efectivo de un 100% y con un 91% de aprobación respecto del total de inscritos. Los cursos realizados son: Reforma Previsional, Decreto Ley 3.500, Asignación Familiar, Modelo de Atención, Beneficios Complementarios y Capacitación a Jefes de Sucursales. Los cursos por ejecutar son: Régimen de Reparto, Capacitación a Encargados de OIRS y Disminución de Brecha: Reforma Previsional – DL N° 3500.

- **Desarrollar las licitaciones del servicio de atención y pago masivo de beneficios de seguridad social, y el servicio de recaudación de cotizaciones previsionales y captura de información:** la Licitación Pública para contratar el Servicio de Atención y Pago Masivo de Beneficios de Seguridad Social cumplió, para su desarrollo, los siguientes pasos formales principales:
    - La Contraloría General de la República, el 27 de abril de 2010, tomó de razón la Resolución 4, de 3 de febrero de 2010, de la Directora Nacional del IPS, la cual aprobó las Bases Administrativas y las Bases Técnicas.
    - La Resolución Exenta 440, de 30 de abril de 2010, llamó a las instituciones correspondientes a participar en esta licitación pública.
    - La Resolución Exenta 673, de 21 de septiembre de 2010, del Director Nacional del IPS, declaró aceptables las ofertas técnicas de la CCAF Los Héroes y BBVA y determinó la apertura de sus ofertas económicas.
    - La Resolución Exenta 721, de 15 de octubre de 2010, del Director Nacional del IPS, adjudicó la Red Presencial Permanente 1 y la Red Presencial No Permanente Móvil de la Licitación Pública a la CCAF Los Héroes, y la Red No Presencial al BBVA.
    - La Resolución Exenta 731, de 22 de octubre de 2010, del Director Nacional del IPS, adjudicó la Red Presencial Permanente 2 de la Licitación Pública a la CCAF Los Héroes.
- La Licitación Pública para contratar el Servicio de Recaudación de Cotizaciones Previsionales y Captura de Información no se ha llevado a cabo, debido a que el actual modelo de recaudación, mediante Previred, satisface el modelo actual de negocios del IPS, por las siguientes razones:
- Potencia los cobros electrónicos.
  - Genera mayor valor agregado, al procesar los cuadros automáticamente.
  - Provee una ventanilla única para que los clientes hagan sus pagos de cotizaciones.
  - Además, conforme a conversaciones sostenidas con los principales clientes del FONASA e ISL, en el mediano plazo no están previstos mayores cambios.

## 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 2010 fue de 11.377.065. Las atenciones realizadas durante el año 2010, por mes y canal de atención se aprecian en la siguiente tabla.

Número Atenciones presenciales y no presenciales 2010				
Mes	Atenciones presenciales		Atenciones no presenciales	
	Plataforma sucursal	Web IPS (*)	Web Bono Solidario	Call Center IPS + Externo
enero	633.846	4.948		180.109
febrero	547.458	4.385		159.707
marzo	611.009	7.710	508.396	810.574
abril	790.645	4.832	587.108	649.567
mayo	576.479	3.618	156.574	248.051
junio	537.896	3.718	138.078	221.829
julio	576.666	4.038	113.534	228.969
agosto	560.534	4.222	88.484	198.561
septiembre	432.901	3.270	48.727	142.595
octubre	438.996	3.131	30.396	122.480
noviembre	394.504	3.236	28.820	127.125
diciembre	315.809	2.595	15.470	105.465
<b>Totales</b>	<b>6.416.743</b>	<b>49.703</b>	<b>1.715.587</b>	<b>3.195.032</b>
<b>Total Atenciones Presenciales y no Presenciales 11.377.065</b>				

Fuente: División Atención a Clientes

#### b. Acciones comunicacionales

Campaña Bono Marzo 2010: destinada a la información de los beneficiarios de este beneficio, cobrado por cerca de 2 millones de personas. La campaña consideró: la gestión de mensajes en prensa, en 4 diarios de distribución nacional y 25 regionales, y la publicación de avisos en 5 radios de cobertura nacional y 93 radios regionales; la distribución de folletería en la red de atención del IPS y otros lugares complementarios; la habilitación del portal [www.bonomarzo2010.cl](http://www.bonomarzo2010.cl); la exhibición de avisos en la red de televisión del Metro y la instalación de módulos de atención en diversos sitios públicos.

Difusión del traslado de lugares de pago producto del terremoto de febrero del 2010: campaña realizada en las regiones del Maule y Biobío; consistió en generar información permanente a los usuarios del IPS en esas zonas, respecto de locales de pago en contingencia y cambios y reaperturas de recintos en lugares afectados por el terremoto.

Difusión de la cuarta etapa del Sistema de Pensiones Solidarias: se inició el 1º de julio de 2010, considerando el aumento de la cobertura del 50 al 55 por ciento de las familias con menos recursos y el

aumento de los aportes previsionales solidarios. La difusión contempló la distribución de material gráfico, gestión de mensajes en prensa y encuentros con usuarios, para informar a la ciudadanía.

Campaña de difusión sobre la ampliación del horario de atención en los centros de atención del IPS en todo el país: se desarrolló a contar del 1° de octubre de 2010 y consideró el uso de medios radiales y de prensa escrita, de cobertura regional y nacional, además de distribución de material gráfico. Actualmente, más del 20% de las atenciones se realizan en el horario extendido.

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

Se realizaron diferentes optimizaciones a los aplicativos del componente Historial Previsional, destacando el impugnador de cotizaciones línea a línea, agilizando las mantenciones a los historiales de imponentes y ex imponentes y permitiendo agilizar los tiempos de respuesta de los beneficios otorgados.

Se procedió a analizar y recuperar el sistema de imágenes del Historial Previsional de Ex Empart, afectado luego del terremoto de febrero, dejándolo operativo para las consultas de los usuarios.

Las mejoras antes indicadas permitieron que se lograra la meta de 7 certificados diarios en promedio por analista para el año 2010 y reevaluar la meta a 9 certificados diarios en promedio por analista, para el Convenio de Desempeño Colectivo del año 2011.

Se inició la construcción de los aplicativos que permitirán valorizar los rezagos de cotizaciones históricas de AFPs para el período Mayo 1981 – Octubre 2006.

## **2.2.2 Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios y servicios complementarios al pago de la pensión.**

### **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 216.484 beneficios y un costo anual de MM\$19.787.

Durante el 2010 se pagó un número promedio mensual de 861.832 Subsidios Familiares, SUF, con un monto total anual de MM\$168.454.

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 Ley N°18.600 y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio no tuvo variación en el año 2010, por cuanto el reajuste fue de 0%, lo que significa que el monto se mantiene en \$52.730. El año 2010, el beneficio se pagó a un promedio de 22.302 personas, con un monto de MM\$14.112.

## b. Beneficios y servicios complementarios al pago de la pensión

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, expresado en una meta consistente en la realización talleres y actividades, charlas, y servicios con, a lo menos, un 15% de cobertura del total de 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 Líneas de Trabajo expresadas en:

- Integración Social, mediante 14 Talleres: Lecto Escritura, Reactivando la Palabra, Internet, Word, Baile, Rompiendo Mitos, Pintura, Comunicación, Alimentación Saludable, Actividad Física SENAMA, Actividad Física Otros, Coro, Teatro, Creación Regional; 6 Actividades: Extensión, Turismo, Concursos, Caminatas, Seminarios, Encuentros. Charlas.
- Información de Derechos y Deberes: Charlas.
- Fortalecimiento de Organizaciones de Servicios: Capacitaciones a Organizaciones, Nuevas Organizaciones, Capacitación Fondos Concursables.
- Servicios Asociados a Beneficios: Poderes otorgados, Informes sociales realizados, Solicitudes en domicilio realizadas, Orientaciones realizadas y Otros beneficios complementarios otorgados.

Cobertura de Talleres y Actividades, Charlas y Servicio								
Región	Nº Total Beneficiarios PS	Meta 2010 15% de Cobertura	Talleres y Actividades	Charlas	Servicios	TOTAL Beneficiarios	% Avance Efectivo	% Cumplimiento respecto de la Meta
Arica y Parinacota	7.965	1.195	398	127	1.028	1.553	19,50%	129,99%
Tarapacá	7.391	1.109	1.143	57	380	1.580	21,38%	142,52%
Antofagasta	13.495	2.024	1.526	-	1.254	2.780	20,60%	137,33%
Atacama	12.283	1.842	1.467	135	2.006	3.608	29,37%	195,83%
Coquimbo	37.706	5.656	2.190	177	7.155	9.522	25,25%	168,36%
Valparaíso	75.560	11.334	2.746	244	8.648	11.638	15,40%	102,68%
O'Higgins	44.560	6.684	2.597	336	4.640	7.573	17,00%	113,30%
Maule	58.809	8.821	1.495	1.280	7.683	10.458	17,78%	118,55%
Biobío	123.508	18.526	2.096	1.502	16.195	19.793	16,03%	106,84%
Araucanía	73.803	11.070	1.793	1.285	9.575	12.653	17,14%	114,30%
Los Ríos	24.634	3.695	1.018	124	2.762	3.904	15,85%	105,65%
Los Lagos	55.454	8.318	5.407	112	5.003	10.522	18,97%	126,50%
Aisén	5.755	863	425	110	734	1.269	22,05%	147,00%
Magallanes	5.477	822	605	163	660	1.428	26,07%	173,82%
Metropolitana	220.042	33.006	3.263	377	32.841	36.481	16,58%	110,53%
Totales	766.442	114.966	28.169	6.029	100.564	134.762	17,58%	117,22%

Fuente: Direcciones Regionales

### 2.2.3. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario, en Julio de 2008, hasta diciembre de 2010, se han recibido 791.174 solicitudes de beneficios, manteniéndose la mayor demanda en las regiones de Metropolitana (282.544), Biobío (109.459), Valparaíso (94.375) y El Maule (57.701). De las solicitudes recibidas, 674.380, un 85,23%, 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 2009 era de \$75.000 y a contar del 1 de julio de 2010 es de \$75.840. 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 2010	
Beneficios	Nº Concesiones
Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	175.321
Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	51.435
<b>Total</b>	<b>226.756</b>

Fuente: Departamento Concesión

Pago de Pensión Básica Solidaria						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Total (a) + (b)	
	Nº	Monto MM\$	Nº	Monto MM\$	Nº	Monto MM\$
Enero	401.090	30.082	213.607	16.021	614.697	46.102
Febrero	399.243	29.943	212.640	15.948	611.883	45.891
Marzo	401.916	30.144	214.322	16.074	616.238	46.218
Abril	403.149	30.236	214.566	16.092	617.715	46.329
Mayo	403.800	30.285	214.748	16.106	618.548	46.391
Junio	404.682	30.351	215.327	16.150	620.009	46.501
Julio	399.169	30.333	214.753	16.319	613.922	46.652
Agosto	406.541	30.832	215.881	16.372	622.422	47.204
Septiembre	402.369	30.516	219.097	16.616	621.466	47.132
Octubre	405.471	30.751	216.429	16.414	621.900	47.165
Noviembre	406.015	30.792	216.395	16.411	622.410	47.204
Diciembre	406.671	30.842	216.284	16.403	622.955	47.245
<b>Nº Promedio</b>	<b>403.343</b>		<b>215.337</b>		<b>618.680</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>365.107</b>		<b>194.927</b>		<b>560.034</b>

Fuente: Departamento Administración 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 \$150.000, desde el 1 de Septiembre 2009 y hasta el 30 de Junio 2010, y \$200.000 desde del 1 de Julio 2010 hasta el 30 Junio 2011.

Concesión de Aporte Previsional Solidario Periodo julio 2008 – Diciembre 2010	
Beneficios	N° Concesiones
Aportes Previsionales de Vejez	416.314
Aportes Previsionales de Invalidez	20.313
<b>Total</b>	<b>436.627</b>

Fuente: Departamento Concesión

Mes	Pago de Aporte Previsional Solidario									
	Vejez (a)		Invalidez (b)		Subtotal (a) + (b)		Ley 16.744 (c)		Total (a) + (b) +(c)	
	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto m\$
Enero	195.479	3.364.211	669	30.682	196.148	3.394.893	1.115	21.100	197.263	3.415.993
Febrero	206.358	3.538.301	694	31.660	207.052	3.569.960	1.170	22.019	208.222	3.591.979
Marzo	218.621	3.713.549	716	32.492	219.337	3.746.041	1.215	22.793	220.552	3.768.834
Abril	224.174	3.800.142	730	32.897	224.904	3.833.039	1.235	23.200	226.139	3.856.239
Mayo	228.125	3.862.737	744	33.415	228.869	3.896.153	1.252	23.495	230.121	3.919.648
Junio	232.805	3.944.293	764	34.342	233.569	3.978.634	1.310	24.239	234.879	4.002.873
Julio	235.992	7.512.041	772	35.655	236.764	7.547.697	1.315	43.134	238.079	7.590.830
Agosto	240.687	7.649.384	774	35.600	241.461	7.684.984	1.334	43.535	242.795	7.728.518
Septiembre	249.408	7.770.369	777	35.643	250.185	7.806.013	1.408	45.067	251.593	7.851.080
Octubre	255.165	7.930.807	788	36.024	255.953	7.966.831	1.420	45.362	257.373	8.012.193
Noviembre	262.252	8.110.202	807	36.790	263.059	8.146.992	1.434	45.813	264.493	8.192.806
Diciembre	266.052	8.211.656	813	36.974	266.865	8.248.630	1.436	45.814	268.301	8.294.444
<b>N° Promedio.</b>	<b>234.593</b>		<b>754</b>		<b>235.347</b>		<b>1.304</b>		<b>236.651</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>69.407.692</b>		<b>412.175</b>		<b>69.819.867</b>		<b>405.570</b>		<b>70.225.437</b>

Fuente: Departamento Administración Pago de Beneficios

## c. Subsidios 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 de pagos del año 2010, según mes de solicitud, es el siguiente:



Solicitudes Concedidas y Pagos Bono por Hijo Nacido Vivo a diciembre 2010			
Mes	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
Enero	7.339	27.891	9.384
Febrero	5.112	19.881	9.867
Marzo	6.470	21.709	15.339
Abril	7.131	25.773	15.784
Mayo	6.438	27.171	14.349
Junio	6.524	26.900	13.978
Julio	11.208	35.866	16.243
Agosto	12.637	45.493	16.438
Septiembre	9.047	27.141	14.138
Octubre	5.566	19.481	9.630
Noviembre	3.503	13.662	4.978
Diciembre	13.559	46.101	15.294
<b>Total</b>	<b>94.534</b>	<b>337.069</b>	<b>155.422</b>

Fuente: Departamento Concesión

En relación al cumplimiento del compromiso relativo al subsidio previsional a los trabajadores jóvenes, ley 20.255, al 31 de diciembre de 2010 se han efectuado 4.204 solicitudes de subsidio por parte de 1.103 empleadores, estas involucran a 293.851 trabajadores jóvenes, de los cuales 156.602 (53,29%) son mujeres y 137.249 (46,71%) son hombres. A la misma fecha, el número de subsidios pagados es de 237.505, un 80.82% de lo solicitado.

