

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

## Índice

1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	5
3. Resultados de la Gestión año 2013 .....	8
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	8
3.2 Otras Materias de Gestión .....	28
3.3 Resultados de los Desafíos 2013 asumidos por el Instituto.....	31
4. Desafíos para el año 2014 .....	34
5. Anexos .....	36
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	37
a) Definiciones Estratégicas.....	37
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio.....	40
c) Principales Autoridades .....	42
Anexo 2: Recursos Humanos.....	43
Anexo 3: Recursos Financieros .....	49
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.....	59
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	63
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	65
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	67
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	68
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales. ....	69
Glosario.....	70

# 1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social

El Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social, en adelante IPS, refleja que los resultados de la gestión -realizada durante el año 2013- respondieron satisfactoriamente a las prioridades gubernamentales, ministeriales y a las demandas expresadas por la ciudadanía.

En el transcurso del año 2013 el IPS ejecutó importantes iniciativas con gran impacto para sus beneficiarias/os y usuarias/os. Una de las más emblemáticas tuvo que ver con la consolidación del Proyecto Derechos Garantizados, que consideró la migración de los sistemas computacionales, la contratación de un nuevo Data Center que considera además el desarrollo de un sitio de contingencia. Esto ha permitido incrementar de manera significativa el control y seguridad de la información por parte del Instituto.

Otros proyectos relevantes fueron el aporte del IPS a la iniciativa Chile Sin Papeleo y Gestión de Cobranza. La primera permitió poner a disposición de la ciudadanía la realización de 17 trámites en forma online; y la segunda, gestionar en forma más eficaz la cobranza de las cotizaciones previsionales adeudadas por los empleadores, materia de gran importancia para el Gobierno y para todos los trabajadores del país.

Es importante destacar también la gestión realizada por el IPS durante este año respecto a los beneficios previsionales y sociales que administra, tales como la concesión y pago de las Pensiones de Régimen de Reparto, Pensiones Básicas Solidarias y Aportes Previsionales Solidarios. Por otra parte, la Institución continúa siendo la principal entidad pagadora de los beneficios sociales que entrega el Estado, otorgados principalmente por el Ministerio de Desarrollo Social, y entre los que destacan el Programa Chile Solidario, Ingreso Ético Familiar y el Subsidio Único Familiar.

Cabe destacar que otro hito importante que el IPS obtuvo un 96,99% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa.

Además, la red multiservicios del Estado IPS-ChileAtiende se posiciona y continúa creciendo en número de instituciones que se adhieren al programa, como en nuevos puntos de atención, llegando de esta manera cada vez a más personas, contribuyéndoles a ahorrar tiempo y dinero a la hora de tener que realizar sus trámites. Al cerrar el año, fueron 30 los organismos que componían la red y 201 sucursales, con lo que se logró cobertura de un 77% de las comunas del país.

Como resultado de lo anterior, IPS-ChileAtiende registra en sus dos años de funcionamiento 35 millones de atenciones, en sus plataformas presencial, Web y Call center. Además, ha sido modelo inspirador para otros países, lo que la llevó a ser seleccionada como una de las siete iniciativas de Gobierno más innovadoras del mundo -según la Bright Spots del Open Government Partnership (Alianza de Gobierno Abierto)- que han cambiado la calidad de vida de las ciudadanas/os.

Todo lo expuesto refleja el compromiso del IPS y cada una de sus funcionarias/os que lo integran, para mejorar día a día y responder a las expectativas del Gobierno y más aún, a las de millones de personas que acuden a sus sucursales en busca de atención y solución a sus problemas.

Para el 2014, el IPS ha programado continuar avanzando en mejorar su eficiencia operacional a través del desarrollo de proyectos tales como: Roles y Perfiles, que busca intensificar las medidas de seguridad de información; Programas de Formación, que contribuyen a mejorar la administración del recurso humano. Además, se trabajará en la implementación de un nuevo Sistema Operativo Contable y en la Digitalización de Expedientes Previsionales.

En relación IPS-ChileAtiende, y con el propósito de estar cada vez más cerca de las personas y hacer más amable la interacción del Estado con sus ciudadanas y ciudadanos, se proyecta continuar aumentando la oferta de productos y servicios entregados; como también aumentar la cobertura territorial, habilitando nuevos puntos de atención.



*Juan Carlos Jobet Eluchans*  
**JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Previsión Social, es un servicio público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que funciona bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creado por la Ley N° 20.255 de la Reforma Previsional, del 17 de marzo de 2008, y comenzó a funcionar el 2 de marzo de 2009. Se rige por los artículos números 53 al 62 de esa ley, que dispone su creación, funciones y atribuciones. La fecha de iniciación de sus 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. Está regido por el Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la Ley N° 19.882.

Las principales funciones del IPS son: administrar el Sistema de Pensiones Solidarias; administrar 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); administrar los beneficios del Régimen de Reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social), el Bono de Reconocimiento y los derivados de Leyes especiales (exonerados políticos, Leyes Valech y Rettig y otras); y entregar a terceros, un servicio de pagos de beneficios sociales.

Al 31 de diciembre de 2013, la dotación efectiva del Servicio correspondió a 2.574 funcionarios, en el marco de una estructura organizacional compuesta por una Dirección Nacional, 2 Subdirecciones, 6 Divisiones, 35 Departamentos y 15 Direcciones Regionales, de las cuales dependen los 201 puntos de atención a lo largo del país.

En virtud del contrato del servicio de pago de beneficios de seguridad social, se cuenta con una red de 213 sucursales de pago de la Caja de Compensación Los Héroes, ubicadas en zonas urbanas y 1.510 puntos de pago rurales que permiten atender a beneficiarios en zonas rurales o alejadas de ciudades con mayor infraestructura de servicios. A lo anterior, se suma el Call Center del Estado (101) para consultas sobre distintos servicios públicos y el portal web ChileAtiende ([www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl)) para acceder a orientación de más de 2.400 trámites del Estado.

En relación a los cinco desafíos planteados para el año 2013, cuyos logros se describen en punto 3 de este balance, es pertinente destacar los tres más importantes: Consolidar Derechos Garantizados, Chile Sin Papeleo y Cobranza Deuda Histórica.

El más relevante se relaciona con garantizar la continuidad operativa del IPS, materializado en el desafío: **Consolidar el Proyecto Derechos Garantizados**, el cual se concreta a través de dos grandes iniciativas: la Migración de los sistemas computacionales (Toma de Control de la Producción) y la Contratación de un nuevo Data Center, que considera además el desarrollo de un Sitio de Contingencia.

El desafío **Chile Sin Papeleo** significó que el IPS contribuyera con la digitalización de 17 de sus trámites durante el año 2013, gestión por la cual mereció público reconocimiento de parte del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, por su aporte a la simplificación de trámites para la ciudadanía.

En relación a la **Gestión de Cobranza**, durante 2013 se realizaron las acciones necesarias para recuperar y regularizar la deuda histórica previsional del periodo 1960-1979 que los empleadores mantienen con IPS.

Respecto de los beneficios previsionales que el IPS concede y paga, durante el año 2013 se concedieron 23.684 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto y se pagó un promedio mensual de 823.382 pensiones, equivalente a MM\$1.798.048. En relación a la Reforma Previsional que estableció un Sistema de Pensiones Solidarias, hasta el año 2013 se han otorgado 345.499 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 740.880 Aportes Previsionales Solidarios (APS). Junto con lo anterior, el Instituto ha continuado siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, como los concedidos por el Ministerio de Desarrollo Social, entre los que se destacan: Programa Chile Solidario, el cual pagó un total anual de MM\$24.360, con un promedio mensual de 228.982 beneficios; Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$37.294, beneficiando a un promedio de 100.095 familias; Subsidio Único Familiar (SUF), con un pago total anual de MM\$998.330, beneficiando a 824.312 familias. En relación al cobro de las cotizaciones previsionales de seguridad social, se recaudó en ese mismo año un monto de MM\$1.375.518. Cabe destacar que la recaudación electrónica representó un 97,84% del total.

Cabe destacar que otro hito importante es que el IPS obtuvo un 96,99% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa.

De alto impacto ha sido, además, la continuidad en el desarrollo de la red IPS-ChileAtiende, que busca entregar diversos servicios del Estado en un mismo lugar. Esta iniciativa registra -desde su inicio- un total de 35 millones de atenciones en sus dos años de funcionamiento. El impacto en facilitar la vida de los ciudadanos, lo hace meritorio de ser seleccionado como una de las siete iniciativas de gobierno más innovadoras del mundo.

Esta iniciativa, en 2012 ofrecía atenciones de 19 servicios incluidas las AFPs, y en el 2013 pasó a ofrecer atenciones de 30 instituciones, lo que representa un incremento de un 58%. El 2013 la red del Estado crece considerablemente, incorporando nuevos productos y servicios, consolidándose como la plataforma multicanal-multiservicios creada por el Estado para atender a los chilenos y chilenas.

Continúa el crecimiento de las sucursales IPS, en 2012 existían 164 puntos de atención, mientras que a diciembre de 2013 el número llegó a 201, ello significa un incremento de un 23%.

Es relevante también señalar que, producto de un cambio de enfoque en la capacitación a los funcionarios del Instituto, se generó un proceso de formación que permitió certificar a los primeros funcionarios públicos especializados en la atención a los ciudadanos a través de la red IPS-ChileAtiende.

Hoy, IPS-ChileAtiende constituye uno de los avances más significativos en materia de modernización pública, al cambiar el enfoque en la relación del Estado con las personas: desde una lógica de atención basada en instituciones separadas, se ha transitado a otra en que el Estado en su conjunto se presenta, de manera más integral, como un gran prestador de servicios a las personas.

En materia comunicacional, se desarrolló un plan –que dio continuidad a la estrategia diseñada el año anterior- para dar a conocer los servicios y canales de atención de esta red a la ciudadanía, lo que incluyó una campaña nacional y un despliegue territorial en todas las regiones.

Para el año 2014, los desafíos del IPS están vinculados a garantizar la continuidad operativa de nuestra Institución, a través de dar inicio a proyectos estructurales asociados al desarrollo de nuevos sistemas computacionales de apoyo a los procesos claves, tales como Concesión, Pagos y Recaudación, que incorporen el recambio de plataformas tecnológicas y que favorezcan una gestión más eficiente e integral. La ejecución de estos planes, estará supeditada a la asignación de recursos para estos fines, debido a que no están considerados en el presupuesto de este año.

Por otra parte, se continuará con el Proyecto de Roles y Perfiles, relacionado con el interés institucional de intensificar las medidas de seguridad de la información, incorporando tecnología de punta en la protección de los activos de información del IPS. Sobre la importancia principal que la Institución asigna a contar con una administración eficiente del recurso humano, un buen clima laboral y fortalecer las competencias claves de gestión, el 2014 se continuará avanzando y profundizando en los logros alcanzados con los desafíos Gestión Integral de Personas y Programas de Formación, aumentando su cobertura.

En relación a los procesos de soporte, fundamental será el inicio del desarrollo del Nuevo Sistema Operativo Contable que debe además incorporar las nuevas normas financieras NICSP y el diseño del proyecto Digitalización de Expedientes Previsionales, que representará un importante cambio en la gestión de los procesos más importantes de la organización.

Para la red IPS-ChileAtiende, se espera aumentar la oferta de servicios entregados mediante la incorporación de nuevas instituciones a través de convenios; como asimismo, la habilitación de nuevos puntos de atención.

El año 2013 ha sido fructífero en la consolidación de logros del IPS en beneficio de la ciudadanía, como lo demuestran –entre otros- la concreción del proyecto que permitió migrar los sistemas y datos de millones de personas a una plataforma de alta tecnología en materia de respaldo y mantención y el avance del proyecto IPS-ChileAtiende. Esto no hubiese sido posible sin la colaboración, dedicación y capacidad de trabajo en equipo de todos los funcionarios y funcionarias del Instituto, comprometidos con la mejora continua de la calidad de servicio que se brinda a la ciudadanía.



**EUGENIO SILVA RAMOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (TP)**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

### 3.Resultados de la Gestión año 2013

#### 3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios

##### 3.1.1. Orientación e Información Previsional a las Personas

La incorporación del Proyecto IPS – ChileAtiende, consiste en la creación de una red de canales de atención destinada a entregar servicios y beneficios de diversas entidades en un solo lugar y con un alto estándar de oportunidad y de calidad, a través de múltiples canales de atención, lo que permite acceder a atenciones de 188 productos vigentes de 30 instituciones, incluida las AFPs, en cualquiera de los 201 puntos de atención a lo largo del país, alcanzando un 77% de cobertura territorial

El total de atenciones realizadas durante el año 2013 fue de 22.589.524 las que por mes y canal de atención se detallan en la siguiente tabla:

Mes	Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales	
	Plataforma Sucursal (CAP, CA, CAE)	AutoAtención	Web ChileAtiende	Call Center
Enero	493.759	27.719	947.570	92.356
Febrero	397.962	21.222	663.455	68.312
Marzo	513.465	28.560	1.546.366	93.665
Abril	570.964	79.925	1.831.161	135.647
Mayo	551.850	53.531	1.264.537	117.758
Junio	550.057	39.405	1.239.324	111.602
Julio	646.409	33.254	1.485.526	118.588
Agosto	634.634	37.901	1.203.605	113.596
Septiembre	552.036	11.742	813.260	90.126
Octubre	673.497	21.481	1.119.391	120.144
Noviembre	458.824	21.154	1.186.003	123.382
Diciembre	582.406	31.975	964.879	105.539
<b>Totales 2013</b>	<b>6.625.863</b>	<b>407.869</b>	<b>14.265.077</b>	<b>1.290.715</b>

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

El área especializada para atender consultas ciudadanas o reclamos de alta complejidad y de urgente atención, continuó su funcionamiento, donde el 89,32% de ellas se respondió en un plazo no superior a 7 días hábiles, apoyado por un sistema de escalamiento de casos complejo con otras instituciones públicas.

IPS – ChileAtiende logró un ahorro de tiempo estimado para las personas de 5.322.156 Horas Hombres, equivalentes a MM\$18.354, optimizando las plataformas de atención existentes,



permitiendo entregar servicios y productos en un solo lugar, evitando que las instituciones en convenio hayan efectuado desembolsos por instalación de nuevos puntos de atención y/o instalación de Call Center.

En la tabla adjunta, se detallan las Instituciones, los servicios y productos vigentes que se implementaron en IPS – ChileAtiende hasta diciembre de 2013.

Servicios y Productos	
Instituciones	Productos
Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)	Cambio de lugar de pago
	Cambio de domicilio
	Cambio de clave
	Recepción de certificado de alumno regular para solicitar asignación familiar
	Certificado de calidad del pensionado
	Certificado de carga familiar vigente
	Certificado de intereses de préstamo
	Certificado de renta anual (para SII)
	Certificado de renta mensual (Con y sin descuento, firma de SGE)
	Consulta fechas de pago
	Consulta préstamos vigentes
	Creación de clave pensionado
	Declaración jurada de ingresos
	Desbloqueo de clave
Información y orientación	
Liquidación de Pensión	
Orden de atención médica	
Comisión Defensora Ciudadana (CDC)	Consulta estado de reclamo
	Información y orientación
	Reclamo contra institución pública
CORFO (*)	Imagina Chile
	Información becas de inglés (solo Call center)
	Información y orientación
Departamento de Extranjería y Migración (*)	Información estado de trámite de solicitud de permanencia definitiva, visa sujeta a contrato, visa temporal o visa estudiante
	Impresión de orden de giro por concepto de tramitación de solicitud de visa sujeta a contrato, visa temporal, o visa estudiante.
	Reimpresión de solicitud de permanencia definitiva en trámite
	Impresión de solicitud de visa sujeta a contrato, visa temporal o visa de estudiante
	Información y orientación
DIARIO OFICIAL (*)	Publicaciones en el Diario Oficial
	Información y orientación
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)	Cambio de modalidad de pago
	Bonos de atención médica
	Certificado de Renta
	Copia boleta de pago pensión de Montepío
	Información y Orientación
	Modificación de datos de usuario (cambio de domicilio)
	Reconocimiento de Cargas Familiares sector pasivo

Servicios y Productos	
Instituciones	Productos
	Solicitud de Montepío Certificado pensión de Montepío Certificado de pensión vitalicia Informe de Prestaciones Médicas
Dirección del Trabajo (DT) (*)	Entrega Certificados Consulta tus cotizaciones información y orientación Entrega de resultados Información y Orientación Programa Acceso al Crédito Programa Acción en Comunidad Programa Acción en Familia Programa Autoconsumo Programa Habitabilidad Programa Puente Programa Yo Emprendo: en Comunidad
Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) (*)	Programa Yo Emprendo: Regular Programa Yo Emprendo: Semilla Programa Yo Trabajo: Jóvenes Programa Yo Trabajo: Regular Programas postulables del Fondo Nacional de Desarrollo Regional
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	Bonos de Atención de Salud FONASA Garantías Explícitas de Salud (GES) Información y orientación Certificado de Afiliación Programa de Atención en Salud
Instituto de Previsión Social (IPS)	Anulación de imposiciones Aporte Previsional Solidario de invalidez Aporte Previsional Solidario de vejez Asignación por Muerte Autorización de apoderados para cobro de pensión de una ex caja Autorizaciones independientes y voluntarios ex cajas de Previsión Social Beneficios de las ex cajas de Previsión Social Bonificación de exención total del 7% de salud a todos los titulares del Pilar Solidario Bono Apoyo a la Familia (marzo – agosto) Bono Bodas de Oro Bono por Hijo Bono Solidario de Alimentos (consulta, orientación y reclamos) Cálculo de intereses de las cotizaciones atrasadas Canje de libretas Certificados de cotizaciones de las ex cajas de Previsión Social Certificados varios Condonación o facilidad de pago de las deudas previsionales y de seguridad social Consultas y/o pagos de beneficios asistenciales Cuota Mortuoria Caja Bancaria y CAPREBECH Dividendos hipotecarios Dote matrimonial