#### **2.2.4. 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**

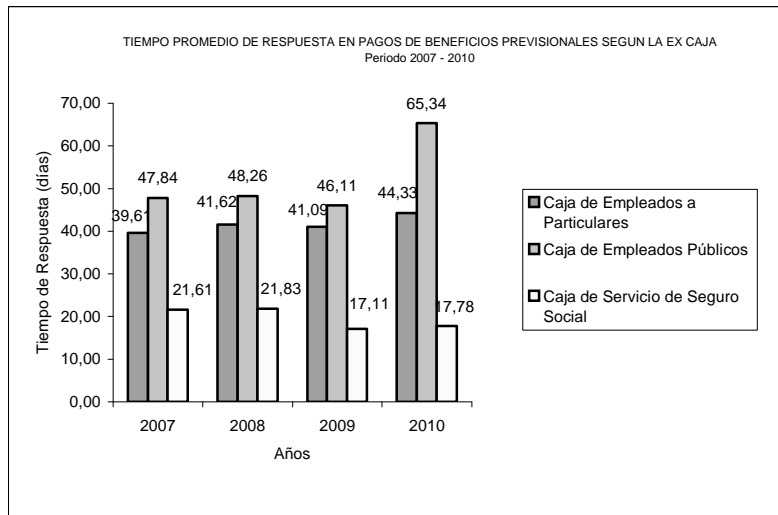
En materia de nuevas pensiones, durante el año 2010 se concedieron 24.339 Pensiones Previsionales, 6.570 Pensiones de Exonerados (Ley 19.234), 26 Pensiones de Reparación (Ley Valech N° 19.992) y 10 Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123).

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 2010, la cantidad de

pensiones de reparación concedidas y en régimen mensual de pagos ascendieron a 19.503, con un monto de MM\$ 2.835 para dicho mes.

El compromiso de Convenio de Desempeño Colectivo arrojó los siguientes resultados: en el Área Particulares, el 97,36% de los trámites se finiquitó en 120 días o menos, siendo el compromiso el 75%; en el Área Públicos, el 82.41% de los trámites se finiquitó en 120 días o menos, siendo el compromiso el 85%; en el Área S.S.S, el 92.95% de los trámites se finiquitó en 30 días o menos, siendo el compromiso el 90%; en las Reliquidaciones, se alcanzó un tiempo promedio de 18.88 días, siendo el compromiso 22 días promedio. En el compromiso del Indicador de Desempeño Institucional, el 92,64% de los beneficios pertenecientes a las áreas de Particulares, Públicos y SSS, se finiquitó en 80 días o menos, siendo el compromiso el 85%.

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 44,3 días, Activos Públicos 65,3 días y Activos S.S.S. 17,8 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 Concesión

La explicación para el incremento del tiempo promedio de respuesta de Activos Públicos respecto del año 2009, es que, durante varios meses del año 2010, la Contraloría General de la República, CGR, sobrepasó con creces los plazos acostumbrados para la devolución de expedientes sometidos al trámite de Toma de Razón; la Dirección Nacional del IPS, el 12 octubre de 2010, le representó el problema a través del Ordinario N° 3477-1. A partir de entonces, se empezó a normalizar la situación con la devolución de altos volúmenes de expedientes.

Se llevó a cabo un proyecto posterior al terremoto del 27 de febrero que tenía como finalidad, finiquitar en el menor tiempo posible aquellos beneficios correspondientes a las zonas más afectadas por esta catástrofe (desde la 5ta. a la 9na. Región). Esto tuvo como consecuencia, a nivel de todos los imponentes, una disminución de los tiempos de respuestas y un rejuvenecimiento del stock existente (beneficios pendientes).

## 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 957.735 pensiones y un monto anual pagado de M\$ 1.874.574.952, los que se detallan a continuación:

Beneficios	Año 2007		Año 2008		Año 2009		Año 2010	
	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (m\$)
Pensiones Previsionales	805.385	1.336.569.826	795.322	1.441.432.071	794.120	1.564.569.991	857.926	1.690.198.924
Indemnizaciones del Carbón N° 19.129	1.300	4.472.672	1.260	4.671.806	1.177	4.018.351	1.085	3.808.548
Pensiones de Reparación (Ley N° 19.123)	2.908	10.724.087	2.826	11.308.119	2.725	11.767.019	2.637	11.498.613
Pensiones de Exonerados	57.980	102.225.696	62.725	105.389.264	71.244	126.816.245	76.900	136.207.650
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	19.598	28.864.690	19.216	30.527.048	18.839	32.410.464	19.186	32.861.217
<b>Total</b>	<b>887.171</b>	<b>1.482.856.971</b>	<b>881.349</b>	<b>1.593.328.308</b>	<b>888.105</b>	<b>1.739.582.070</b>	<b>957.735</b>	<b>1.874.574.952</b>

Fuente: Departamento Administración Pago de Beneficios

Como ya es habitual en el mes de Mayo de cada año, se cumplió con lo fijado por la ley N° 20.403 en su artículo 20, publicada en el D.O el 30/11/2009, que dispuso el pago de un Bono de Invierno de \$42.481 a los pensionados previsionales y asistenciales con edad mayor o igual a 65 años y con rentas menor o igual a \$122.451. Totalizaron 604.975 personas beneficiadas y un costo de MM\$25.700. De este total, 201.999 corresponden a beneficiarios de pensiones previsionales y leyes especiales, con un monto de MM\$8.581, y 402.976 beneficiarios de pensiones básicas solidarias Ley N°20.255, con un monto de MM\$17.119.

Bono Solidario de \$40.000 de Apoyo a la Familia de menores ingresos, Marzo 2010: la Ley N°20.428, de fecha 24/03/10, en su art. 1°, un Bono Solidario 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 .2° y beneficiarias de Asignación Maternal del mismo D.F.L., Art.4°, cuyos ingresos sean igual o inferior a \$457.955. En el año 2010 totalizaron 2.192.855 personas beneficiadas con 4.175.325 Bonos emitidos y un costo de MM\$167.013.

### b. Pensiones de leyes de reparación

Al iniciar el año 2010 el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 9.810 casos; durante este año se recibieron 2.596 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2010 el stock de exonerados bajó a 8.911 beneficios, de los cuales el 78% (6.938) se encuentra en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior, para la emisión de la resolución que concede o rechaza el beneficio, es decir en una de las etapas finales del proceso.

Por otra parte, en los meses de enero y febrero de 2010 se pagaron, a determinados pensionados de exonerados, 5.344 bonos extraordinarios establecidos en la Ley N°20.403.

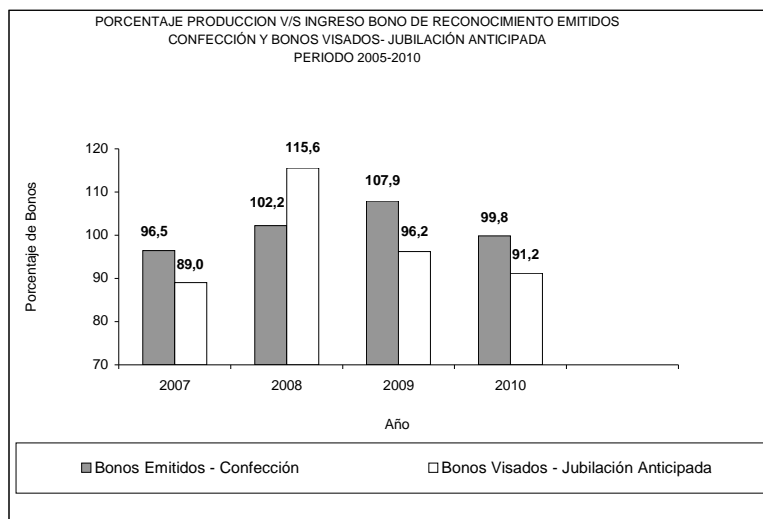
### c. Bono de Reconocimiento

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 mostrado mejoras en distintos aspectos. Los resultados señalan que en el año 2010, se pagaron 57.446 Bonos de Reconocimiento, por un valor total de M\$ 1.024.746.502.

En el caso de la determinación del valor nominal del Bono (Emisión), se puede indicar que el ingreso correspondiente al periodo 2010 experimentó un incremento respecto al año anterior. Durante el año 2009 se produjo un ingreso promedio mensual de 726 solicitudes, mientras que en el año 2010 el promedio mensual alcanzó al 103% de lo ingresado en el año anterior, es decir, mensualmente se recibieron 748 solicitudes de Emisión en promedio (total anual 8.976).

En cuanto a la revisión del monto nominal del Bono (Visación) se advierte un incremento en el ingreso de los trámites de Visación. Durante el año 2009 se produjo un ingreso promedio mensual de 400 solicitudes, mientras que en el año 2010 dicho promedio llegó a 175% respecto al año anterior, es decir, mensualmente se recibieron 700 solicitudes de Visación en promedio (total anual 8.419).

Finalmente, se destaca la evolución del cumplimiento de metas internas de Bonos Emitidos y Bonos Visados en el periodo 2005-2010. Los porcentajes que aparecen en el cuadro siguiente corresponden a la relación entre lo ingresado y lo efectivamente finiquitado en cada periodo. Los porcentajes superiores a 100% significan una producción mayor al ingreso (rebaja de stock).



### d. Prestaciones no contributivas de cargo fiscal

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 2010 en un promedio mensual de 132.256 cargas familiares, con un monto anual de MM\$8.803.

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL 150 de 1981, se ha pagado mensualmente en forma normal. En el año 2010 se canceló un promedio mensual de 1.102 subsidios con un monto anual de 147 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 2010 se canceló un promedio mensual de 1.085 indemnizaciones con un monto anual de 3.809 millones de pesos

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley 19.992 (Valech) se han pagado, desde junio de 2005, a 6.298 personas, un 103% del universo establecido, 6.102 beneficiarios, con un monto de 18.041 millones de pesos.

Los Bonos de Reparación concedidos por la Ley 19.980 (Rettig) desde mayo de 2005 hasta diciembre 2010, en 41 emisiones, se pagaron a 4.474 personas, que representan un 89,48% del universo considerado (5.000 beneficiarios), con un monto de 39.649 millones de pesos.

#### Emisiones de Pago Mensuales

El IPS a través del Departamento Administración Pago de Beneficios, mantiene una constante presencia en el medio nacional, mediante la atención mensual del pago de pensiones, subsidios y otros beneficios, que significó a Diciembre 2010 un total de 2.478.080 pagos y un monto anual pagado de millón\$228.259. 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 a Diciembre 2010 (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	126.962	18.612	3.850	595	840	241	264	82	2.621	371	149.394	13.564
Rural	34.529	4.740	319	39	1	0	1	0	5	1	108.328	9.937
Sucursal IPS	1.517	290	185	26	1	0	22	5	499	76	2.284	206
Correo	109.911	24.288	917	174	6	1	606	200	2.268	339	1.510	139
Depósito Bancario	92.858	26.425	872	191	48	24	807	281	5.071	747	7.573	675
Pago en Extranjero	6.939	947	20	3	0	0	58	21	721	114	0	0
Centro de Servicios	433.479	64.867	5.284	729	56	16	816	256	7.688	1.069	295.509	26.792
BancoEstado	36.359	5.026	658	85	3	0	24	8	732	106	59.096	5.451
<b>Total</b>	<b>842.554</b>	<b>145.195</b>	<b>12.105</b>	<b>1.841</b>	<b>955</b>	<b>283</b>	<b>2.598</b>	<b>854</b>	<b>19.605</b>	<b>2.823</b>	<b>623.694</b>	<b>56.763</b>

Fuente: Departamento Administración Pago de Beneficios

**Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago a Diciembre 2010**  
(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°	Monto
Plaza de Pago	187.408	3.588	22.865	234	32.280	973	5.838	398	0	0	532.322	38.657
Rural	114.692	2.359	19.796	217	27.329	866	3.859	262	0	0	308.859	18.422
Sucursal IPS	40	1	0	0	0	0	168	7	845	12	5.561	622
Correo	1.937	39	259	3	205	7	37	3	0	0	117.656	25.192
Depósito Bancario	6.988	154	793	8	1.766	58	0	0	0	0	116.776	28.562
Pago en Extranjero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.738	1.086
Centro de Servicios	356.232	6.671	37.286	353	46.292	1.383	10.163	692	0	0	1.192.805	102.828
BancoEstado	73.385	1.490	9.879	110	13.458	426	2.769	188	0	0	196.363	12.891
<b>Total</b>	<b>740.682</b>	<b>14.301</b>	<b>90.878</b>	<b>924</b>	<b>121.330</b>	<b>3.713</b>	<b>22.834</b>	<b>1.549</b>	<b>845</b>	<b>12</b>	<b>2.478.080</b>	<b>228.259</b>

Fuente: Departamento Administración Pago de Beneficios

**Pagos por Tipo de Beneficio y Región a Diciembre 2010**  
(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
Arica	11.430	1.895	111	13	1	0	23	7	240	33	6.017	541
Tarapacá	11.042	2.000	101	14	5	1	22	7	410	58	6.099	548
Antofagasta	19.250	3.590	501	99	2	1	51	17	367	53	10.385	944
Atacama	11.389	1.894	576	105	2	2	31	9	288	42	9.288	837
Coquimbo	35.428	5.982	994	193	3	1	71	24	593	85	28.741	2.602
Valparaíso	114.215	20.443	1.123	181	13	3	204	65	1.860	270	59.716	5.394
B. O'Higgins	45.660	7.827	801	162	1	0	60	20	762	111	34.104	3.130
Maule	50.524	7.900	578	73	2	1	93	30	1.094	155	45.892	4.189
Bío-bío	104.372	17.416	3.428	529	883	261	215	73	2.563	366	100.178	9.211
Araucanía	39.889	6.295	562	68	3	2	118	40	1.309	187	64.625	5.956
Los Ríos	16.706	2.581	241	28	4	1	71	24	626	88	20.514	1.842
Los Lagos	28.796	4.571	458	54	1	0	75	23	774	110	48.945	4.418
Aysén	2.371	378	68	7		0	10	3	146	21	4.807	442
Magallanes	7.524	1.381	100	15		0	15	5	303	42	4.217	383
Metropolitana	343.958	61.041	2.463	300	35	9	1.539	507	8.270	1.203	180.166	16.327
<b>Total</b>	<b>842.554</b>	<b>145.195</b>	<b>12.105</b>	<b>1.841</b>	<b>955</b>	<b>283</b>	<b>2.598</b>	<b>854</b>	<b>19.605</b>	<b>2.823</b>	<b>623.694</b>	<b>56.763</b>