## Servicios y Productos

Instituciones	Productos
	Exonerados Identificaciones de pensionados Indemnización por años de servicio Pensión Básica Solidaria de Vejez Pensión Básica Solidaria de Invalidez Pensión de Invalidez (AFP) Pensión de Supervivencia (AFP) Pensión de Vejez (AFP) Préstamos ferro, bancaria, CAPREBECH y otras cajas Reclamos (AFP) Saldo a favor del empleador Seguros de vida Solicitud Subsidio de Cesantía Subsidio a la Contratación Subsidio a la Cotización Tramitación de poderes Trámites para Asignación Familiar Traspaso de cotizaciones
Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	Formularios Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo DIAT / Denuncia Individual de Enfermedad Profesional DIEP Devolución de dinero por error en el pago de cotizaciones Devolución de dinero a una mutualidad privada por imposiciones mal pagadas Copia carta proceso de evaluación de tasa adicional (DS. 67) Talón de pago de la cotización del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (trabajadores independientes) Indemnización por enfermedad profesional Información y orientación Pensión de supervivencia para madres de hijos nacidos fuera del matrimonio, por accidente del trabajo o enfermedad profesional Pensión de invalidez por enfermedad profesional Pensión de invalidez por accidente de trabajo Pensión de orfandad por accidente del trabajo o enfermedad profesional Pensión de viudez por accidente del trabajo o enfermedad profesional Solicitud de rectificación o acreditación de rebajas por aplicación del DS. 67
Instituto Nacional de la Juventud (INJUV)	Información y orientación Tarjeta Joven (solicitud) Tarjeta Joven (entrega)
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB)	Información y orientación Reposición de la Tarjeta Nacional Estudiantil. Revalidación de la Tarjeta Nacional Estudiantil.
Ministerio de Agricultura (MINAGRI) (*)	Bono Sequia Información y Orientación
Ministerio de Desarrollo Social (MINDES) (*)	Bono extraordinario de gobierno Certificado Ficha de Protección Social (FPS) Información respecto de Ingreso Ético Familiar Entrega de Declaración Registro de Residentes

Servicios y Productos	
Instituciones	Productos
	Información y orientación Cambio modalidad de pago de beneficios sociales (Programa Chile Cuenta)
Ministerio de Bienes Nacionales (*)	Información y Orientación Regularización de títulos de dominio
Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) (*)	Información y orientación Subsidio Habitacional para Familias de Clase Media (DS1 Título II) Subsidio Habitacional para Familias Vulnerables (DS1 Título I tramo 1 ex DS. N° 49) Subsidio Habitacional para Grupos Emergentes (DS 1 Título I tramo 2) Subsidio Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF) Título II Mejoramiento de la Vivienda (Banco de Materiales)
Ministerio de Educación (MINEDUC) (*)	Recepción solicitudes Bono Docente Información y orientación de postulación al Bono Docente Certificados Concentración de Notas Certificado de Licencia de Enseñanza Media Certificados Anuales de Estudios Información y Orientación
Poder Judicial (*)	Consulta en línea de estado de causa Entrega de clave para tribunales de familia Información sobre jurisdicción y ubicación de tribunales Información y Orientación
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel)	Certificado Defunción para Asignación Familiar Certificado Matrimonio para Asignación Familiar Certificado Nacimiento para Asignación Familiar Certificado Nacimiento para Matrícula Información y Orientación
Servicio Electoral (SERVEL) (*)	Cambio de domicilio en registro electoral Consulta ciudadana (solo call center) Información y orientación
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	Bono de capacitación: Empresa y Negocio Bono de capacitación: Trabajadores Activos Bono Mujer Trabajadora Cursos de capacitación asociado a una Franquicia Tributaria Información y orientación Oferta laboral a través de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) Oficios: Apoyo y capacitación para el trabajo Programa Formación en el Puesto de Trabajo: Línea Jóvenes Aprendices y Línea Mujeres (de 25 a 60 años) y Línea Hombres Mayores de 50 (de 50 a 65 años) Programa Inglés On-Line Programa para formación de puestos de trabajo Reclamo o Solicitud a través de Buzón Ciudadano Subsidio al Empleo Joven (SEJ)
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	Consulta estado de reclamo Información y orientación Ingreso de reclamos contra proveedores
Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)	Consulta estado de reclamo Información y Orientación

Servicios y Productos	
Instituciones	Productos
	Reclamo contra empresas de telecomunicaciones (primera instancia)
	Reclamo contra empresas de telecomunicaciones (segunda instancia)
	Apelación licencia médica
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	Reclamo accidente laboral (Ley Nº 16.744)
	Información y orientación
	Reclamo a Cajas de Compensación
	Reclamos contra SISS
Superintendencia S.S (SISS) (*)	Reclamo contra el servicio prestado por empresas sanitarias
	Renovación de la credencial de instaladores sanitarios no profesionales
	Información y Orientación
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) (*)	Informe de Deudas
	Información y Orientación
Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) (*)	Vacaciones tercera edad regulares
	información y orientación de otros productos Vacaciones Tercera Edad
Subsecretaría de Prevención del Delito (*)	Programa Alerta Hogar
	Información y orientación
Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS) (*)	Reclamo Transporte Escucha
	Información y Orientación

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente  
 (\*) Instituciones incorporadas en el año 2013

Cabe señalar que se culmina la ampliación de Servicios atendidos, con la incorporación de la Contraloría General de la República en enero de 2014.

Para medir los tiempos de espera y atención en 81 sucursales, se dispone del Sistema Administrador de Filas, que entrega información objetiva respecto de todos los parámetros involucrados en la atención de público.

Tiempos de espera y atención en los Centros de Atención Previsional 2013 con Sistema Administrador de Fila			
Mes	Nº atenciones totales	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
Enero	345.893	11:05	07:56
Febrero	276.015	11:10	08:08
Marzo	352.716	12:21	08:05
Abril	500.654	19:33	07:49
Mayo	442.821	15:12	07:40
Junio	401.585	11:38	07:45
Julio	456.036	11:30	07:23
Agosto	383.335	09:29	07:39

<b>Tiempos de espera y atención en los Centros de Atención Previsional 2013 con Sistema Administrador de Fila</b>			
<b>Mes</b>	<b>Nº atenciones totales</b>	<b>Tiempo espera Nacional (min.)</b>	<b>Tiempo atención Nacional (min.)</b>
Septiembre	388.697	11:00	07:32
Octubre	463.909	09:28	07:42
Noviembre	282.203	09:12	07:31
Diciembre	369.333	09:16	07:58
<b>Totales 2013</b>	<b>4.663.197</b>	<b>12:09(*)</b>	<b>07:45</b>

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente  
 (\*) Promedio ponderado

### **3.1.2 Servicio de Pago Masivo a Terceros de Seguridad Social**

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

El pago mensual de Bonos de Protección y Bonos de Egreso a los representantes de las familias adscritas al Programa Chile Solidario, se realizó conforme a las autorizaciones e informaciones proporcionadas por MINDES alcanzando en el año 2013 un número promedio mensual de 228.982 beneficios y un monto pagado anual de MM\$24.360.

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio Ingreso Ético Familiar, durante el año 2013 se pagó un monto total de MM\$37.294 a un promedio de 100.095 familias.

#### **b. Subsidio Familiar (Ley N° 18.020)**

Durante el año 2013 se pagó un monto total anual de MM\$198.330, por un número promedio mensual de 2.024.247 causantes de Subsidios Familiares, SUF, que benefician a 824.312 familias.

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

La Ley N°20.255, Art. 35 (D.O.17/03/2008), estableció el Subsidio por Discapacidad Mental para las personas a las que se refiere la Ley N°18.600 y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio se reajusta a contar de Enero 2013 en un 2,92 %, lo que incrementó el monto a \$57.386. Durante el año 2013, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 24.443 personas, con un monto total de MM\$16.768 en el año.

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

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL N°150 de 1981 alcanza un promedio mensual de 306 subsidios con un monto anual de MM\$42 en el año 2013.

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

El pago de las Asignaciones Familiares por las cargas autorizadas de Pensiones Previsionales, Subsidios por Discapacidad Mental, Indemnizados del Carbón, Subsidios de Cesantía y Ley N°16.744, se expresó el año 2013 en un promedio mensual de 65.522 cargas familiares, con un monto anual de MM\$4.316.

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

El pago de las Asignaciones Familiares a los Trabajadores, establecido en el DFL N°150 de 1981, regulado por Circular N°2511 de 2009 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO); en el año 2013, lo contabilizado equivale a MM\$23.053, en relación a un promedio de registros de 183.453 beneficiarios de asignación familiar activos.

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

El pago de la Asignaciones Familiares a los beneficiarios del Sistema Solidario, conforme al artículo 26 de la Ley N°20.255, ascendió, durante el año 2013, a MM\$2.750, en relación a un promedio mensual de 29.113 cargas familiares y a un promedio mensual de 20.749 familias beneficiadas.

### **3.1.3. Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales**

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

En julio de 2011 se inició una nueva etapa de la Reforma Previsional, que consistió en la ampliación de cobertura del 55% al 60% de la población de menores ingresos. Esto implicó la entrega de nuevas Pensiones Básicas Solidarias (PBS) a personas que no tenían acceso a una pensión previsional, y la entrega de Aportes Previsionales Solidarios (APS) para complementar las pensiones inferiores a \$255.000 de las personas que cumplieran con los requisitos para acceder a este beneficio. A contar del 01 de julio de 2013 la pensión máxima con Aporte Solidario se reajusta a \$266.731.

Para el año 2013 se mantiene la cobertura del 60% de la población más vulnerable de Chile, y se aumentan los beneficios del Pilar Solidario con el reajuste de la Variación del IPC, quedando la Pensión Básica Solidaria en \$82.058 y la Pensión Máxima con Aporte Previsional Solidario en \$266.731.

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario y hasta diciembre de 2013, se han recibido 1.311.022 solicitudes de beneficios, manteniéndose la mayor demanda en las regiones Metropolitana (466.385), del Biobío (182.854), de Valparaíso (157.717) y del Maule (93.300). Cabe mencionar que 442.917 (34%) solicitudes corresponden a Pensiones Básicas Solidaria y un total de 868.105 (66%) se trata de solicitudes de Aporte Previsional Solidario. De las solicitudes recibidas se han traducido en beneficios 1.086.379, lo que representa un 83% del total solicitado.

De los beneficios otorgados hasta diciembre de 2013, 345.499 corresponden a PBS y 740.880 son APS. Ante lo cual podemos decir que de los beneficios del Pilar solidario representan un 68% las APS y un 32% de PBS.

A nivel país, la cantidad de beneficios que corresponden a PBS de Vejez es de 264.104 representando un 76% del total de los beneficios del Pilar Solidario y un 24% corresponde a invalidez, otorgando un total de 81.395 beneficios de este tipo.

De los beneficios entregados de APS se destaca las Vejez con un total de 698.313 beneficiarios/as correspondiente al 94% y solo un 6% a los beneficiarios/as de Invalidez, correspondiendo a un total de 42.567 solicitudes otorgadas.

- **Pensión Básica Solidaria**

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, a contar del 1 de julio de 2012 era de \$80.528 y a contar del 01 de julio de 2013 se reajusta en 1,90%.

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario en julio 2008 y hasta diciembre 2013, se han otorgado 345.499 solicitudes que tuvieron como resultado el beneficio correspondiente a PBS.

Concesión de Pensión Básica Solidaria Periodo Julio 2008 – Diciembre 2013	
Beneficios	Nº Concesiones
Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	264.104
Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	81.395
<b>Total</b>	<b>345.499</b>

Fuente: División Beneficios

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 403.032 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez y 192.427 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez por un monto total anual de MM\$392.318 y MM\$187.358, respectivamente.



### Pago de Pensión Básica Solidaria (\*\*) 2013

Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Total (a) + (b)	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Enero	407.291	32.770.354	195.536	15.739.041	602.827	48.509.395
Febrero	407.384	32.778.498	195.626	15.746.611	603.010	48.525.108
Marzo	407.032	32.747.135	195.648	15.746.691	602.680	48.493.826
Abril	407.162	32.760.605	195.413	15.729.292	602.575	48.489.897
Mayo	403.103	32.433.726	195.154	15.708.479	598.257	48.142.206
Junio	402.501	32.385.249	194.512	15.656.393	597.013	48.041.642
Julio	400.723	32.645.020	193.692	15.785.222	594.415	48.430.243
Agosto	399.189	32.728.826	192.278	15.770.352	591.467	48.499.178
Septiembre	400.351	32.735.599	189.755	15.518.017	590.106	48.253.616
Octubre	400.134	32.758.170	187.651	15.366.273	587.785	48.124.443
Noviembre	400.749	32.808.515	187.079	15.319.051	587.828	48.127.566
Diciembre	400.767	32.766.210	186.781	15.272.666	587.548	48.038.876
<b>Nº Promedio</b>	<b>403.032</b>		<b>192.427</b>		<b>595.459</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>392.317.907</b>		<b>187.358.088</b>		<b>579.675.996</b>

Fuente: División Beneficios// Subdepartamento Estadísticas

(\*\*) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

### Nº Promedio de Pagos PBS por Región y Género

Región	Número de Pagos Promedio Pensión Básica Solidaria Vejez e Invalidez por Región y Género, Año 2013		
	Hombre	Mujer	Total
Arica	2.000	4.013	6.013
Tarapacá	1.942	4.145	6.087
Antofagasta	2.915	6.921	9.836
Atacama	2.747	5.907	8.654
Coquimbo	9.411	17.838	27.249
Valparaíso	17.335	39.449	56.784
B. O'Higgins	9.640	21.578	31.218
Maule	15.407	28.788	44.195
Bíobío	30.493	64.801	95.294
Araucanía	23.384	37.813	61.197
Los Ríos	7.010	12.768	19.778
Los Lagos	17.190	28.890	46.080
Aisén	1.646	2.555	4.201
Magallanes	1.330	2.727	4.057
Metropolitana	51.529	122.735	174.264
<b>Subtotal</b>	<b>193.979</b>	<b>400.928</b>	<b>594.907</b>
Suplementos (*)			552
<b>Total</b>	<b>193.979</b>	<b>400.928</b>	<b>595.459</b>

Fuente: División Beneficios // Subdepartamento Estadísticas

(\*) Monto que se entrega para llegar al monto de la PBS en el caso de pensiones bajas.

- **Aporte Previsional Solidario**

El Aporte Previsional Solidario de Vejez, establecido en la Ley N°20.255, tuvo un valor de \$261.758 desde el 01 de julio 2012 hasta el 30 de junio 2013. Para el periodo del 01 de julio 2013 y hasta el 30 de junio 2014 se aplica el reajuste de la Variación del IPC llegando a una Pensión Máxima con Aporte Previsional Solidario en \$266.731.-

En relación con el Aporte Previsional Solidario de Invalidez, a contar del 01 de julio 2013 y hasta el 30 de junio 2014 corresponde a un monto de \$82.058, la suma de la pensión base o pensión máxima con aporte solidario debe ser inferior al monto de PBS.

Desde el inicio de la implementación del Pilar Solidario en julio 2008 y hasta diciembre 2013, se han otorgado 740.880 solicitudes que tuvieron como resultado el beneficio correspondiente a APS.

<b>Concesión de Aporte Previsional Solidario</b>	
<b>Periodo Julio 2008 – Diciembre 2013</b>	
<b>Beneficios</b>	<b>Nº Concesiones</b>
Aportes Previsionales de Vejez	698.313
Aportes Previsionales de Invalidez	42.567
<b>Total</b>	<b>740.880</b>

Fuente: División Beneficios

El gasto total por este ítem, se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos, incluye los pagos internos (IPS) y externos (afiliados a una AFP, Pensionados de Compañía de Seguros y Mutuales). Se cancelaron en promedio 563.978 Aportes Previsionales de Vejez y 47.639 Aportes Previsionales de Invalidez (IPS y externos), por un monto total anual de MM\$319.141 y MM\$44.142 respectivamente.