Fuente: Departamento Administración Pago de Beneficios

Pagos por Tipo de Beneficio y Región a Diciembre 2010 (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
Arica	8.189	175	1.036	12	1.252	42	265	18	21	0	28.585	2.736
Tarapacá	12.980	243	1.315	11	1.570	48	336	23	4	0	33.884	2.953
Antofagasta	9.527	187	2.627	27	1.999	61	347	24		0	45.056	5.003
Atacama	11.758	248	3.112	35	3.065	98	174	12	2	0	39.685	3.281
Coquimbo	37.001	770	3.088	34	4.435	145	691	47	38	1	111.083	9.884
Valparaíso	72.006	1.344	8.807	86	11.339	340	2.288	155	142	2	271.713	28.283
B. O'Higgins	37.237	748	5.051	54	5.972	187	795	54	14	0	130.457	12.294
Maule	61.489	1.281	6.647	75	10.551	335	915	62	51	1	177.836	14.102
Bío-bío	110.563	2.169	17.547	181	22.318	677	5.230	355	154	2	367.451	31.238
Araucanía	66.027	1.371	9.492	106	15.998	517	1.887	128	38	1	199.948	14.668
Los Ríos	25.637	527	3.249	36	4.896	154	489	33	17	0	72.450	5.314
Los Lagos	53.610	1.078	7.101	79	10.475	325	2.905	197	30	1	153.170	10.857
Aysén	6.528	132	847	9	871	27	112	8	1	0	15.761	1.027
Magallanes	3.896	80	664	8	608	19	90	6	12	0	17.429	1.939
Metropolitana	224.234	3.948	20.295	172	25.981	739	6.310	428	321	5	813.572	84.679
<b>Total</b>	<b>740.682</b>	<b>14.301</b>	<b>90.878</b>	<b>924</b>	<b>121.330</b>	<b>3.713</b>	<b>22.834</b>	<b>1.549</b>	<b>845</b>	<b>12</b>	<b>2.478.080</b>	<b>228.259</b>

Fuente: Departamento Administración Pago de Beneficios

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

### a. Recaudación, Distribución y Registro de las Cotizaciones del Sistema de Reparto

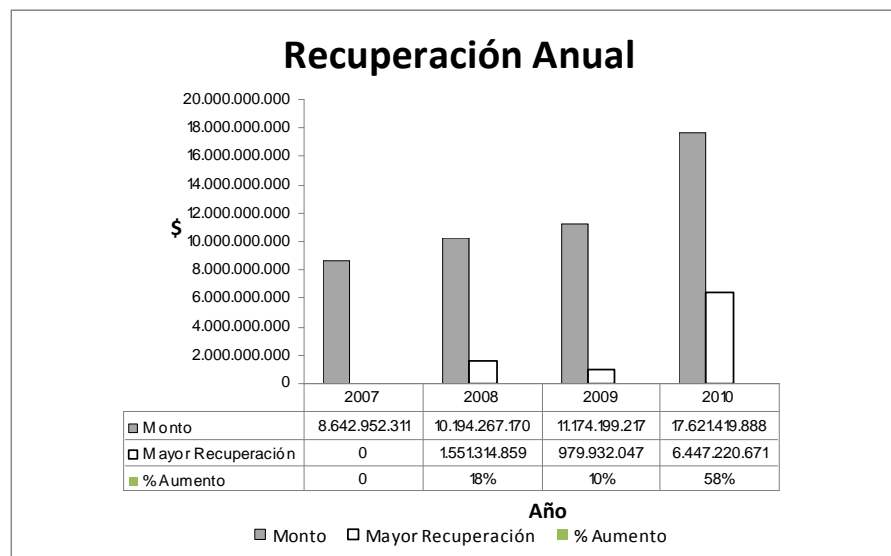
El IPS recauda las imposiciones de las ex Cajas del Antiguo Sistema Previsional, el aporte de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744 sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales para el ISL y los aportes de salud para el FONASA.

Para el año 2010, las cotizaciones electrónicas alcanzaron un total de 5.473.578, lo cual equivale al 84,94% del universo de planillas de cotización. Esto se debe a que la Institución implementó 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 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 la actualidad los lazos de cooperación con estas entidades se han estrechado, con el propósito de ofrecer mejores alternativas a los empleadores y trabajadores independientes de acuerdo al perfil de cada uno.

Recaudación Período 2007 - 2010										
Período	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto		
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%	3.139.323	48,12%	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
2010	5.473.578	84,94%	919.243.579.837	95,82%	970.691	15,06%	40.065.244.941	4,18%	6.444.269	959.308.824.778

### b. Cobranza de deudas (previsional, hipotecaria y otras)

Producto de las actividades y estrategias desarrolladas desde el Departamento de Cobranza, se registró una recuperación de cotizaciones de seguridad social, que ascendió a la suma de \$ 16.551.197.484, suma un 48% superior a lo recaudado en el período inmediatamente anterior, como se muestra en el siguiente cuadro.



Deudas Hipotecarias: terminó el proceso de revisión y procesamiento de las solicitudes enviadas por los deudores hipotecarios del IPS, con el fin de acogerse a las diversas subvenciones otorgadas por la Ley N° 20.165 y normadas por el DFL N°1, publicado en el Diario Oficial del 14 de abril de 2008. En este contexto, solicitaron subvenciones 1.040 deudores hipotecarios, con un valor contabilizado de MM\$ 4.960.

Con el fin de conocer el nivel de morosidad de los deudores hipotecarios que registran acciones de cobranza, se analizaron 439 carpetas de deudores con emisión de cobro mensual normal no acogidos a



Convenios de Facilidad de Pago por morosidad, un 87% del total, 507, y se analizaron 150 carpetas de deudores con emisión de cobro mensual acogidos a Convenios de Facilidad de Pago por morosidad, un 100% del total.

## 2.2.6. 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.

Principales Estudios e Investigaciones Año 2010	
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 Evaluación del nuevo modelo de atención donde se encuentra implementado
Sistema de Protección Social	Análisis del Subsidio Previsional a la contratación de trabajadores jóvenes desde la perspectiva de género. Situación de género de las mujeres que recibieron el Beneficio Bono por Hijo. Perfil socioeconómico de quienes han recibido PBS y APS
Aspectos de gestión interna	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. Este estudio tuvo dos aplicaciones durante el año 2010, la primera de ellas en el Mes de Septiembre y la segunda en el mes de Noviembre. Ambas aplicaciones permitieron establecer comparativamente el porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio. El índice de Satisfacción alcanzó en las OIRS /IOD los 90.1 puntos, lo que representó un ascenso sólido respecto de los resultados obtenidos en el año 2009 (84.6 puntos). El Índice de Satisfacción mostró puntajes óptimos en tres de sus cuatro dimensiones, destacándose las dimensiones de Infraestructura (91.2 puntos), Calidad (91.1 puntos) y Calificación Directa (90.1 puntos). Al desagregar el valor del índice de Satisfacción en las 15 regiones del país, los niveles de satisfacción más altos se registran en las regiones IV, VI Y IX. El 92.3% de los clientes se encuentran satisfechos con el servicio entregado en la OIRS/IOD. En relación a los usuarios de la Reforma (PBS), se aprecia una estrecha relación entre el índice general de Satisfacción OIRS/IOD y el resultado de la gestión del beneficio. En relación a la Satisfacción de los Usuarios en la Plataforma de Atención, el índice alcanzó 89,1 puntos, observándose un aumento significativo de 7,5 puntos con respecto al año 2009. La dimensión con un mejor desempeño correspondió a "Calidad" y "Calificación Directa", ambas con 90 puntos. El índice a nivel regional señala que las Regiones V, XI y XII son las que poseen los mayores índices de Satisfacción. En relación a los tiempos, la dinámica de las expectativas de los usuarios estableció que el 72.1% de ellos/a consideró que el tiempo de espera óptimo no debe superar los 15 minutos, si se compara este dato con el promedio obtenido en la realidad (0:11:04), se estableció que el IPS satisface este requerimiento de sus usuarios.

- Estudio del Subsidio Previsional a la Contratación de Trabajadores Jóvenes desde la Perspectiva de Género. Los principales resultados han permitido confirmar y cuantificar que el subsidio ha penetrado con mayor fuerza en las empresas del sector terciario de la economía. Dentro de las empresas que han hecho mayor uso del subsidio, se destaca los Holding (47.1%), especialmente aquellos constituidos básicamente por 2 o 3 empresas; por la naturaleza del subsidio, éste resulta más atractivo para las empresas de mediano y gran tamaño. La presencia de ambas alcanza el 82.3% del total. En la lógica del subsidio, el número de trabajadores existentes en una empresa es clave, puesto que se establece la devolución del 50% de cada cotización, ya que, a mayor número de trabajadores que estas empresas puedan postular, mayor será su beneficio en términos agregados. Desde la perspectiva de género, las mujeres poseen una participación mayoritaria en este beneficio (57.9%), valor que aumenta a 58.2 en las empresas de gran tamaño.
- Estudio Situación de Género de las Mujeres que recibieron el Beneficio Bono por Hijo. Se constata que las principales beneficiarias son las responsables del trabajo doméstico, lo cual es una barrera central para no acceder al trabajo remunerado, que implica la consiguiente incapacidad para acceder a una pensión similar a la de los hombres tras la jubilación. Otra de las razones por la cual las beneficiarias no ingresan al mercado laboral o bien deciden retirarse de éste de manera temporal o permanente, se relaciona con tareas de cuidado infantil y, en menor medida, de miembros ancianos y enfermos de la familia. Por lo tanto, estos fenómenos descritos, la desigualdad salarial y las trayectorias laborales discontinuas de las mujeres, que no son los únicos, aparecen como responsables de la brecha previsional de las beneficiarias del bono por hijo.

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

Desarrollo de iniciativas transversales que indudablemente permitieron potenciar el tema de Género a nivel institucional:

- Se dio inicio al trabajo coordinado entre encargadas/os y coordinadores/as regionales de PMGs de Género y Territorial con el fin de potenciar la eficacia de las acciones a nivel local.
- Instalación de una Mesa Transversal de Género, para desplegar el plan de trabajo del PMG de Género con la participación de todas las áreas del Instituto. Con ella, se ha avanzado en transversalizar y difundir la temática de género en la Institución.
- Medición de brechas previsionales a partir de los beneficios “Bono por hijo”, “Subsidio para contratación de trabajadores jóvenes” a partir de un modelo especialmente diseñado para este propósito, con la colaboración de la Universidad de Talca.
- Durante el año 2010 y como parte del Plan de Trabajo, se desarrollaron capacitaciones presenciales y vía e-learning, orientadas a los encargados de PMG de Género en Regiones y jefaturas intermedias; se revisó 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.
- Difusión, con enfoque de género, sobre conocimiento referido a los sobre derechos y deberes provisionales.
- Actividades Regionales: encuentros comunales, sobre conocimiento, deberes y derechos previsionales con perspectiva de género. El objetivo de estas acciones estuvo centrado en evaluar si las formas de difusión

han sido adecuadas para hombres y mujeres, detectando oportunidades de mejoras en los mecanismos de difusión. Las regiones en cuales se desarrollaron estos encuentros fueron las Regiones Metropolitana, IX y XII, con usuarios del Pilar Solidario.

### **Perspectiva Territorial**

La aplicación de Perspectiva Territorial se desarrolló durante 2010 respondiendo a 15 Programas (uno por región) correspondientes al Sistema PMG-Gestión Territorial, debiendo prestarse asesoría técnica a los coordinadores regionales para la elaboración de sus programas regionales, etapas 1, 2, 3 y 4 del PMG GT, y de los informes finales para las cinco instancias presentadas para la validación dentro de los plazos establecidos por SUBDERE.

En la elaboración y posterior ejecución de cada uno de ellos, se tuvieron en cuenta dos aspectos que orientaron el que hacer específico de la región. 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, 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:

- Restablecimiento de la atención en los CAP (efectos terremoto).
- Mejora en los niveles de atención presencial de usuarios en los CAP a través de la elaboración e implementación de planes de mejoramiento de aspectos críticos de la atención de usuarios, considerando los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes externos 2009).
- Acciones realizadas para difundir los beneficios de la Reforma Previsional, llegando por múltiple vías a los ciudadanos del país (mujeres, personas mayores, jóvenes, trabajadoras y organizaciones de diversa índole), con especial énfasis en los sectores más alejados de la población, con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos y/ o el acceso a dichos beneficios.
- Coordinación de acciones con municipios de la región, para focalizar en sectores más alejados y potenciar a estos organismos en el sistema de ingreso de solicitudes de beneficios del pilar solidario.
- Fiscalización de entidades pagadoras, con el fin de velar por una atención de calidad de usuarias y usuarios.
- La recaudación de cotizaciones previsionales por vía electrónica, a nivel nacional, en porcentajes cada vez mayores, ha permitido mejorar la calidad de la atención, disminuyendo tiempos en la atención de usuarios y errores en la recaudación.
- Mejora de la calidad de vida de las personas mayores a través de programas de beneficios complementarios a la pensión y la coordinación con otros servicios públicos.
- Mantenimiento de los tiempos de respuesta en los beneficios desconcentrados.
- Mejora en la atención de la población a través de instalación de buzones de reclamos y sugerencias.
- Tramitación eficiente y oportuna de asignaciones familiares, en coordinación con Cajas de Compensación.
- Ingreso oportuno de la información a través de sistema chilendica.
- Gestión de análisis, por parte del Instituto, de la información pertinente a ser ingresada a través del Portal Chileindica.

## Otras Materias de Gestión

- El Instituto recibió los siguientes estímulos nacionales de importancia: Premio de la Comisión Defensora Ciudadana, como el Servicio con mayores logros en innovación para la atención de usuarios en el año 2010; Reconocimiento del Consejo General para la Transparencia, al verificarse un 100% de cumplimiento de la normativa y estándares de publicación por parte del IPS; en el marco del Sexto Concurso de Buenas Prácticas 2010 por el respeto de la diversidad y no discriminación, el Ministerio Secretaría General de Gobierno otorgó al IPS dos diplomas por “Acceso y difusión de los beneficios del IPS y los otorgados por la Reforma Previsional en terreno rural indígena con pertinencia cultural”, y por “Talleres artísticos, deportivos y eventos recreativos para adultos mayores”.
- En relación a las Pensiones de Reparación Ley Valech N°19.992, se desarrolló e implementó un Aplicativo con solicitud ON-LINE de Concesión y Pago de Viudas Valech, por el cual se concedieron 1.370 pensiones. Además, se unificaron criterios en la concesión y beneficios asociados a la pensión de viudez Valech, respecto de beneficiarios de la pensión de Viudez, solicitud y devengo de la pensión, monto de la pensión, características del beneficio, incompatibilidad, .asignación familiar y asignación por muerte.
- Elaboración y disposición final del procedimiento Cese Indemnización del Carbón.
- Convenios Internacionales: levantamiento en el espacio WEB Institucional de convenios vigentes, formularios de cada país y estadística; levantamiento de requerimiento para el control de trámites de beneficios a través de AVBMENU; unificación de formularios con la Subsecretaría de Previsión Social y la Superintendencia de Pensiones.
- Atención a la Comunidad Chilena en la República Argentina, Buenos Aires; entre el 22 y el 27 de Septiembre de 2010 se realizaron 145 atenciones.
- Atención a la Comunidad Chilena en la República Argentina, Neuquén; entre el 22 y el 29 de Noviembre de 2010 se realizaron 533 atenciones.
- El Instituto, a través de su plataforma tecnológica, avanzó en la interoperabilidad con otras instituciones públicas, lo cual ha permitido incorporar mejoras enfocadas directamente en aumentar la eficiencia y eficacia de los sistemas de información, con una orientación directa al cumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA) y la entrega de productos que requieran sus infraestructuras tecnológicas.
- En el marco de la cuarta etapa de la Reforma Previsional el IPS realizó el cálculo del Puntaje de Focalización Previsional (PFP), el cual se realizó con la información entregada por MIDEPLAN, SII, SP e IPS.
- Respecto del Sistema Seguridad de Información, el instituto avanzó en a) la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información, cumpliendo diversas normas sobre protección de datos, privacidad y confidencialidad de la información; b) el desarrollo de políticas de seguridad y avances en la implementación de las mismas, logrando la disminución de costos asociados a los incidentes de seguridad.

- Se procesaron de nóminas recepcionadas para el cumplimiento de la entrega del Bono Solidario Marzo 2010 (Ley 20.428).
- En relación al tratamiento de datos, destaca la consolidación de un repositorio central de datos correspondientes a la información de los negocios del IPS, el levantamiento de procesos estratégicos del IPS y la toma del control de todos los procesos de carga, debido al término de los contratos con la Empresa que los llevaba (PyM).

En el año 2010, los compromisos institucionales asociados al Sistema Gestión de Calidad se cumplieron en su totalidad. Se terminaron de certificar bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008 los Sistemas PMG Marco Avanzado, siendo el último de ellos el Sistema de Evaluación del Desempeño, y se amplió el alcance regional del Sistema Planificación Control de Gestión, certificando las Regiones de Antofagasta, Atacama y Aisén. Por otra parte, mantuvieron su certificación los Sistemas de Capacitación, Sistema Integral de Atención Ciudadana con alcance a la Región de Antofagasta y a nivel central (Web y Call Center), Auditoría Interna, Compras y Contrataciones Públicas (SCCP), y el Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento en los Ambientes de Trabajo (SHSYMAT).

- Durante el año 2010 el Proceso Gestión de Riesgos continuó consolidándose en la Institución, representado en la Matriz de Riesgos Institucional y la ejecución del Programa de Revisión de la Dirección. Adicionalmente, se puso énfasis en la identificación de los riesgos críticos del servicio comprometiéndose Planes de Tratamiento de los mismos para ser implementados y monitoreados durante el año 2011. Lo anterior, en cumplimiento de los compromisos institucionales de acuerdo al Objetivo Gubernamental de Auditoría 2010-Nº 2. De este modo, en el período, a diferencia de otros años, se establecen estrategias de tratamiento para 27 riesgos críticos con impacto financiero y/o en la imagen, resultados y procesos del Instituto (7 de ellos recomendados por el CAIGG), los cuales están asociados a 14 procesos organizacionales, que abarcan un 73% del total de los procesos del Instituto.

### 3. Desafíos para el año 2011

- Habilitar, en materia de ampliación de servicios, los 142 Centros de Atención Previsional del IPS para recibir solicitudes de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia del Sistema de AFP, y, asimismo, ingresos de reclamos de este sistema.
- Disminuir, en la línea de atención de público, el tiempo máximo de concesión del pago y/o resolución de beneficios previsionales del 85% de las solicitudes de las ex Cajas de Previsión, áreas Particulares, Públicos y SSS, de 80 días en el año trabajados a nivel nacional en forma concentrada, a 40 días promedio. (Depto. De Comunicaciones) Porcentaje de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año trabajados a nivel nacional en forma concentrada.
- Implementar, desde julio de 2011, la última etapa de la Reforma Previsional, para incrementar la cobertura desde un 55% hasta un 60% de la población de menores ingresos, en el acceso a la pensión básica solidaria y el aporte previsional solidario.
- Mejorar, continuando con las políticas de mejoramiento de los estándares de atención, el tiempo promedio de espera de los clientes/ciudadanos en los Centros de Atención Previsional que cuentan con el sistema Administrador de Fila, mediante el cumplimiento de 25 minutos de tiempo promedio de espera, desde que el usuario ingresa al centro de atención hasta que comienza a ser atendido.
- Implementar, desde julio de 2011, la implementación del Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes, similar al que hoy se paga al empleador, pero que beneficiará al trabajador depositando el mismo monto en su cuenta de capitalización individual y que podrá ser solicitado en las oficinas del IPS; consiste en un aporte en la cuenta de capitalización individual de los trabajadores jóvenes (18 a 35 años), con el objeto de fomentar la cotización juvenil e incentivar la formalización del trabajo. El beneficio se otorga hasta completar las primeras 24 cotizaciones del trabajador.
- Implementar los nuevos Contratos, en materia de procesos, para el Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social suscritos con la Caja de Compensación Los Héroes y el Banco BBVA en materias de Procesos, implementando una nueva red de pagos para cerca de 2,5 millones de beneficiarios del IPS. Con el primer contrato, se pondrá en marcha una renovada red presencial de pagos, a través de la habilitación de 212 oficinas de pago en línea y 1.491 puntos de pago rural (móviles) en el país.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- 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 2010
- 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 se rige por los artículos 53, 54, 55 y 57 de la Ley N° 20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de inicio de actividades se encuentra establecida en el DFL N° 4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y el DFL N° 17 de 1989.

- Misión Institucional

Contribuir a la protección social, administrando eficaz y eficientemente los Sistemas de Pensiones Solidarias y de Reparto, y demás prestaciones contributivas y no contributivas, con el fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones de seguridad social de sus clientes.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Número	Descripción
1	El presupuesto consideró recursos para 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. (IV etapa)
4	Durante el año 2010, se entregan recursos adicionales para cancelar el Bono de Apoyo a la Familia en el mes de marzo.
5	Se consideran recursos para el efecto año completo del aporte por concepto de Seguro de Invalidez y Sobrevivencia de los funcionarios del Instituto, según lo establecido en la Reforma Previsional.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
--------	-------------



- 1 Garantizar el ejercicio de derechos y deberes de la Seguridad Social, a través de la interacción permanente con sus clientes y la prestación de servicios por canales de atención presencial y no presencial, a objeto de contribuir a la protección social de las personas.
- 2 Conceder y pagar los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias y demás prestaciones establecidas en la Ley de la Reforma Previsional (N°20.255), así como también, los beneficios del Sistema de Reparto, a través del mejoramiento continuo de los procesos y un servicio con altos estándares de calidad, a objeto de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas.
- 3 Pagar los beneficios establecidos en las Leyes de Reparación (N° 19.234 Exonerados Políticos, N°s 19.123 y 19.980 Rettig y N° 19.992 Valech), Leyes Extraordinarias (N° 19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y Bonos extraordinarios), otras prestaciones no contributivas de cargo fiscal y aquellos beneficios de la Red de Protección Social a cargo de este instituto, a través del mejoramiento continuo de los procesos y un servicio con altos estándares de calidad, a objeto de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas.
- 4 Recaudar, distribuir, registrar y cobrar las cotizaciones previsionales, a través de procesos y servicio con altos estándares de calidad, con el propósito de contribuir al otorgamiento de beneficios de Seguridad Social de los trabajadores.
- 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"> <li>- Servicio plataforma de atención telefónica</li> <li>- Servicio de información y consultas Web</li> <li>- Servicios de información en canales presenciales</li> <li>- Correspondencia institucional</li> </ul> <p>Acciones comunicacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión</li> <li>- Publicaciones</li> </ul> <p>Emisión de certificados y documentos que corresponda realizar al IPS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisión de certificados de regímenes que administra el IPS y de los beneficios que éste otorga</li> <li>- Informes Sociales</li> </ul> <p>Recepción y derivación solicitudes y reclamos en materias previsionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción y derivación de solicitudes de pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia de afiliados y beneficiarios del DL N° 3.500</li> <li>- Recepción y derivación a las AFP de reclamaciones de sus afiliados o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia</li> <li>- Recibir los reclamos que presenten los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y de Reparto administrados por el IPS</li> <li>- Acoger a tramitación las solicitudes de beneficios que corresponda otorgar al IPS e informar de su otorgamiento, modificación o cese</li> </ul>	1
2	<p><u>Servicios a entidades que administran prestaciones de seguridad social, pagos de la red de protección social y beneficios y servicios complementarios al pago de la pensión</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"> <li>- Recepción y remisión de solicitudes de beneficios que concedan dichas entidades o personas jurídicas</li> <li>- Emisión de certificaciones que corresponda realizar a dichas entidades o personas jurídicas</li> <li>- Pago de beneficios que concedan dichas entidades o personas jurídicas</li> <li>- Recepción y derivación de reclamos de usuarios a dichas entidades o personas jurídicas</li> <li>- Servicio de Recaudación y distribución a dichas entidades o personas jurídicas</li> <li>- Servicios de cobranza a dichas entidades o personas jurídicas</li> </ul> <p>Pagos asociados a la Red de Protección Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagos del Programa Chile Solidario</li> <li>- Subsidio Familiar (Ley N° 18.020)</li> <li>- Subsidio por discapacidad mental para menores de 18 años</li> </ul> <p>Beneficios y servicios complementarios al pago de la pensión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuentros Regionales con Dirigentes de Asociaciones de Pensionados</li> <li>- Talleres</li> <li>- Actividades de Extensión</li> <li>- Actividades Regionales de Capacitación de Monitores de Talleres</li> </ul>	1,4
3	<p><u>Beneficios del sistema de pensiones solidarias</u></p> <p>Pensión Básica Solidaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensión Básica Solidaria de Vejez (Art.3°, Ley N° 20.255)</li> <li>- Pensión Básica Solidaria de Invalidez (Art.20, Ley N° 20.255)</li> </ul> <p>Aporte Previsional Solidario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aporte Previsional Solidario de Vejez (Art. 9°, Ley N° 20.255)</li> </ul>	1,2

- Aporte Previsional Solidario de Invalidez (Art. 16, Ley N° 20.255)
- Subsidios Previsionales Complementarios
  - Bono por hijo nacido vivo (art. 74, Ley N° 20.255)
  - Subsidio a la empleabilidad de trabajadores jóvenes (art. 82, Ley N° 20.255)

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

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensiones de régimen general           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensiones de leyes orgánicas de las ex Cajas de Previsión fusionadas en el INP, Convenios Internacionales, Ley N° 15.386 y otras</li> </ul> </li> <li>Pensiones de leyes de reparación           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensiones Ley N° 19.234 Exonerados Políticos</li> <li>- Pensiones Ley N° 19.992 (Ley Valech)</li> <li>- Pensiones de Reparación Ley N° 19.123 (Ley Rettig)</li> </ul> </li> <li>Bono de Reconocimiento           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bono de Reconocimiento Emitido (DL N° 3500, de 1980)</li> <li>- Bono de Reconocimiento Visado (DL N° 3500, de 1980)</li> <li>- Bono de Reconocimiento Liquidado (DL N° 3.500, de 1980)</li> <li>- Bono de Reconocimiento Reliquidado (DL N° 3.500, de 1980)</li> <li>- Complemento de Bono de Reconocimiento (DL N° 3.500, de 1980)</li> <li>- Bono de Reconocimiento de Exonerados Políticos (Ley N° 19.234)</li> </ul> </li> <li>Otras Prestaciones Previsionales           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desahucio (DFL N° 2, de 1970)</li> <li>- Indemnizaciones (Ley N° 19.715)</li> <li>- Seguro de Vida</li> <li>- Bonificaciones (Leyes N°s 19.403, 19.539 y 19.953)</li> <li>- Bonificaciones art.19 Ley N° 15.386</li> </ul> </li> <li>Beneficios relacionados con cotizaciones previsionales           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728)</li> <li>- Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754)</li> <li>- Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu)</li> <li>- Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980)</li> </ul> </li> <li>Prestaciones no contributivas de cargo fiscal           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación Familiar (DFL N° 150 de 1981) de imponentes, pensionados y beneficiarios de Subsidios de Cesantía</li> <li>- Asignación por Muerte (DFL N° 90, de 1979 y Art. 34, Ley N° 20.255)</li> <li>- Subsidio de Cesantía (DFL N° 150, de 1982)</li> <li>- Asignación Familiar a los trabajadores independientes (Art. 91, DL N° 3.500, de 1980, Art. 55, 4, Ley N° 20.255)</li> <li>- Asignación Familiar a los beneficiarios del Sistema Solidario (Art. 26, Ley N° 20.255)</li> </ul> </li> <li>Beneficios no previsionales de cargo fiscal           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indemnización Compensatoria Ley N°19.129</li> <li>- Bono Ley N°19.992 Valech</li> <li>- Bono Ley N°19.980 Reparación</li> </ul> </li> </ul>	1,3
---	---	-----

Recaudación, Distribución y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas

5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recaudación, Distribución y Registro de las Cotizaciones del Sistema de Reparto</li> <li>- Recaudación previsional de pagos con subrogaciones y autorizaciones de pago de imposiciones retrospectivas</li> <li>- Cobranza de deudas (previsional, hipotecarias y otras)</li> </ul>	1,3
---	---	-----