<b>Pago de Aporte Previsional Solidario IPS(**) 2013</b>						
<b>Mes</b>	<b>Vejez (a)</b>		<b>Invalidez (b)</b>		<b>Subtotal (a) + (b)</b>	
	<b>Nº</b>	<b>Monto M\$</b>	<b>Nº</b>	<b>Monto M\$</b>	<b>Nº</b>	<b>Monto M\$</b>
Enero	315.545	12.724.233	990	45.650	316.535	12.769.883
Febrero	316.304	12.448.793	1005	45.305	317.309	12.494.098
Marzo	317.349	12.536.814	1016	45.930	318.365	12.582.744
Abril	318.541	12.572.287	1026	46.381	319.567	12.618.668
Mayo	316.404	12.469.552	1026	46.335	317.430	12.515.887
Junio	322.290	12.695.200	1031	46.412	323.321	12.741.612
Julio	322.893	12.718.615	1052	46.963	323.945	12.765.578
Agosto	323.308	13.238.110	1061	48.771	324.369	13.286.881
Septiembre	322.950	13.210.757	1063	48.282	324.013	13.259.039
Octubre	323.858	13.236.593	1071	48.420	324.929	13.285.013

<b>Pago de Aporte Previsional Solidario IPS(**) 2013</b>						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Subtotal (a) + (b)	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Noviembre	324.745	13.261.055	1073	48.585	325.818	13.309.640
Diciembre	325.784	13.296.936	1072	48.819	326.856	13.345.755
<b>Nº Promedio.</b>	<b>320.831</b>		<b>1.041</b>		<b>321.871</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>154.408.945</b>		<b>565.853</b>		<b>154.974.798</b>

Fuente: División Beneficios // Subdepartamento Estadísticas

(\*\*) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

**Nota:** Esta información contiene el pago referido a la Ley N°16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

<b>Pago de Aporte Previsional Solidario Externas(**) 2013</b>						
Mes	Vejez (a)		Invalidez (b)		Subtotal (a) + (b)	
	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$	Nº	Monto M\$
Enero	230.348	12.681.796	40.151	3.085.278	270.499	15.767.074
Febrero	232.770	12.812.459	40.581	3.124.428	273.351	15.936.887
Marzo	236.024	12.994.730	41.380	3.182.882	277.404	16.177.612
Abril	238.398	13.153.654	41.964	3.230.226	280.362	16.383.880
Mayo	240.516	13.316.628	45.272	3.493.991	285.788	16.810.619
Junio	237.621	13.270.912	46.159	3.565.171	283.780	16.836.083
Julio	241.054	13.710.708	46.961	3.673.292	288.015	17.384.000
Agosto	244.674	14.039.789	47.891	3.779.934	292.565	17.819.723
Septiembre	248.507	14.325.806	50.477	3.982.165	298.984	18.307.971
Octubre	251.880	14.556.494	52.167	4.110.478	304.047	18.666.972
Noviembre	255.952	14.802.371	52.791	4.155.930	308.743	18.958.301
Diciembre	260.020	15.066.888	53.384	4.192.626	313.404	19.259.514
<b>Nº Promedio.</b>	<b>243.147</b>		<b>46.598</b>		<b>289.745</b>	
<b>Monto Anual</b>		<b>164.732.235</b>		<b>43.576.401</b>		<b>208.308.636</b>

Fuente: División Beneficios // Subdepartamento Estadísticas

(\*\*) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

## b. Subsidios Previsionales Complementarios

### Bono por Hijo Nacido Vivo

Durante el período presupuestario 2013, se concedieron 19.798 bonificaciones por hijo nacido vivo a afiliadas de las distintas AFP, por un monto total de MM\$23.357. Por otra parte 18.587 beneficiarias de Pensión Básica Solidaria de Vejez y Aporte Previsional Solidario que cumplieron los requisitos contemplados en la Ley N°20.255 solicitaron 69.442 Bonos por Hijo Nacido Vivo, incorporándose a su pensión mensual por un monto total de MM\$140.

<b>Solicitudes Concedidas de Bono por Hijo Nacido Vivo 2013</b>						
<b>Mes</b>	<b>Cantidad de Beneficiarias AFP</b>	<b>Pago Único</b>		<b>Cantidad de Beneficiarias Pilar Solidario</b>	<b>Pago Mensual</b>	
		<b>Cantidad de Hijos</b>	<b>Monto Pagos (MMS)</b>		<b>Cantidad de Hijos</b>	<b>Monto Pagos (MMS)</b>
Enero	1.525	5.846	1.946	1.428	5.507	11
Febrero	1.589	5.817	1.955	1.440	5.400	11
Marzo	1.708	5.791	1.989	1.639	6.143	12
Abril	1.727	5.901	2.020	1.145	4.357	9
Mayo	1.182	4.056	1.392	958	3.548	7
Junio	1.778	6.154	2.176	1.036	3.957	8
Julio	1.520	5.115	1.794	1.148	4.014	8
Agosto	2.172	6.454	2.243	1.321	5.094	11
Septiembre	1.509	5.003	1.790	2.302	8.490	17
Octubre	1.865	6.227	2.273	2.863	10.816	22
Noviembre	1.639	5.415	1.969	1.703	6.129	12
Diciembre	1.584	4.895	1.810	1.604	5.987	12
<b>Total</b>	<b>19.798</b>	<b>66.674</b>	<b>23.357</b>	<b>18.587</b>	<b>69.442</b>	<b>140</b>

Fuente: División Beneficios

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

En relación al cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, Ley N°20.255, en el año 2013 se han efectuado 649 solicitudes por parte de 99 empleadores; éstas involucran a 114.200 trabajadores jóvenes, de los cuales 70.805 (62%) son mujeres y 43.395 (38%) son hombres. Durante el año 2013 los Pagos Subsidio a la Contratación fueron 10.327 subsidios a 529 empleadores, por un monto de MM\$103.

Por otro lado, a partir del 01 de julio de 2011 entró en vigencia el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes registrándose en el año 2013, 23.325 solicitudes de trabajadores, siendo 13.311 de mujeres (57%) y 10.014 de hombres (43%); pagándose 292.847 subsidios, beneficiando a 264.170 trabajadores por un monto de MM\$2.146.

### **c. Pensiones de Régimen de Reparto**

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

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2013 se concedieron 23.684 Pensiones Previsionales, 2.404 Pensiones de Exonerados (Ley N°19.234), 510 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) y 0 (cero) Pensiones de Reparación (Ley N°19.123).

### Pago de Prestaciones Previsionales

El IPS realizó el pago a los beneficiarios/as de Pensiones Previsionales, Indemnizaciones del Carbón, Leyes de Reparaciones y Pensiones de Exonerados, conforme al Calendario de Pago de Beneficios establecido con un promedio mensual de 853.325 pensiones y un monto anual pagado de MM\$1.861.741, los que se detallan a continuación:

Pensiones	Año 2010		Año 2011		Año 2012		Año 2013	
	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)	Prom. (N°)	Monto Pagado (M\$)
Pensiones Previsionales (*)	781.026	1.553.991.274	768.998	1.585.439.797	756.980	1.632.112.870	741.409	1.642.053.411
Pensiones de Exonerados	76.900	136.207.650	79.986	144.703.739	80.863	151.315.903	81.973	155.994.564
Subtotal Previsionales	857.926	1.690.198.924	848.984	1.730.143.536	837.843	1.783.428.773	823.382	1.798.047.975
Indemnizaciones del Carbón Ley N° 19.129	1.085	3.808.548	813	2.863.490	710	2.582.357	624	2.285.110
Pensiones de Reparación (Ley N°19.123)	2.637	11.498.613	2.549	11.512.937	2.482	11.755.095	2.399	11.676.784
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	19.186	32.861.217	20.674	36.177.026	26.658	48.246.982	26.920	49.731.303
<b>Total</b>	<b>880.834</b>	<b>1.738.367.302</b>	<b>873.020</b>	<b>1.780.696.989</b>	<b>867.693</b>	<b>1.846.013.207</b>	<b>853.325</b>	<b>1.861.741.172</b>

Fuente: División Beneficios // Subdepartamento Estadísticas

(\*) Incluye Pensiones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley N° 16.744

Explicación Cuadro: Montos Brutos con totales asociados a la pensión

El IPS mantiene una constante presencia en el medio nacional, mediante la atención mensual del pago de pensiones, subsidios y otros beneficios. Durante el año 2013 se efectuó un total de 17.393.674 pagos de pensiones por un monto anual pagado de MM\$2.491.387. Si se adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios, se obtiene un total de 28.947.184 pagos por un monto anual pagado de MM\$2.806.135. El total de liquidaciones de pago mensuales fueron emitidas a través de seis diferentes formas de pago, definidas para la mejor disponibilidad de cobro por sus beneficiarios/as.

**Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago Año 2013(\*\*)**  
(monto en MM \$)

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	
	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto
Pago Presencial Permanente	6.783.226	1.084.894	108.924	14.849	7.579	2.140	12.626	4.173	172.477	24.183	6.018.214	519.194
Rural Móvil	301.332	44.897	2.914	358	12	4	12	4	0	0	934.721	81117
Sucursal IPS	366.433	59.861	3.925	510	3	0,021	827	242	16.229	2.652	66.868	5.710
Correo	895.057	206.471	5.855	985	13	2	4.924	1.697	17917	2701	8.551	731
Depósito Bancario	1.309.981	387.333	14.032	2.898	389	174	9.761	3.538	101.690	14.959	120.347	10.212
Pago en Extranjero	91.880	11.858	211	26	0	0	684	268	16060	2744	0	0
<b>Total</b>	<b>9.747.909</b>	<b>1.795.314</b>	<b>135.861</b>	<b>19.626</b>	<b>7.996</b>	<b>2.320</b>	<b>28.834</b>	<b>9.922</b>	<b>324.373</b>	<b>47.239</b>	<b>7.148.701</b>	<b>616.965</b>

Continuación

**Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio y Formas de Pago Año 2013(\*\*)**  
(monto MM \$)

Formas de Pago	Subsidio Familiar		Chile Solidario		Fusión SUF Chile Solidario		Subsidio Discapacidad Mental		Subsidio Cesantía		Bono por Hijo sin PBS		Total	
	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto
Pago Presencial Permanente	7.143.877	136.732	1.049.058	32.470	1.316.400	78.405	256.040	15.345	0	0	68.112	1.127	22.936.533	1.913.512
Rural Móvil	1.002.641	19.148	192.656	5.518	247.640	14.010	36.973	2.216	0	0	3.898	67	2.722.799	167.339
Sucursal IPS	1.049	20	977	49	25	2	10	1	3.781	52	516	12	460.643	69.111
Correo	6.333	122	2.844	72	1.203	62	127	8	0	0	130	1	942.954	212.852
Depósito Bancario	93.112	1.993	49.740	2.105	73.230	5.151	160	10	0	0	2.978	52	1.775.420	428.425
Pago en Extranjero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108.835	14.896
<b>Total</b>	<b>8.247.012</b>	<b>158.015</b>	<b>1.295.275</b>	<b>40.214</b>	<b>1.638.498</b>	<b>97.630</b>	<b>293.310</b>	<b>17.579</b>	<b>3.781</b>	<b>52</b>	<b>75.634</b>	<b>1.259</b>	<b>28.947.184</b>	<b>2.806.135</b>

Fuentes: División Beneficios/ Subdepartamento Estadística

(\*\*) Las cifras superiores a 0,5 se redondean a 1.

Explicación Cuadro: Montos Líquidos efectivamente pagados

### Bono Marzo 2013

A partir del 01 de abril de 2013 entra en vigencia la Ley N°20.665 que concede un Bono Extraordinario que se entrega por una sola vez para apoyar a personas y familias de bajos ingresos y que cumplen con los requisitos. Este equivale a \$40.000 por familia y \$7.500

adicionales por cada carga familiar menor de 18 años o persona con discapacidad, sin importar su edad.

Durante el año 2013, fueron beneficiadas 2.136.653 familias y sus integrantes, con un gasto total anual de MM\$96.702.

### **Bono de Invierno**

Como ya es habitual en el mes de mayo de cada año, se cumplió con lo fijado por la Ley N°20.642 en su artículo 20, publicada en el Diario Oficial el 11 de diciembre de 2012, que dispuso el pago de un Bono de Invierno de \$49.500 a los pensionados previsionales y asistenciales con edad mayor o igual a 65 años y con rentas menor o igual a \$133.275, totalizando 492.765 personas beneficiadas y un monto de MM\$24.392; de este total, 89.818 corresponden a beneficiarios/as de pensiones previsionales y leyes especiales, con un monto de MM\$4.446 y 402.947 beneficiarios/as de pensiones básicas solidarias Ley N°20.255, con un monto de MM\$19.946.

Además recibieron un Bono de Invierno 97.192 pensionados de Instituciones DL 3.500 con Aporte Previsional Solidario, con un monto de MM\$4.811.

### **Bono de Reconocimiento**

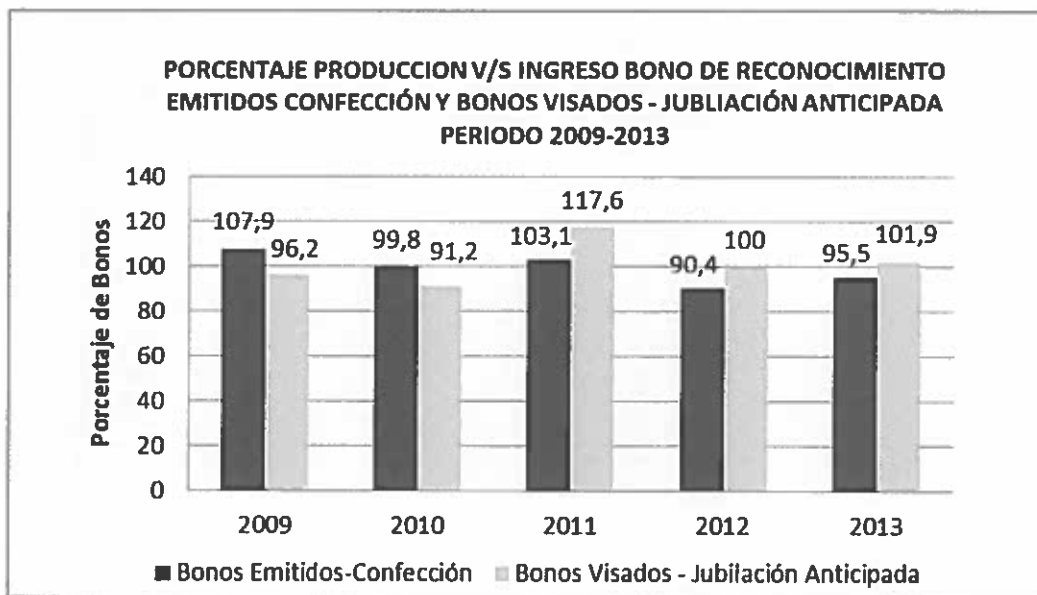
Sus procesos involucran calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP. El gasto del año 2013 fue de MM\$995.733 pagándose 59.910 Bonos a un valor promedio de MM\$17; se pagaron 58.101 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 1.809 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa un incremento de un 3,03% respecto del año anterior, en que se pagaron 58.148 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2013, se ha liquidado un total de 816.663 Bonos, quedando pendiente por pagar 492.434. La cantidad de Bonos por liquidar al 31 de diciembre de 2013 correspondió a 8.782.

En el caso de la determinación del valor nominal del Bono (Emisión), se puede indicar que el ingreso correspondiente al periodo 2013 experimentó una disminución respecto al año anterior. Durante el año 2012 se produjo un ingreso promedio mensual de 776 solicitudes, mientras que en el año 2013 el promedio mensual alcanzó al 98,32% de lo ingresado en el año anterior, es decir, mensualmente se recibieron 763 solicitudes de Emisión en promedio (total anual 9.160).

En cuanto a la Visación del monto nominal del Bono de Reconocimiento se advierte una disminución en el ingreso de los trámites de Visación. Durante el año 2012 se produjo un ingreso promedio mensual de 346 solicitudes, mientras que en el año 2013 dicho promedio llegó a 90,7% respecto al año anterior, es decir, mensualmente se recibieron 314 solicitudes de Visación en promedio (total anual 3.765).

Finalmente, se destaca la evolución del cumplimiento de metas internas de Bonos Emitidos y Bonos Visados en el periodo 2009-2013. 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).



Fuente: División Beneficios

#### d. Regímenes Especiales

Al iniciar el año 2013, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 6.355 casos; durante este año se recibieron 66 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2013, el stock de exonerados bajó a 4.678 beneficios, de los cuales el 60% (2.797) 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.

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron un promedio mensual de 26.920, con un monto pagado anual de MM\$49.731.

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron un promedio mensual de 2.399, con un monto pagado de MM\$11.677.

#### e. Complemento a los Regímenes Especiales

Indemnizaciones del Carbón Ley N°19.129: esta indemnización especial a los ex trabajadores de la industria del carbón, rige hasta la fecha en que cumplan los requisitos para acogerse a jubilación. En el año 2013 se pagó un promedio mensual de 624 indemnizaciones con un monto anual de MM\$2.285.



Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Valech) desde enero hasta diciembre 2013, se pagaron a 158 beneficiarios, con un monto pagado de MM\$461.

Los Bonos de Reparación concedidos por la Ley N°19.980 (Rettig) desde enero hasta diciembre 2013, se pagaron a 2 beneficiarios, con un monto pagado de MM\$20.

A partir del 19 de mayo de 2011 entra en vigencia la Ley N°20.506 que crea el beneficio denominado **Bodas de Oro**, el cual consiste en entregar un reconocimiento monetario a la importancia de la familia – por una sola vez – a todas aquellas parejas que hayan celebrado 50 o más años de matrimonio, y que cumplan con los requisitos legales establecidos, como pertenecer a los cuatro primeros quintiles de ingreso. La Ley N°20.610 del 22 de agosto de 2012 anticipó el pago del Bono a los cónyuges que durante el año 2012 cumplieron entre 53 y 57 años de matrimonio. Desde su inicio y hasta diciembre de 2013, se habían presentado un total de 106.955 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 240.659 beneficiarios, lo que significó un gasto de MM\$31.081, que corresponden a 112.926 matrimonios y 14.807 viudos. En el año 2013, los beneficiarios alcanzaron un total de 39.465 y el monto fue de MM\$5.238.

El Pago de Bono Solidario de Alimentos (BSA) correspondió el año 2013, a 1.538.643 beneficiarios, cuyo desembolso efectivo fue de MM\$78.432.

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

Ley N°20.531 publicada en el Diario Oficial de fecha 31 de agosto de 2011, en su Artículo 1º estableció que a contar de noviembre de 2011, todas las pensiones que perciban los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias de la Ley N°20.255, estarán exentas de la cotización legal de salud; conservando su calidad de pensionados cotizantes, así como los derechos y obligaciones que emanan del régimen de salud previsional al que se encuentren adscritos.