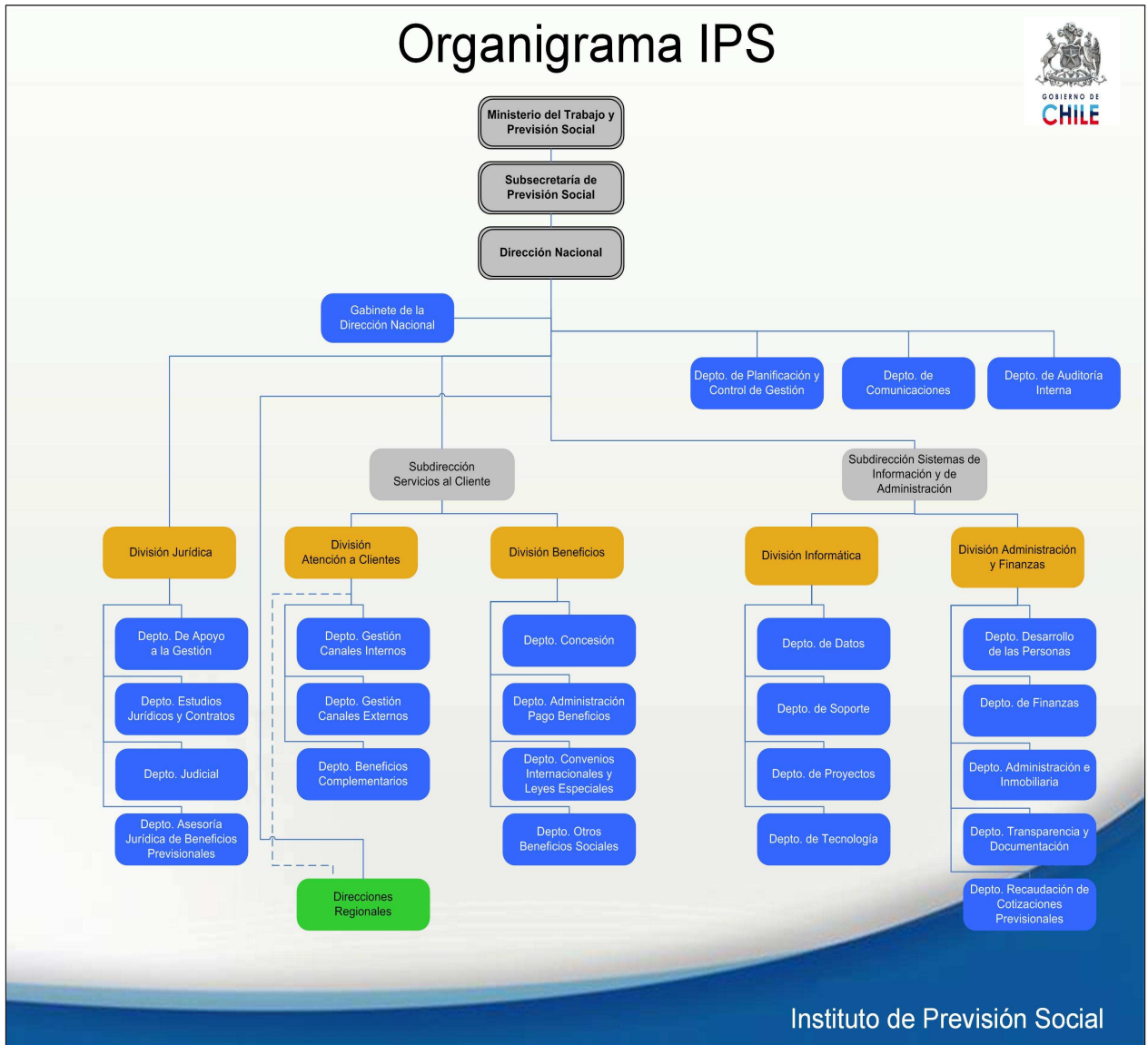
Sistema de Información y Estudios para el fortalecimiento de políticas públicas de seguridad social (Ley N° 20.255)

6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos Previsionales</li> <li>- Estudios actuariales</li> <li>- Estudios de demanda de productos y servicios del IPS</li> <li>- Otros estudios</li> </ul>	1,5
---	---	-----

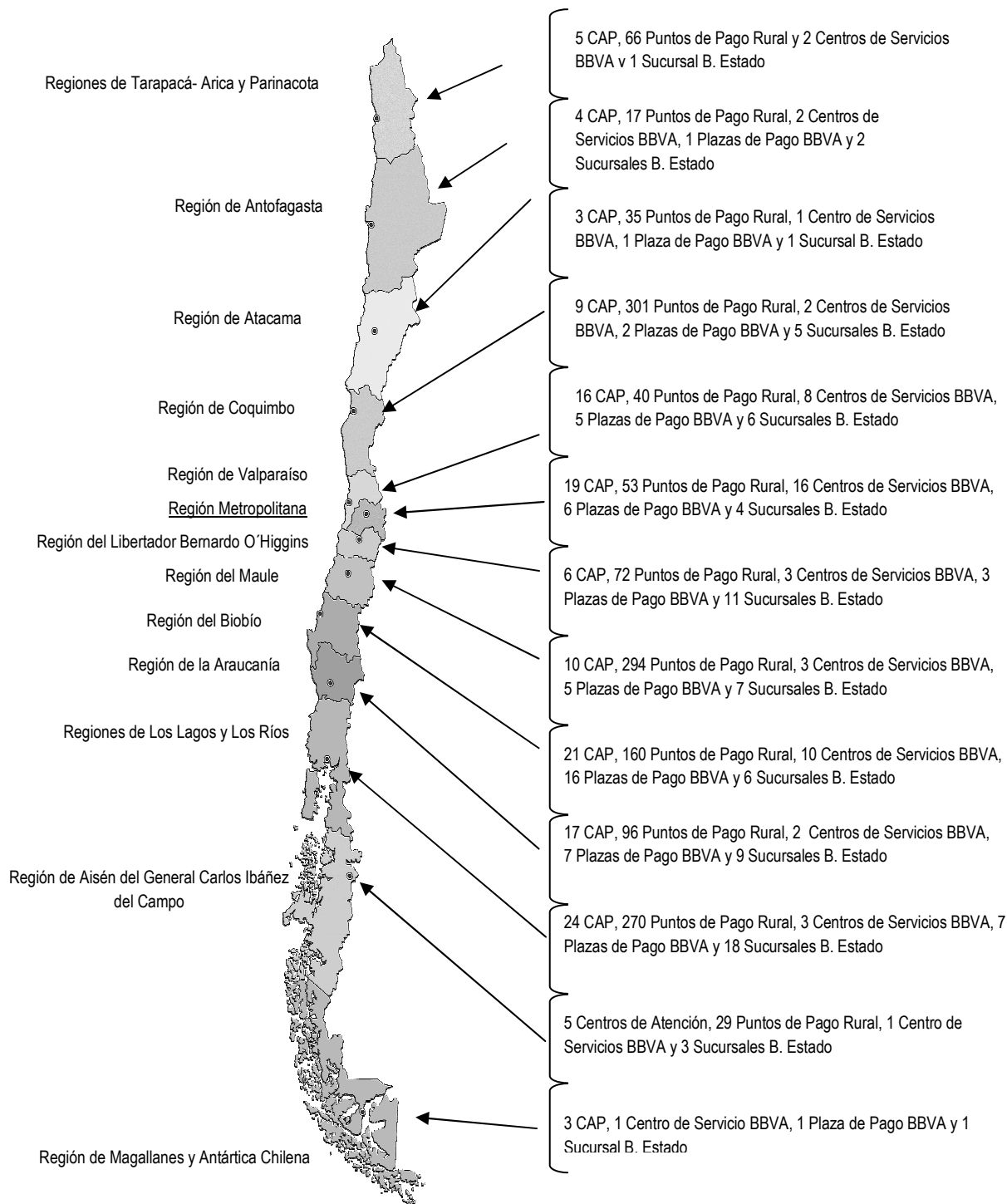
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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 de Reparación (N° 19.234 Exonerados Políticos, N°s 19.123 y 19.980 Rettig y N° 19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N° 19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos Extraordinarios)
4	Beneficiarios asociados a la Red de Protección Social
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Art. 72, Ley N° 20.255
6	Imponentes del Sistema de Reparto (trabajadores dependientes e independientes)
7	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS
8	Pensionados del DL N° 3.500 beneficiarios del Aporte Previsional Solidario, Ley N° 20.255
9	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental
10	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
11	Trabajadores independientes contemplados en el DL N° 3.500, que perciban asignación familiar
12	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
13	Instituciones que definen y supervisan Políticas Públicas
14	Instituciones que componen la Red de Protección Social
15	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:** 142 Centros de Atención Previsional, 1.433 Puntos de Pago Rural, 48 Centros de Servicios BBVA, 54 Plazas de Pago BBVA y 74 Suc. B. Estado

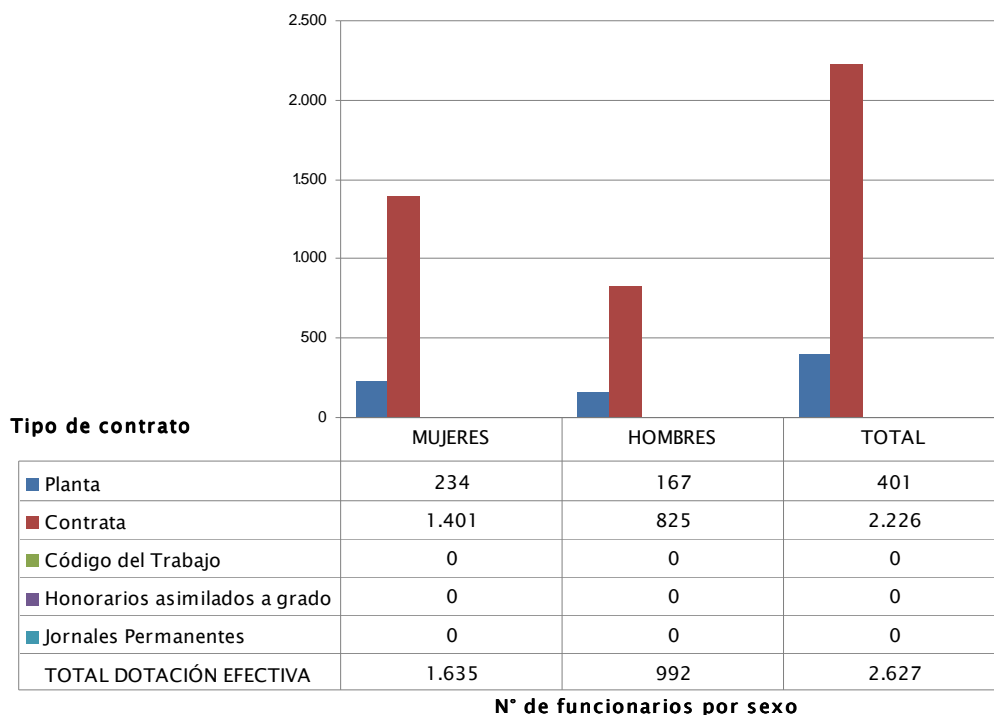
#### d) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Directora Nacional	Juan Bennett Urrutia
Jefe División Jurídica	Juan Harcha Kusanovic
Jefe de Gabinete	Denise Laroze Prehn
Jefe Departamento de Auditoria Interna	Jaime Farias Ortega
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Vallette Barría
Jefe Departamento de Planificación y Control de Gestión	Armando Calfin Trango
Jefe División Beneficios	Fernando Betteley Shaw
Subdirector Sistemas de Información y Administración	Eugenio Silva Ramos
Jefe División Informática	Helmut Montalva Domedel
Jefe División Administración y Finanzas	María Eugenia Elizalde Soto
Jefa Departamento Desarrollo de las Personas	José Luis Cid González
Jefe Departamento Finanzas	Hugo Pavéz Alcántara
Jefe Departamento Administración e Inmobiliaria	Alejandra Pérez Rojas
Jefe Departamento de Recaudación y Registro de Cotizaciones Previsionales	Hernán Espinoza Andía
Jefa Departamento de Transparencia y Documentación	Verónica Eckholt Williamson
Jefa División Atención a Clientes	Paulina Quezada Roa
Director Región de Arica y Parinacota	Carlos Villanueva Núñez
Directora Región de Tarapacá	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	Edmundo Novoa Puga
Director Región de La Araucanía	Nibaldo Pereira Valenzuela
Directora Región de 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	Fernando Biela Yáñez

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

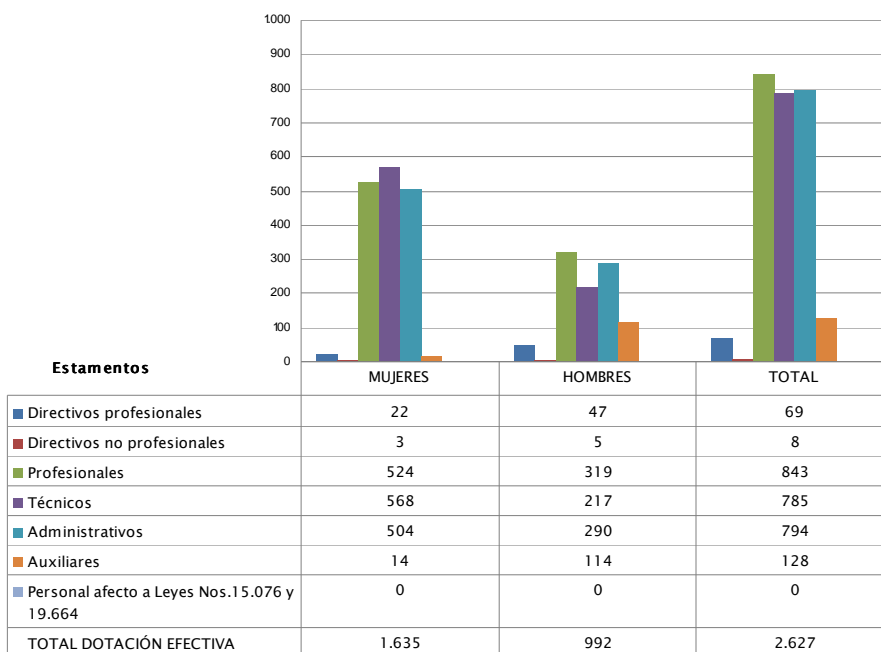
#### - Dotación Efectiva año 20010<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



<sup>1</sup> 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 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

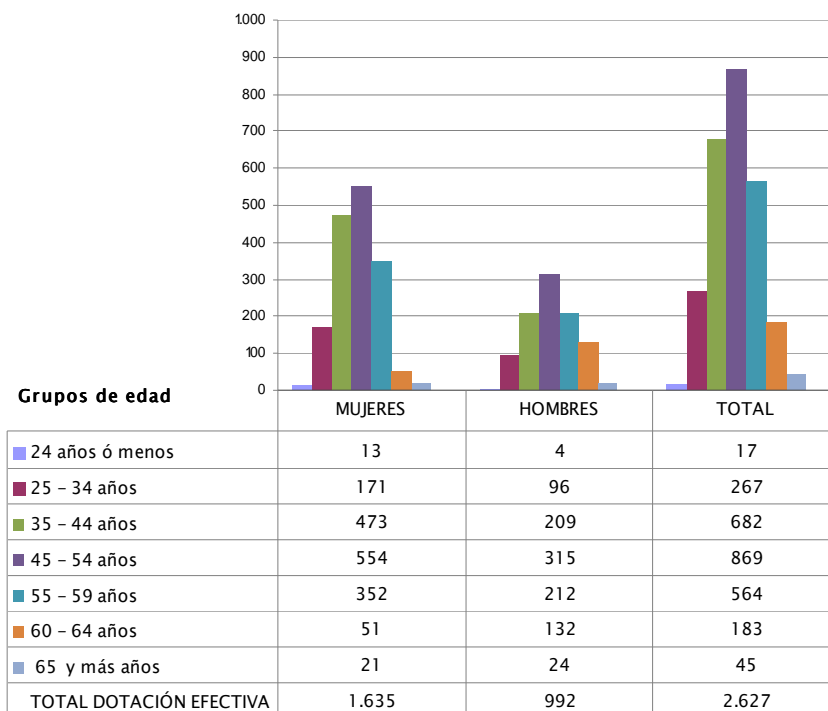


## - Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

## - Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2009	2010		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,2	2,1	104,8	descendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	3,9	6,0	65,0	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	0,0	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,1	0,1	---	neutro
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,5	3,6	240,0	ascendente
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,6	0,7	85,7	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,6	1,6	100,0	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	0,7	0,5	140,0	descendente

2 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

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 <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2009	2010		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	6,5	56,1	863,1	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	55,5	14,2	25,6	ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	70,8	70,3	99,3	ascendente
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,2	0,0	0,0	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	0,5	83,3	ascendente
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	15,0	5,3	283,0	descendente
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>5</sup></b>					
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,8	99,8	100,0	ascendente
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0,2	0,1	200,0	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,1	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

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2009– 2010</b>			
Denominación	Monto Año 2009 M\$ <sup>6</sup>	Monto Año 2010 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>3.823.362.439</b>	<b>4.085.983.210</b>	
Imposiciones Provisionales	80.862.140	89.556.905	1
Transferencias Corrientes	101.648.378	77.772.219	2
Rentas de la Propiedad	548.062	433.022	
Ingresos de Operación	136.353	168.313	
Otros Ingresos Corrientes	41.538.220	54.491.354	3
Aporte Fiscal	3.555.433.340	3.818.200.000	4
Venta de Activos no Financieros	261	926.378	5
Venta de Activos Financieros	42.393.097	44.160.043	
Recuperación de Préstamos	802.588	274.976	6
<b>GASTOS</b>	<b>3.827.110.401</b>	<b>4.085.738.496</b>	
Gastos en Personal	35.156.645	38.570.663	7
Bienes y Servicios de Consumo	55.585.297	60.606.441	8
Prestaciones de Seguridad Social	3.589.984.002	3.817.188.858	9
Transferencias Corrientes	100.375.297	121.252.578	10
Otros Gastos Corrientes	587.077	814.132	
Adquisición de Activos no Financieros	629.766	690.514	
Adquisición de Activos Financieros	44.764.259	46.589.961	
Préstamos	28.058	25.349	
<b>RESULTADO</b>	<b>-3.747.962</b>	<b>244.714</b>	

### Análisis de diferencias entre ingresos y gastos año 2009 – 2010:

<sup>6</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014108.

- (1) El mayor ingreso obedece a un aumento de recursos desde las AFP, como consecuencia de desafiliaciones a dicho sistema, sin embargo las imposiciones previsionales normales bajan en el año 2010 a causa de una disminución vegetativa de aprox. un 10% de los imponentes afiliados al IPS.
- (2) La menor transferencia se produce ya que en el año 2009 se otorgaron bonos de Apoyo a la Familia en dos oportunidades (Ley N°20.326 y N°20.360); en el año 2010 se pagó este bono sólo en el mes de marzo (Ley N°20.428).
- (3) El aumento se debe a mayores ingresos de operaciones SWAP (MM\$ 9.432), devolución de pensiones básicas solidarias por incompatibilidad con la obtención de la pensión no contributiva de exonerados (MM\$1.338) e incremento en la contabilización de cheques caducados (MM\$1.162).
- (4) La mayor necesidad de Aporte Fiscal se explica en gran medida por el incremento en los beneficios del Pilar Solidario (MM\$241.034) y mayor gasto en Bonos de Reconocimiento (MM\$ 24.444).
- (5) Diferencia corresponde a monto recuperado por expropiación de terreno.
- (6) El menor ingreso observado es consecuencia de préstamos que se acogen a la subvención otorgada por la Ley 20.165 y DFL N° 1 del 14/04/08, disminuyendo la deuda hipotecaria vigente y la amortización de ella.
- (7) Parte importante de la variación observada entre ambos años corresponde a la utilización de un inflador de 1,41% vs. reajuste otorgado en diciembre 2009 de 4.5% (MM\$ 1.071). 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 2010 de MM\$ 940, MM\$193 correspondiente a efecto año completo del aporte Seguro de Invalidez/Sobrevivencia). Por otro lado, en relación al año 2009, hubo un mayor gasto en bonos especiales por MM\$346. La diferencia corresponde al mayor gasto con motivo del protocolo Anatripp-Gobierno: disminución de brechas, plataforma de atención y acreditación de competencias técnicas y efecto año completo de encasillamiento de la planta del IPS efectuado en el año 2009.
- (8) El mayor gasto del Subt. 22 se fundamenta por un aumento en las comisiones bancarias por pago de beneficios previsionales, como consecuencia del efecto año completo por cambio en la tarifa a contar de junio del año 2009.
- (9) El incremento de las Prestaciones Previsionales, durante el año 2010, se explica principalmente por un mayor costo de los beneficios de la Reforma Previsional (MM\$ 201.362). Además, se tuvo un mayor gasto de MM\$ 24.444.
- (10) La diferencia se explica principalmente por el mayor gasto en Aporte Previsional Solidario (AFP, Mutuales y Cías de Seguros) de MM\$ 44.877 y un menor gasto del bono ayuda a la familia (MM\$ 23.868).

## b) Comportamiento Presupuestario año 2010

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>7</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>8</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>9</sup> (M\$)	Notas <sup>10</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>3.818.178.723</b>	<b>4.096.961.655</b>	<b>4.085.983.210</b>	<b>10.978.445</b>	
<b>04</b>			<b>Imposiciones Previsionales</b>	<b>81.406.055</b>	<b>96.175.960</b>	<b>89.556.905</b>	<b>6.619.055</b>	
	02		Aportes del Trabajador	81.406.055	96.175.960	89.556.905	6.619.055	1
<b>05</b>			<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>62.091.195</b>	<b>78.893.632</b>	<b>77.772.219</b>	<b>1.121.413</b>	
	01		Del Sector Privado		232.784	94.118	138.666	
		003	Administradora del Fondo de Retiro		232.784	94.118	138.666	
	02		Del Gobierno Central	50.834.022	66.465.523	65.466.431	999.092	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	50.834.022	66.465.523	65.466.431	999.092	
	03		De Otras Entidades Públicas	11.257.173	12.195.325	12.211.670	-16.345	
		001	Comisión Revalorizadora de Pens.	11.257.173	12.195.325	12.211.670	-16.345	
<b>06</b>			<b>Rentas de la Propiedad</b>	<b>442.022</b>	<b>187.784</b>	<b>433.022</b>	<b>-245.238</b>	
<b>07</b>			<b>Ingresos de Operación</b>	<b>232.399</b>	<b>232.399</b>	<b>168.313</b>	<b>64.086</b>	
<b>08</b>			<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>30.556.038</b>	<b>54.596.767</b>	<b>54.491.354</b>	<b>105.413</b>	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas		712.607	1.755.636	-1.043.029	
	02		Multas y Sanciones Pecunarias	5.181.128	5.442.137	5.457.785	-15.648	
	99		Otros	25.374.910	48.442.023	47.277.933	1.164.090	
<b>09</b>			<b>Aporte Fiscal</b>	<b>3.597.967.142</b>	<b>3.821.375.610</b>	<b>3.818.200.000</b>	<b>3.175.610</b>	
	01		Libre	3.597.967.142	3.821.375.610	3.818.200.000	3.175.610	
<b>10</b>			<b>Venta de Activos no Financieros</b>	<b>14.210</b>	<b>29.841</b>	<b>926.378</b>	<b>-896.537</b>	
		04	Mobiliario y Otros	14.210	29.841	926.378	-896.537	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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 2010**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>11</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>12</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>13</sup> (M\$)	Notas <sup>14</sup>
<b>11</b>			<b>Venta de Activos Financieros</b>	<b>45.196.976</b>	<b>45.196.976</b>	<b>44.160.043</b>	<b>1.036.933</b>	
	01		Venta de Títulos y Valores	45.196.976	45.196.976	44.160.043	1.036.933	
<b>12</b>			<b>Recuperación de Préstamos</b>	<b>272.686</b>	<b>272.686</b>	<b>274.976</b>	<b>-2.290</b>	
	01		De Asistencia Social	26.549	26.549	33.434	-6.885	
	02		Hipotecarios	234.891	219.891	215.426	4.465	
	05		Médicos	1.096	1.096	985	111	
	09		Por Ventas a Plazo	10.150	25.150	25.131	19	
			<b>GASTOS</b>	<b>3.818.178.723</b>	<b>4.096.961.655</b>	<b>4.085.738.496</b>	<b>11.223.159</b>	
<b>21</b>			<b>Gastos en Personal</b>	<b>35.623.765</b>	<b>39.075.487</b>	<b>38.570.663</b>	<b>504.824</b>	
<b>22</b>			<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>51.749.363</b>	<b>65.111.552</b>	<b>60.606.441</b>	<b>4.505.111</b>	<b>2</b>
<b>23</b>			<b>Prestaciones de Seguridad Social</b>	<b>3.560.055.960</b>	<b>3.827.593.653</b>	<b>3.817.188.858</b>	<b>10.404.795</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	2.942.442.939	3.166.375.360	3.157.259.561	9.115.799	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepios	1.886.921.574	1.988.197.842	1.984.058.827	4.139.015	<b>3</b>
		002	Boniificaciones	290.493	290.493	291.853	-1.360	
		003	Bono de Reconocimiento	987.301.173	1.023.011.981	1.022.555.983	455.998	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	23.753.889	40.841.432	41.216.143	-374.711	
		006	Asignación por Muerte	16.816.257	18.515.635	17.918.441	597.194	
		007	Seguro de Vida	15.279.079	17.065.681	16.416.680	649.001	
		008	Devolución de Imposiciones	181.674	181.674	157.789	23.885	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	11.898.800	78.270.622	74.643.845	3.626.777	<b>4</b>
	02		Prestaciones de Asistencia Social	617.613.021	659.932.089	658.767.938	1.164.151	
		001	Asignación Familiar	44.843.088	30.747.684	34.238.871	-3.491.187	<b>5</b>
		006	Subsidio de Cesantía	214.522	153.082	151.191	1.891	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	354.038.648	403.233.870	400.403.036	2.830.834	<b>6</b>

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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 2010**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>15</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>16</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>17</sup> (M\$)	Notas <sup>18</sup>	
24	03	008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	204.238.443	210.886.366	209.917.772	968.594		
		009	Subsidio por Discapacidad Mental	14.278.320	14.911.087	14.057.068	854.019		
			Prestaciones Sociales del Empleador		1.286.204	1.161.359	124.845		
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		737.852	686.333	51.519		
		003	Fondo de Retiro Funcionarios		548.352	475.026	73.326		
				<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>124.497.391</b>	<b>117.712.737</b>	<b>121.252.578</b>	<b>-3.539.841</b>	
	01		Al Sector Privado	109.745.367	104.209.226	108.551.177	-4.341.951		
		006	Otras	280.104	34.361.784	41.372.389	-7.010.605	7	
		007	Aporte Previsional Solidario	105.409.267	68.260.920	65.768.061	2.492.859	8	
		008	Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	123.830	123.830	105.000	18.830		
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	3.253.723	784.249	625.355	158.894		
		010	Subvención Deudores Hipotecarios Ley N° 19.199	678.443	678.443	680.372	-1.929		
		02		Al Gobierno Central	7.018.260	5.071.699	4.600.905	470.794	
	26		004	Superintendencia de Pensiones	7.018.260	5.071.699	4.600.905	470.794	
		03	A Otras Entidades Publicas	7.733.764	8.431.812	8.100.496	331.316		
		263	Comisión Revalorizadora de Pens.	7.733.764	8.431.812	8.100.496	331.316		
				<b>Otros Gastos Corrientes</b>		<b>1.192.829</b>	<b>814.132</b>	<b>378.697</b>	
		02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		1.192.829	814.132	378.697	
29			<b>Adquisición de Activos no Financieros</b>	<b>668.390</b>	<b>691.543</b>	<b>690.514</b>	<b>1.029</b>		
	04		Mobiliario y Otros	59.672	56.774	56.510	264		
	05		Máquinas y Equipos	47.896	35.501	35.126	375		
	06		Equipos Informáticos	241.032	400.980	400.786	194		

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>19</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>20</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>21</sup> (M\$)	Notas <sup>22</sup>
	07		Programas Informáticos	319.700	198.288	198.092	196	
<b>30</b>			<b>Adquisición de Activos Financieros</b>	<b>45.536.515</b>	<b>45.536.515</b>	<b>46.589.961</b>	<b>-1.053.446</b>	
	01		Compra de Títulos y Valores	45.536.515	45.536.515	46.589.961	-1.053.446	
<b>32</b>			<b>Préstamos</b>	<b>37.339</b>	<b>37.339</b>	<b>25.349</b>	<b>11.990</b>	
	01		De Asistencia Social	37.339	37.339	25.349	11.990	
<b>34</b>			<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>10.000</b>	<b>10.000</b>	<b>0</b>	<b>10.000</b>	
	07		Deuda Flotante	10.000	10.000	0	10.000	
<b>35</b>			<b>Resultado</b>			<b>244.714</b>	<b>-244.714</b>	

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

- (1) La disminución corresponde a un menor traspaso de fondos de las AFP por desafiliaciones que las proyectadas.
- (2) El menor gasto se produce principalmente ya que no se utilizó una gran parte de los recursos autorizados en el presupuesto para el proyecto de remodelación de CAPRI (Centros de Atención Previsional Integral). Lo anterior, en consideración a que como consecuencia del terremoto (febrero del 2010) se introduce una variable de inestabilidad en los mercados de la construcción y se deben enfrentar nuevas prioridades.
- (3) El menor gasto se produce por una disminución en la concesión de pensiones no contributivas a exonerados en el mes de diciembre.
- (4) La diferencia se produce por un gasto en noviembre y diciembre inferior a lo observado en los meses anteriores.
- (5) Diferencia corresponde a cargas familiares devengadas asociadas a imposiciones históricas.
- (6) La disminución corresponde aun menor número de concesiones y pagos retroactivos en noviembre y diciembre.
- (7) La diferencia corresponde a contabilización de bonos Chilesolidario años 2005, 2006 y 2008 otorgados por Ley 20.012, Ley 20.111 y Ley 20.262 respectivamente (MM\$6.324)
- (8) La disminución se debe a un gasto inferior al proyectado.