Durante el año 2013, fueron beneficiados un promedio mensual de 730.188 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias con un gasto total anual de MM\$83.446.

En el Artículo 2º establece la rebaja de la cotización de salud al 5% a contar de diciembre de 2012, para los Pensionados Previsionales, Pensionados de la Ley de Accidentes del Trabajo y de la Ley de Exonerados, que cumplan con los requisitos establecidos en la letra a) y c) del art. 3º de la Ley N°20.255 y que integren un grupo familiar perteneciente a los cuatro primeros quintiles de la población.

Durante el año 2013, fueron beneficiados un promedio mensual de 260.360 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias con un gasto total anual de MM\$10.647.

#### **g. Historial Previsional**

Durante el año 2013 se desarrollaron los siguientes proyectos:

**Validación de Historiales Previsionales (Producto Jubilables).** Consistió en validar los Certificados de Imposiciones con una anticipación de dos meses previo a cumplir el imponente la causal de edad y densidad para obtener el beneficio de Jubilación. El propósito es disminuir los tiempos de demora para el otorgamiento del beneficio. Durante el año 2013 se dispusieron en línea 5.691 Rut, siendo cada uno de ellos fue revisado en la Ex Caja Empleados Particulares (EMPART), Ex Caja Empleados Públicos y Periodistas (CANAEMPU) y Servicio Seguro Social (S.S.S.) que corresponden a las tres principales Ex Cajas de Previsión administradas por el IPS, lo que significó verificar la información de 17.070 cuentas más 146 de otras cajas.

**Certificación de Historiales Previsionales** mediante marcaje de validación. Este proyecto consistió en validar todos los productos con el fin de certificar los Historiales Previsionales lográndose trabajar el año 2013 en un total de 77.035 Rut, siendo cada uno de ellos fue revisado como mínimo en la Ex Caja EMPART, CANAEMPU y S.S.S. que corresponden a las tres principales ex cajas de previsión administradas por el IPS, lo que significó verificar información de 231.105 cuentas.

Además se desarrolló un proceso de capacitación interna que permitió acreditar a 50 analistas polivalentes, que conocen como informar las materias que involucran la Rectificación de las tres Ex Cajas principales (EMPART, CANAEMPU y S.S.S.), también se implementó un reporte de control de calidad que permite rapidez en el ingreso y obtención de estadísticas con los porcentajes de errores más frecuentes, facilitando la retroalimentación para la disminución de errores y se elaboraron manuales de procedimientos que permitieron documentar y estandarizar la revisión de los historiales previsionales.

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

El IPS recauda las imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas de Previsión y el aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales administrado por el ISL, además, los aportes de salud de los afiliados a FONASA.

En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, el IPS recaudó en el año 2013 para el Instituto de Seguridad Laboral, ISL, cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$5.311.

En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, el IPS recaudó en el año 2013 un monto promedio mensual de MM\$105.108.

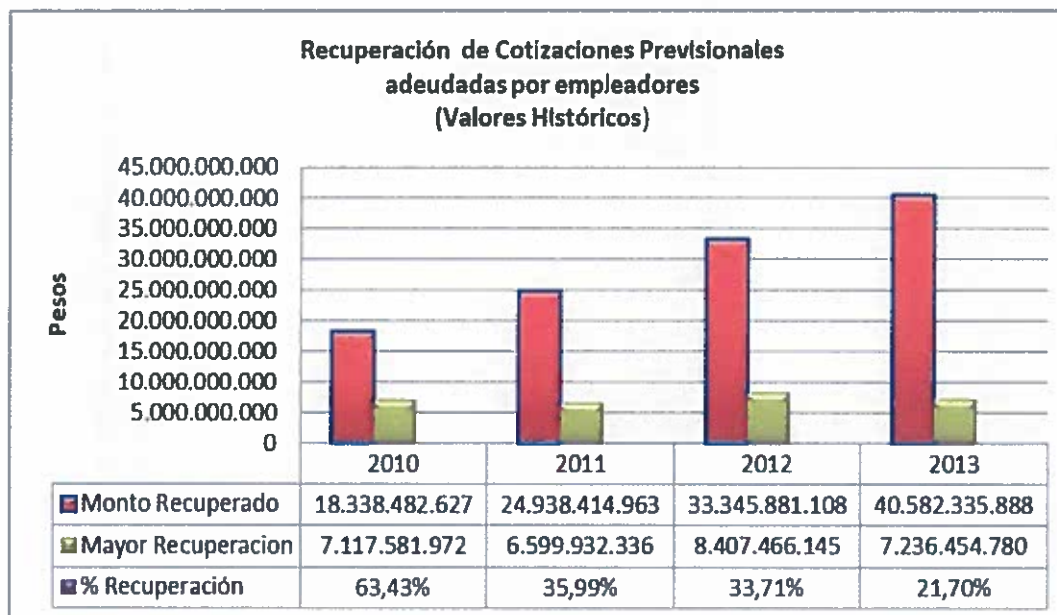
Durante el año 2013, las cotizaciones electrónicas alcanzaron un total de 6.226.422 planillas recaudadas, lo que equivale al 89,68% del universo de planillas de cotización. Lo anterior, principalmente asociado a la implementación, por parte del Instituto, de un plan estratégico consistente en impulsar la declaración y pago de cotizaciones previsionales por internet a través de operadores electrónicos. En la actualidad los lazos de cooperación con estas entidades se han estrechado, con el propósito de ofrecer mejores alternativas a los empleadores, trabajadores de

casa particular y trabajadores independientes, de acuerdo al perfil de cada uno. Al presente, las entidades recaudadoras de cotizaciones electrónicas son: Caja Compensación Los Andes, Caja Compensación La Araucana y Previred.

Recaudación Período 2010_2013										
Período	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total \$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto \$	% Monto		
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
2011	5.808.488	86,48%	1.055.556.727.911	96,67%	908.355	13,52%	36.386.129.102	3,33%	6.716.843	1.091.942.857.013
2012	6.039.554	88,03%	1.170.229.833.941	97,27%	820.936	11,97%	32.813.659.139	2,73%	6.860.490	1.203.043.493.080
2013	6.226.422	89,68%	1.345.762.543.674	97,84%	716.441	10,32%	29.755.044.974	2,16%	6.942.863	1.375.517.588.648

Fuente: División Beneficios

Producto de las actividades y estrategias desarrolladas, se registró una recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondientes a empleadores morosos, que ascendió a la suma de MM\$40.582, suma superior en un 21,70% a lo recaudado en el año inmediatamente anterior, como se muestra en el siguiente gráfico.



Fuente: Departamento de Cobranza Previsional Prejudicial

### 3.2 Otras Materias de Gestión

Destacamos los siguientes resultados:

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

Este estudio mide el grado de satisfacción de los y las usuarias que utilizan las sucursales, el Call Center y Página Web del IPS, para lo cual se contrató un consultor externo para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios/as en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). Para ello y de manera cuantitativa, mediante un cuestionario, se evaluaron diferentes dimensiones a través de sus opiniones y percepciones, respecto de la atención entregada. El detalle de la muestra, por canal de atención, sobre la cual se aplicó el instrumento a nivel nacional se muestra a continuación:

Canal de Atención	Muestra	Peso
Sucursales	2.521	75,9%
Call Center	400	12,1%
Página WEB IPS	400	12,0%
Total	3.321	100,0%

El año 2013, de la información recopilada y analizada, se pudo obtener el valor del índice de satisfacción por canal de atención, que corresponde a 91,0 puntos promedio en Sucursales; 83,6 puntos promedio en Call Center y de 93,5 puntos promedio en Página Web. Luego se determinó el umbral de satisfacción, identificando más específicamente la cantidad porcentual de usuarios y usuarias que se encuentran satisfechos con el servicio del IPS, que para el año 2013 alcanzó una cifra porcentual de un 87,5%.

Los valores del umbral de satisfacción por canal de atención se pueden apreciar en las siguientes tablas:

Umbral Usuarios/as de CAP		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp	128	5,08%
75 pp. O más	2.393	94,92%
Total	2.521	100%

Umbral Sitio Web		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp	166	41,50%
75 pp. O más	234	58,50%
Total	400	100%

Umbral Call Center		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp	122	30,50%
75 pp. O más	278	69,50%
Total	400	100%

Umbral General		
Categorías	Nº	%
Bajo 75 pp	416	12,53%
75 pp. O más	2.905	87,47%
Total	3.321	100%

### **Estudio de Satisfacción de Usuarios Canales Externos en Convenio con IPS (Municipalidades, AFP, Compañías de Seguro)**

Estudio realizado por tercera vez en 2013, cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción de los usuarios del IPS que concurren a las Municipalidades, AFP's y Compañías de Seguros a solicitar un trámite del Pilar Solidario y Bono por Hijo, consideró el enfoque de género.