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 <sup>23</sup>			Avance <sup>24</sup> 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>25</sup> )	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,93	1	0,74	135	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,94	0,99	0,88	89	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,02	0,99	1,20	121	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]						
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

23 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,103 y 1,014108 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

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2010<sup>26</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		-66.405.376	24.984.881	-41.420.495
<b>Carteras Netas</b>				
115	Deudores Presupuestarios	0	25.027.838	25.027.838
215	Acreedores Presupuestarios	0	-2.588.572	-2.588.572
<b>Disponibilidad Neta</b>				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	11.998.835	32.242.994	44.241.829
<b>Extrapresupuestario neto</b>				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	0	6.138.201	6.138.201
116	Ajustes a Disponibilidades	455.151.166	86.304.387	541.455.553
119	Trasposos Interdependencias	7.444.021	56.758	7.500.779
214	Depósitos a Terceros	0	0	0
216	Ajustes a Disponibilidades	-484.126.879	-93.332.805	-577.459.684
219	Trasposos Interdependencias	-56.872.519	-28.863.921	-85.736.440

<sup>26</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010</b>				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
<b>SUBTITULO 21:</b>				
Nueva institucionalidad	698.035	718.667	718.667	
Honorarios refuerzo plataforma tecnológica	507.500	522.500	522.500	
Reasignación viáticos y honorarios IV etapa Reforma Previsional	0	216.495	216.495	
Aporte Seguro Invalidez y Supervivencia	433.815	418.637	410.217	
<b>SUBTITULO 22:</b>				
Total Subtítulo 22	51.749.363	65.111.552	60.606.448	
Continuidad	24.979.087	23.018.331	18.827.054	
Comisiones bancarias pago benef. ( Continuidad + Bono \$40.000 )	26.463.220	41.278.257	41.046.995	
Reforma Previsional etapa IV	307.056	814.964	732.399	
<b>SUBTITULO 23:</b>				
PBS Vejez	354.038.648	403.233.870	400.403.036	
PBS Invalidez	204.238.443	210.886.366	209.917.771	
Bono por Hijo	11.898.800	78.270.622	74.643.844	
Subsidio a los trabajadores jóvenes	3.253.723	784.249	625.353	
APS (Pensionados INP)	49.600.172	76.403.832	75.169.332	
Subsidio de discapacidad mental	14.278.320	14.911.087	14.057.069	
Bono de Reconocimiento	987.301.173	1.023.011.981	1.022.555.985	
<b>SUBTITULO 24:</b>				
APS ( AFP y Cías de Seguro)	105.409.267	68.260.920	65.768.060	
Bono ayuda a la familia	0	34.081.680	29.644.000	
Comisiones Médicas PBS Invalidez	7.018.260	5.071.699	4.600.907	
Traslado y hospedaje PBS de Invalidez	123.830	123.830	105.001	

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	No-tas
				2008	2009	2010	2010			
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Porcentaje de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 80 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada	(Sumatoria de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 80 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada/N° Total de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada)*100	%	N.M.	N.M.	93% (56697/61200)*100	85% (56100/66000)*100	SI	109%	1
	Enfoque de Género: No									

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t	(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100	%			90%	80%	SI	112%	2
						(198633/220911)*100	(384184/480230)*100			
						(73793/2293)*100	(127064/158830)*100			
						M: 90	M: 80			
Enfoque de Género: Si		Hombres: Mujeres:				(124840/138618)*100	(257120/321400)*100			
				N.M.	N.M.	100	100			
Recaudación, Distribución y Registro de las 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	%	51.9%	82.1%	84.9%	87.0%	SI	98%	
				(3384973/6524296.0)*100	(5069405/6177271.0)*100	(5473578/6444269.0)*100	(5394000/6200000.0)*100			
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	Notas
				2008	2009	2010	2010			
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	%	84%	74%	87%	85%	SI	102%	
				(1801/2137)*100	(1496/2014)*100	(3816/4402)*100	(1786/2102)*100			
				H: 85	H: 75	H: 87	H: 85			
				(760/898)*100	(593/794)*100	(1513/1731)*100	(714/841)*100			
				M: 84	M: 74	M: 86	M: 85			
Enfoque de Género: Si	Hombres:	(1041/1239)*100	(903/1220)*100	(2303/2671)*100	(1072/1261)*100					
Servicios de atención a las personas	Tiempo promedio máximo de espera en Centros de Atención del IPS en el año t.	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.	57 minutos	22 minutos	40 minutos	SI	180%	3
					66709975/1170976	22154459/9959986	24048000/6012000			
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no previsionales de cargo fiscal	Promedio diario de Certificados de Imposiciones Particulares y Públicos emitidos por analista dedicado a la función durante el año t	Número de Certificados de Imposiciones Particulares y Públicos emitidos el año t/Número de días analistas dedicados a la función durante el año	unidades	6.95 unidades	N.M.	7.48 unidades	7.00 unidades	SI	107%	4
						10471.00/1507.00	6746.00/901.72			
	Enfoque de Género: No									

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
	Porcentaje de gasto operacional en relación al total ejecutado	(Gasto operacional ejecutado el año t/Gasto total ejecutado IPS el año t)*100	%	1.51%	1.45%	1.65%		SI	114%	5
				(4905361 8679.00/ 3255466		(5844513 6665.00/ 4042102	(6200298 1000.00/ 3766681			
	Enfoque de Género:			368980.0		939154.0	608000.0			
	No			)*100	N.M.	)*100	)*100			
	<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>						100 %			
	<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>						0 %			
	<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>						100 %			

**Notas:**

- Respecto de este compromiso, si bien la meta comprometida se estableció en un 85%, al mes de diciembre se observa un avance acumulado del 92.64%. El indicador durante todo el período se mantuvo por encima de las expectativas esperadas, con un nivel de cumplimiento mayor al 100%. Estos buenos resultados son producto, principalmente de dos situaciones; la primera, es que posterior al terremoto del 27 de febrero, se priorizó el análisis y finiquito de aquellos beneficios de las zonas más afectadas (desde la 5ta. región Valparaíso a la 9na. Región De la Araucanía), en donde se encuentran la mayoría de los clientes de la Institución. Esto tuvo como consecuencia una disminución de los tiempos y un stock de beneficios pendientes con menor tiempo de permanencia en este estado. La segunda situación, se presentó hacia finales de año, donde se realizó un programa de trabajo extraordinario para finiquitar todos aquellos casos que superaran los 50 días de demora. En el año 2009, el compromiso para los beneficios previsionales del sistema de reparto, fue presentado sólo para la ex caja del Servicio de Seguro Social, por lo que no es comparable con el compromiso actual.
- Para este indicador la meta comprometida se estableció en un 80%, al mes de diciembre se observa un avance acumulado del 89.92%. El resultado que muestra el indicador, es claramente superior a la meta fijada para el año, dado que con la implementación del puntaje de focalización previsional (que se comenzó a aplicar a contar de julio), la Superintendencia de Pensiones estableció, que para el proceso de concesión, el plazo se mide desde la obtención de dicho puntaje para la totalidad de las solicitudes y no desde la fecha de presentación de cada una de las solicitudes. Este cambio en la medición del plazo sumado a la eficiencia del proceso de concesión de estos beneficios y a una mayor dedicación de horas hombre, permitió que del total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año, cerca del 90% de las mismas, pudiesen ser finiquitadas dentro del plazo de 25 días hábiles, resolviendo así una mayor cantidad de solicitudes, que las que originalmente se estimó cubrir.
- Los tiempos de espera en el período anual 2010, fueron disminuyendo a partir de enero de manera constante y significativamente, producto de la elaboración, implementación y un permanente control y evaluación de una serie de medidas cuyo objetivo final, es mejorar la calidad de la atención de nuestros usuarios-clientes. Esta mejora en la gestión tuvo como inicio la implementación del Modelo de Atención, en el cual el uso de la herramienta administrador de fila se constituye en un apoyo importante en su desarrollo, paralelamente el modelo contempla la creación de la función ejecutivo de sala, la obligatoriedad de mantener en la Plataforma todos los puestos ocupados y a partir del mes de octubre pasado la ampliación de la jornada de público de cuatro a ocho horas diarias, la implementación de todas estas medidas manifiestan claramente la orientación del modelo y su gestión hacia la satisfacción del cliente.
- Considerando el cumplimiento definitivo del indicador, su resultado fue satisfactorio, ya que la meta se logró conforme al criterio de medición de la DIPRES. Desde la perspectiva del desarrollo de este indicador, durante el año 2010 el resultado acumulado de los tres primeros meses fue de 9,74 certificados diarios por funcionario, lo cual se debió a la necesidad de cumplir con los plazos de respuesta a solicitudes de beneficios, a la agilización del proceso de despacho de los certificados. Los resultados obtenidos en los meses posteriores tendieron a normalizarse en torno a la meta propuesta, fundamentalmente por el rescate desde el stock de casos complejos, para los que fue necesario realizar un mayor número de acciones para el procesamiento de los respectivos certificados.
- La meta 2010 es el 1.65 % del gasto operacional en relación al total ejecutado, obteniéndose a Diciembre el 1.45 %. Con lo anterior, se tiene un sobrecumplimiento de la meta del 14.1 %, el cual se debe, fundamentalmente a las variaciones experimentadas durante el año, por denominador de este indicador (total ejecutado), lo que afectó fuertemente la cifra inicial proyectada. En cifras, la variación en el denominador, pasó de una cifra proyectada inicialmente de M \$ 3.766.681.608 a un total ejecutado de M \$ 4.042.102.939, debido a aumentos en los gastos de beneficios previsionales, producto de políticas públicas (factores externos). Estos incrementos en el gasto de beneficios previsionales, significó un incremento en el total ejecutado (denominador de la fórmula de cálculo) equivalente al 7.3 %. Por otra parte, el numerador del indicador también se vio afectado durante el año 2010. En este caso, el numerador, es decir el gasto operacional, experimentó una disminución de la cifra inicial proyectada de M \$ 62.002.681 a M \$ 58.445.137, equivalente a una disminución del 5.7 %. El menor gasto operacional se debió fundamentalmente, como consecuencia del terremoto, se postergaron gastos de arquitectura en remodelaciones y/o mantenciones en sucursales de la Institución.



Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Cuadro 8 Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2008	2009	2010	
Beneficios Previsionales, Beneficios de Reparación, Bono de Reconocimiento, prestaciones comunes de origen laboral no contributivas y Beneficios no provisionales de cargo fiscal	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	20,3	18,90	
Institucional	Cobertura de funcionarios del IPS Capacitados	(Sumatoria de Funcionarios Capacitados en el año t / Dotación efectiva en el año t) *100	%	63,1	70,5	68,6	
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	%	100%	100%	100%	

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2010			
Objetivo <sup>29</sup>	Producto <sup>30</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>31</sup>	Evaluación <sup>32</sup>
Extender la cobertura del sistema de pensiones solidario desde el 50% al 55% de los grupos familiares de menores ingresos.	Ampliar cobertura del sistema de pensiones solidarias e incrementar la pensión máxima solidaria.	Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Cumplido
Incrementar la pensión máxima solidaria de \$150 mil a \$200 mil mensuales.	Incrementar la pensión máxima solidaria de \$150 mil a \$200 mil mensuales.	Beneficios del sistema de pensiones solidarias	Cumplido

29 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

30 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

31 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

32 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

## Anexo 6: Informe Preliminar<sup>33</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>34</sup>

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

**Programa / Institución: Instituto de Normalización Previsional (IPS)**

**Año Evaluación: 2007**

**Fecha del Informe: martes, 05 de abril de 2011 13:45:38**

Compromiso	Cumplimiento
2. Implementar los resultados del estudio de eficiencia y de medición de las economías de escala y de ámbito de estos negocios.	<p><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b> Se encuentra en elaboración la Resolución para la aprobación de las Bases de Licitación "Servicio de Captura de Datos, Cuadratura y Administración de Imágenes", cuya adjudicación y posterior desarrollo permitiría la implementación de los Módulos de Pago de Beneficios y Recaudación, necesarios para mejorar la eficiencia en la provisión del producto Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales. Con ello, se abre la posibilidad de aplicar a este producto los resultados del Estudio de Eficiencia y Medición de las economías de escala y de ámbito correspondientes.</p> <p><b>ANTIGUO:</b> 1.- Los niveles de eficiencia de los procesos asociados al PE 3 son aceptables desde una mirada de costos. 2.- No hay ventajas competitivas en la mantención del PE3 dentro del IPS. 3.- Las decisiones con respecto a mantener el PE3 dentro del IPS caen fuera del alcance de la Institución, pues es una definición que afecta de forma importante a otros organismos del Estado. 4.- Se solicita dar de baja este compromiso.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución N° 24 de 31-12-2010 Ord. N° 19236/625-11 del 31-01-2011 Bases Licitación Pública "Captura de Datos, Cuadratura y Administración de Imágenes IPS".</p>
3. Traspasar la provisión de "Beneficios complementarios de protección Social" determinados en el compromiso anterior a otras entidades pertinentes.	<p>El Sub. Producto "Análisis para el diseño de políticas públicas" se dejó de trabajar en el año 2009. A fines del año 2010, la actual Dirección Nacional dispuso el inicio de un proceso de traspaso de los Beneficios Complementarios de Protección Social al Servicio del Adulto Mayor SENAMA, definiéndose como primera etapa el traspaso material de aquellas Casas de Encuentro que, por condiciones legales, estén sin dificultad de realizarse. Se estudiarán los casos que están en comodato por el IPS, para ver como generar la legalidad pertinente.</p> <p>Estos traspasos implican transferir funciones, recursos y funcionarios. Se ha efectuado levantamiento actual de gastos de cada una de ellas y del listado de funcionarios asociados. Se esperan resultados de conversaciones con SENAMA para definir plazos de concreción de los mismos.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ley de SENAMA Lineamientos 2011 BCPS Correo de Acuerdo de traspaso de IPS a SENAMA BORRADOR de Convenio de colaboración</p>
3. Revisar y ajustar manual organizacional según cargas de trabajo efectivas del IPS a diciembre de 2009.	<p>Es necesario consignar que los cuadros que componen el Capítulo XI dicen relación con la actual estructura del IPS, la que fue aprobada por la Resolución Exenta N° 15 de 5 Enero de 2010, y que tuvo por finalidad establecer la organización interna del Instituto definiendo sus Unidades y Funciones (Capítulo XII Descripción de Funciones).</p>

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

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

	<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Final "Modelamiento Organizacional para la puesta en marcha del IPS" Resolución Exenta N° 15 1° parte Resolución Exenta N° 15 2° parte</p>
<p>2. Implementar y ajustar el modelo de coordinación diseñado para el IPS.</p>	<p>De acuerdo a la Resolución Exenta N°15 del 15/01/2010, se estableció la nueva orgánica del Instituto, la cual contempla en el numeral 5.2. la Subdirección de Servicio al Cliente; dicha resolución entró en vigencia en 31 de Marzo de 2010. Por lo tanto, a contar de tal fecha se procedió al Diseño del Nuevo modelo de Atención para posteriormente implementarlo. Este compromiso quedó implementado a fines del año 2010. a) A Junio 2010: Etapa de Implementación b) A Diciembre 2010: Etapa de Ajuste</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 Organigrama Estructura de Funcionamiento Regional Documento de Canales de Atención</p>
<p>3. Implementar nuevo Sistema de pago de Beneficios de Seguridad Social.</p>	<p>La Organización de un procedimiento explícito para la supervisión de los centros de pago, a nivel de sucursales, se desprende de las exigencias que asumirán las entidades contratadas, en relación a la puesta en marcha del Nuevo Modelo de Operación de la Plataforma de Pago de beneficios IPS.</p> <p>a) Por Resolución Exenta N° 721 de 15/10/2010 se resuelve:</p> <p>1) Adjudicar la Licitación Pública para contratar el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" (ID N°548874-66-LP10) a las siguientes entidades, por las Redes de Atención que se indican, por resultar las más convenientes a los intereses de la Institución: Red 1 a la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, RUT N° 70.016.330-K, por el precio final de UF 0,06059, incluido impuestos, por cada documento pagado. Red Móvil a la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, RUT N° 70.016.330-K, por el precio final de UF 0,08455, incluido impuestos, por cada documento pagado. Red No Presencial al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, RUT N° 97.032.000-8, por el precio final de UF 0,02261, incluido impuestos, por cada documento Pagado.</p> <p>2) Adjudicarse la Red 2 de la Licitación Pública para contratar el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" (ID N° 548874-66-LPIO), conforme a lo indicado en el Considerando 6), al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, RUT N° 97.032.000-8, "por el precio máximo aceptable para la Adjudicación de la Red 2": esto es, por el precio ofrecido para esta Red por la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, más un 15%, lo que da un total de UF 0,03489, incluido impuestos, por cada documento pagado, oferente que dispondrá de un plazo de 48 horas para aceptar esta adjudicación. Por Carta del 20/10/2010, el Banco BBVA responde a la adjudicación: Respecto a la adjudicación a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile de la Red 2 de la Licitación Pública para contratar el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social", notificada por ese Instituto de Previsión Social mediante la Resolución Exenta No 721 de fecha 15 de octubre de 2010, y estando dentro del plazo de 48 horas dispuesto en ella, comunico a usted la no aceptación por nuestra parte de la adjudicación de la citada red 2, atendido a que el precio ofrecido por ese instituto no cubre los costos de implementación y operación del servicio requerido.</p> <p>b) Por Resolución Exenta N°731 de 22/10/2010, en su resuelvo 3, señala:</p> <p>1) Adjudicase la Red 2 de la Licitación Pública para contratar el "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social" (ID N° 548874-66-LPIO), a la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, RUT N° 70.016.330-K, por el precio final de UF 0,03034, incluido impuestos, por cada documento pagado, por resultar la más conveniente a los intereses de la Institución.</p> <p>c) Por Resolución N°20 de 20/12/2010, señala:</p> <p>1) Aprueba el Contrato de Prestación de Servicios de "Pago de Beneficios de Seguridad Social", de 09 de diciembre de 2010, suscrito entre este Instituto de Previsión Social y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile y que fue tomada razón por la Contraloría General de la República con fecha 29 de diciembre 2010, adjudicado por Resolución Exenta N° 721 de 15/10/2010.</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 BBVA por el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2008 al 31 de mayo de 2009, 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, fue 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.  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.-  A través de Oficio se designó a los respectivos Coordinadores a nivel Regional.  Ord. N° 135 del 10 Agosto 2009  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  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".  Bases Administrativas "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social"  Resolución N°9 del 26 de Marzo del 2010 y el Contrato de prestaciones de servicios de "Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social" de fecha de 19 de marzo 2010 con el Banco Estado.  Resolución N°7 del 10 de Marzo del 2010 y el Contrato de prestaciones de servicios de "Cuentas Corrientes Bancarias y Pago de Beneficios de Seguridad Social" de fecha de 9 de marzo 2010 con el Banco Bilbao Vizcaya Argentina, BBVA.  Resolución Exenta N°440, del 30 de Abril del 2010.  Copia de la publicación de la licitación del Servicio de Atención y Pagos de Beneficios de Seguridad Social en la página Web del Mercado Público.  Presentación de caracterización Centros de pagos y plazas de Servicio BBVA  Formularios de Supervisión de acuerdo al Tipo de Pago.  Resolución N° 4 del 03-02-2010 - 1° Parte  Resolución N° 4 del 03-02-2010 - 2° Parte  Bases Administrativas de la Contratación de una asesoría especializada a la Evaluación Técnica de las Ofertas de la Licitación "Servicio de Atención y pago de beneficios de Seguridad Social".  Resolución N°185 de Adjudicación del 07-07-2010  Resolución Exenta N° 721 de 15-10-2010 Adjudicación Banco.  Resolución Exenta N° 731 de 22-10-2010 Licitación  Carta Respuesta BBVA  Resolución N° 20 de 20-12-2010 1° parte  Resolución N° 20 de 20-12-2010 2° parte</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><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b>  Bajo la Resolución N°7, del 23 de febrero de 2009, la empresa Anticipa firma el "Contrato de Prestación de Servicios Aseguramiento de Calidad de Software".  La empresa Anticipa realiza tareas de Aseguramiento de Calidad de software, según documento que protocolariza la metodología de Aseguramiento de Calidad de Software, para los desarrollo de SW dentro de IPS, sobre aplicativos correspondientes a CORE AGIL de Synapsis. Dentro del concepto de Portabilidad de Core Agil.</p> <p><b>ANTIGUO:</b>  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.  Licitación de los servicios de Aseguramiento de la calidad fue adjudicada por Resolución Exenta N° 2274, del</p>

	<p>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&amp;M y Visión.</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 Estratégico de Pruebas)  Resolución 7 del 23 de febrero de 2009, contrato.  Pautas de pruebas de Discoverer.  Pauta de Pruebas de Normativa.  Pauta de Pruebas de Personas</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><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b>  Se adjunta la documentación solicitada, en relación a los Manuales de Operación, de usuarios y sistemas de los aplicativos de Centro de Servicios Informáticos y Data, desarrollados y actualizados por las Empresas Adexus, Visión y P Y M.</p> <p><b>ANTIGUO:</b>  La implementación de la Concesión y Pago de los Beneficios de la Reforma Previsional, se han llevado a cabo a través de la contratación de tres empresas externas que nos prestan los siguientes servicios:  Soporte, mantención y explotación del módulo de Concesión de los beneficios de la Reforma. Empresa: VISIÓN.  Soporte, mantención, explotación y equipamiento del módulo de Elegibilidad de los beneficios de la Reforma. Empresa: PyM.  Mantención y disponibilización del equipamiento para la base de datos y explotación del módulo de Concesión. Empresa: ADEXUS.  Los manuales de usuario, operación y de sistemas se encuentran desarrollados por las empresas que explotan y mantienen los sistemas. Estos deben ser actualizados permanentemente, según las adecuaciones que se vayan haciendo a los sistemas. Con fecha 12 de julio, se ha solicitado a las empresas respectivas la actualización de la documentación mencionada.  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 y estimándose que el Proceso de Licitación, será llevado a cabo durante el Primer Semestre de 2010.  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  Desarrollo VISION (Manual técnico y usuario de los beneficios de PBS y APS.)  Desarrollo PYM (Informe de Elegibilidad de los beneficios de PBS, APS y STJ.)  Mail del 12 de julio a la empresa VISION solicitando la actualización de la información contenida en estos manuales-  Mail del 12 de julio a la empresa PYM solicitando la actualización de la información contenida en estos manuales  Informe de Gestión Octubre 2010 Adexus  Reportes Adexus (Level Services Report).  Informes Proyecto Módulo de Elegibilidad (STJ) y (APB y PBS) Noviembre 2010 P Y M.  Propuesta Contrato de Visión.</p>

<p>6. Desarrollar, implementar y documentar manuales de operación, de usuarios y de sistema, de los aplicativos de IPS: Subsidio a la Contratación de Jóvenes, módulo de abono de las cuentas individuales de trabajadores.</p>	<p>Dada la importancia que tienen las cotizaciones más tempranas en el monto de la pensión futura, se crea un subsidio que permitirá fomentar el empleo juvenil, aumentar los empleos con contratos formales e incrementar la cobertura y los fondos previsionales de los trabajadores jóvenes.</p> <p>El Subsidio a la Contratación es un subsidio al empleador, con el objeto de fomentar la contratación juvenil y, además, incentivar la formalización del trabajo.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Ley N° 20.255 del 28-08-2008 Aprueba Reglamento para la Aplicación Subsidio Trabajador Joven (STJ). Art. 55 N° 3 Circular N° 1567 de la Superintendencia de Pensiones Manual Operativo STJ- Versión 1.0 de Enero 2009. Informe de Levantamiento de Procesos STJ de Agosto 2010.</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 las nuevas definiciones estratégicas.</p> <p>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><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b> El IPS mide periódicamente los indicadores de desempeño diseñados para el año 2010, los que forman parte del Sistema de Información para la Gestión (SIG). Estos indicadores están vinculados a los productos o subproductos más relevantes de la gestión de la institución, así como a productos de gestión interna. Sobre la base de la sistematización de la información de los indicadores se elabora y difunde un reporte con los avances respecto de las metas comprometidas en los instrumentos de control de gestión.</p> <p><b>ANTIGUO:</b> El IPS presenta, en la Formulación Presupuestaria 2010, indicadores de Desempeño que dan cuenta de las nuevas funciones de producción del IPS, se adecuaron las metas de desempeño de acuerdo con los cambios y se validaron, por parte de la DIPRES, las etapas del Sistema Planificación/Control de Gestión PMG 2010. El Cumplimiento y Los Medios de Verificación que dan cuenta de este compromiso son los mismos que se informarán 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><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Gestión Institucional a Mayo 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>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 Organización y Gestión 3 del período Junio 2009.</p> <p>Se concluye que no está contemplada la necesidad de crear una Unidad de Compras Mayores, ya que el tipo de adquisiciones que corresponden a montos superiores a 1.000 UTM, está sujeto a la intervención directa solo del Director Nacional del IPS, unido a la participación responsable de la División Jurídica.</p> <p>Por lo demás la Resolución N° 15 del 15 de Enero 2010 tendría que ser modificada para poder considerar la creación de una Unidad con esas características.</p> <p>Por lo tanto, conforme a lo expuesto, se propone cancelar este compromiso.</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>Sobre la base de las Resoluciones, carta respuesta del Banco BBVA y Contratos que se entregan son los mismos medios de verificación que tienen relación con el compromiso N°3 de la Recomendación II Organización y Gestión 3, de Junio 2009.</p> <p>El Informe Final de Evaluación, preparado por la Comisión Evaluadora de la Licitación del "Servicio de Atención y Pago de Beneficios de Seguridad Social", que resultó en la adjudicación formalizada en la Resolución Exenta N° 721 del 15 de octubre 2010, incorpora información de costos en el Diseño de las respectivas Bases de Licitaciones. En efecto, dicho documento contiene 3 tipos de evaluaciones que contienen factores y variables que apuntan a racionalizar los costos, de modo tal de obtener una rebaja de ellos de un 19,50%, respecto del costo presente. La 1° Evaluación se refiere a evaluar las propuestas</p>

	<p>técnicas; la 2º evaluación evalúa las Ofertas económicas y la 3º evaluación contiene el análisis del impacto financiero que resultaría la adjudicación de la Licitación en relación a cada propuesta.</p>
<p>3. Definir centros de costos en el sistema de contabilidad de IPS.</p>	<p><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b>          Existe un Plan de trabajo, acordado preliminarmente entre el IPS y la DIPRES, para la instalación del SIGFE 2.0.          El envío formal del Convenio para iniciar las actividades entre DIPRES y el IPS se realizará la semana del 26 de Julio.</p> <p><b>ANTIGUO:</b>          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, construir 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 sobre hechos económicos asociados a grandes volúmenes de información, a partir de información electrónica generada por los sistemas. 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.          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.          La definición de Centros de Costos en el Sistema de Contabilidad, que identifiquen claramente el costo de entregar servicios por tipo de beneficiario, solo 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          Plan de Trabajo implantación de SIGFE II en IPS          Presentación propuesta Implantación SIGFE 2.0 en IPS</p>
<p>4. Desarrollar nuevos verticales contables, para reflejar todo el quehacer financiero de IPS.</p>	<p><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b>          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</p> <p><b>ANTIGUO:</b>          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</p>



	<p>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:</p> <p>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, construir informes financieros de fondos de terceros solicitados por la Superintendencia de Seguridad Social.</p> <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. 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>3. Aplicar recomendaciones de auditorías informáticas en la gestión de IPS.</p>	<p><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b></p> <p>La Auditoría N°27/2009, de fecha 14 de diciembre de 2009, generó los siguientes Hallazgos:</p> <p>Ausencia de monitoreo en enlaces internos entre el Subdepartamento de Pago Beneficios y la Red institucional.</p> <p>Usuarios sin cuentas personales para acceder a aplicativos y/o computador personal.</p> <p>Facilidad para acceder al computador por no contar con cuentas y claves de acceso personalizadas.</p> <p>La Acción pendiente era informar estado de avance en la implementación de un sistema o procedimiento formal para verificar la conectividad periódica. Con la configuración del nagios, en que aparecen sw173 y sw174 que dan servicio de red local a pago de beneficios, y la resolución que aprueba el contrato de servicio de Directorio, se resuelve definitivamente el tema de las cuentas de acceso.</p> <p><b>ANTIGUO:</b></p> <p>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>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><b>Medios de Verificación:</b></p> <p>INFORME N° 27/2009 de 14-12-2009  Ord. DN N°179/2009 de 14-12-2009  Ords. N° 49 del 03 de Febrero 2010  Ords. N° 50 del 03 de Febrero 2010  Ord, N° 712 del 07 de Enero 2010  Pantallazo Configuración Nagios  Resolución N° 552 del 08-07-2010</p>

<p>1. Incorporar en Módulos presupuestarios y contables de IPS, información de costos operacionales por producto estratégico.</p>	<p><b>NUEVOS ANTECEDENTES:</b>  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><b>ANTIGUO:</b>  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.  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:  <b>Información del Efectivo:</b> 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, construir informes financieros de fondos de terceros solicitados por la Superintendencia de Seguridad Social.  <b>Registro Contable Automatizado:</b> 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. 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.  <b>Conciliación Bancaria:</b> Funcionalidad necesaria para conciliar, en forma diaria y automatizada, las cuentas corrientes, tanto de sucursales como de nivel central.  <b>Alternativas de Configuración:</b> 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>
---	---

**Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010**  
(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

## CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2010

### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL (INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL)	CAPÍTULO	08

### II. FORMULACIÓN PMG

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	Alta	10.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	0								Alta	10.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				0					Mediana	8.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				0					Menor	5.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				0					Mediana	7.00%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación			0						Alta	10.00%	✓
		Evaluación del Desempeño		0							Mediana	7.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				0					Menor	5.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana			0						Alta	10.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				0					Alta	10.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				0					Mediana	8.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público				0					Alta	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%		

### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>35</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>36</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>37</sup>
División Beneficios	424	9	100%	8%
División Atención a Clientes	76	9	100%	8%
División Informática	173	10	99,76%	8%
Departamento Administración e Inmobiliaria	152	7	100%	8%
Departamento Finanzas	100	9	100%	8%
Departamento Desarrollo de las Personas	146	9	99,80%	8%
Departamento Transparencia y Documentación	51	7	100%	8%
División Jurídica	106	8	100%	8%
Departamento de Planificación y Control de Gestión	29	7	100%	8%
Departamento de Comunicaciones – Gabinete Dirección Nacional	28	8	100%	8%
Departamento de Auditoría Interna	15	6	100%	8%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	20	8	100%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	27	8	100%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	36	8	100%	8%
Dirección Regional de Atacama	36	8	100%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	85	8	100%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	200	8	100%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	75	8	100%	8%
Dirección Regional Del Maule	103	8	100%	8%
Dirección Regional Del Bío-bío	160	8	100%	8%
Dirección Regional La Araucanía	79	8	100%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	32	8	100%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	76	8	100%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	29	8	100%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	30	8	100%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	387	8	100%	8%

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

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

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

Total	2675	209	99,97%	8%
-------	------	-----	--------	----

### **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 2010

## **Anexo 10: Propuestas de Fondo Modernización de la Gestión Pública**

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