El Índice de Satisfacción en 2013 alcanzó a 85 % en Municipalidades, 87 % en AFP's y 99% en Compañías de Seguro. (Estudio realizado por la Universidad de Concepción).

### **Puesta en funcionamiento de la Oficina de Administración de Proyectos PMO**

A cargo de sistematizar el seguimiento de los proyectos estratégicos institucionales a través de un Plan Director, que facilita el control de cumplimiento de objetivos, plazos, detección oportuna de riesgos y controlar su mitigación, así como control de cumplimiento de presupuestos asignados. La cartera de proyectos estratégicos alcanzó en 2013 a 56 proyectos.

### **Logros en el Cumplimiento de los Compromisos con la Contraloría General de la República.**

Se destacan los resultados asociados a:

Informe Final N°61/2012 relativo a la Cobranza de Deudas previsionales, parte del cual ya fuera expuesto como resultados del Desafío 2013 en lo que se refiere a Deuda Previsional Histórica periodo 1960-1979.

Informe Final N°81/2013 relacionado con la Revisión de Expedientes asociados a solicitudes de pago con subrogación con goce o en trámite de pensión no contributiva (PNC) según Ley N°19.234 relativa a Exonerados Políticos del sector civil. Correspondió revisar 1.894 expedientes, notificándose vía carta de probable invalidación a 1.082 personas. Se emiten 123 resoluciones fundadas de Invalidación y no procede invalidación en 194 casos. A la fecha se han presentado 29 recursos de protección y 28 recursos administrativos de reposición, 117 denuncias penales al Ministerio Público y se envían a Ministerio del Interior para su revisión, 15 expedientes.

### **Deuda Histórica Previsional**

A fines del año 2012 se conformó un equipo de trabajo con la finalidad de avanzar en la regularización de la deuda previsional histórica generada por los empleadores en el IPS entre los años 1960 y 1979.

Para ello, se creó la Unidad de Normalización de Deuda Previsional Histórica. El primer objetivo fue evaluar y definir las estrategias que se debían implementar para gestionar la recuperación y regularización de dicha deuda. La meta inicial fue generar 10.000 resoluciones de cobranza hasta diciembre 2013.

Dentro de las tareas de esta unidad se encuentra el traspaso a cobro judicial de la totalidad de las resoluciones correspondientes a la Región Metropolitana que cuenten con la información necesaria para ser presentadas ante el Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional.

Al mes de diciembre de 2013 se habían generado presentaciones de demandas asociadas a 18.098 resoluciones, mientras que la recuperación de cotizaciones alcanzaba a los M\$84.706. Lo anterior, es el primer paso en un trabajo de largo aliento para abordar el tema de las deudas previsionales registradas históricamente, que deben ser cobradas o castigadas de acuerdo a la normativa vigente.

### **Cuadraturas Contables**

Este proyecto tuvo como objetivo establecer los procedimientos adecuados para corregir las partidas de antigua data pendientes de conciliación, y al mismo tiempo evitar que a futuro aparezcan nuevas partidas sin conciliar por más de seis meses.

A marzo de 2013, las conciliaciones bancarias de 9 cuentas corrientes del nivel central presentaban 119 partidas pendientes de conciliar, lo que correspondía a movimientos pendientes entre marzo de 1999 a julio de 2012 (cuentas repartidas entre BancoEstado y Banco de Chile); y 5 cuentas corrientes de las sucursales mantenían 18 partidas pendientes de regularizar por variados motivos, entre octubre de 2011 a abril de 2012. Junto con lo anterior, la cuenta corriente de pagarés N°435317 abierta en BancoEstado, posea partidas pendientes de conciliar del periodo 2005 – 2012 por concepto de compra de pagarés (Leyes de compensación N°19.980 y N°19.992), al 31 de diciembre de 2013 se logró un 99% de regularización de esta cuenta corriente, las restantes por aclarar quedarán resueltas a más tardar en abril de 2014.

### 3.3 Resultados de los Desafíos 2013 asumidos por el Instituto.

Los desafíos de IPS comprometidos en el Balance de Gestión Integral 2012, estaban orientados a gestionar eficientemente 5 proyectos: **Chile Sin Papeleo**, impulsado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia; **Calidad de Servicio a la Ciudadanía / Usuarios**, para facilitar un mayor acceso a los beneficios del Estado a través de los Centros de Atención de IPS – ChileAtiende junto con mejorar la calidad y oportunidad de los servicios entregados; **Gestión de Personas** para alinear los distintos subsistemas de recursos humanos, entorno a conductas de alto desempeño que agregan valor al negocio, a través de programas de formación orientados a fortalecer las competencias claves del personal del IPS; **Gestión de Cobranza**, que contempla un conjunto de acciones para recuperar y regularizar la Deuda Histórica Previsional, periodo 1960 – 1979, que los empleadores mantienen con el IPS y finalmente, el desafío **Consolidar Programa Derechos Garantizados**, considerado el objetivo principal del año 2013, destinado a asegurar la continuidad operativa de nuestra Institución.

**Consolidar el Proyecto Derechos Garantizados:** Este desafío es considerado como el primer gran objetivo IPS 2013, el cual fue asegurar la continuidad operativa del Instituto a través de la Migración de sus Sistemas computacionales, Contratación de un nuevo Data Center que considera además el Desarrollo de un Sitio de Contingencia.

Durante 2013 se concretó por parte de IPS dos proyectos estructurales relacionados con este desafío: Toma de Control de la Producción y Migración de Data Center.

Con el primer proyecto, se puso fin a una dependencia externa en la administración de datos y sistemas relevantes de la institución, que se encontraban residentes en plataformas tecnológicas desactualizadas con el consiguiente riesgo de falta de una mantención adecuada. El segundo proyecto permitió avanzar sustancialmente en el resguardo de esos datos y sistemas, al migrarlos a un centro de datos con tecnología de vanguardia en el respaldo de información, con un site de contingencia (centro de respaldo adicional) para los sistemas centrales del Instituto, con parámetros internacionales de alto estándar en almacenamiento.

La salida a producción –o comienzo de operaciones en un nuevo escenario- marcó el hito final y decisivo del desafío. En esta etapa se integraron las actividades de todos los proveedores, de las áreas de negocio y de los profesionales del IPS. Así, el mes de septiembre del año 2013 marcó un hito en la institución, al tomar el control exitosamente de sus sistemas y datos.

**Calidad de Servicio a la Ciudadanía / Usuarios, en relación al cumplimiento de este importante desafío que establece niveles de servicios a alcanzar dentro del 2013, según modalidad de atención, se informa lo siguiente:**

- a) Atención Front office: Compromiso de Servicio (SLA): Respuesta del 100% de las solicitudes en la atención presencial (Si no requieren ser escaladas). Cumplido 100%, se atendió sin escalamiento al total de 4.053.008 de solicitudes de atención presencial recibidas que no requerían escalamiento.

- b) Mesa de Soporte sin escalamiento: Compromiso de Servicio (SLA): Respuesta del 100% de las solicitudes en el llamado telefónico (Si no requieren ser escaladas). Cumplido 100%. Se atendió en forma inmediata 44.855 consultas.
- c) Mesa de Soporte con escalamiento: Compromiso de Servicio (SLA). Esperado: 1 día para escalar. Meta: 75%. Se escalaron 9.434 consultas, todas dentro del plazo.
- d) Web sin escalamiento: Compromiso de Servicio (SLA). Esperado: 90% en 2 días. Resultado: sobrecumplimiento de un 94%. 12.640 consultas se contestaron en plazo, el total de consultas recibidas en sitio web fue 13.387.

**Gestión de Cobranza,** Se gestionaron las acciones necesarias para recuperar y regularizar la Deuda Histórica Previsional del periodo 1960-1979 que los empleadores mantienen con IPS. Se crea la Unidad Normalización de Deuda Previsional Histórica y el Departamento de Gestión y Control de Adjudicatarios, ambos dependientes de la División Jurídica.

Al 31 de diciembre de 2013, este desafío fue sobrecumplido ya que el total efectivo de Resoluciones asignadas alcanzó a 18.098, mientras que la meta inicial era de 10.000 Resoluciones asignadas, de estas 18.098, el 98,67 % corresponden a Resoluciones con mérito ejecutivo, es decir, con presentación de demanda en Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional de la Región Metropolitana, correspondiendo a 659 RUT de empleadores en proceso. El recupero en dinero ascendió a M\$84.706.

**Gestión de Personas:** El Departamento de Personas incorporó el modelo de gestión de competencias, para alinear distintos subsistemas de recursos humanos, en torno a conductas de alto desempeño que agregan valor al negocio, de modo de invertir de manera estratégica los recursos asociados a la gestión de personas.

Durante el año 2013, se llevaron a cabo diversos programas de formación, segmentados por grupo objetivo, orientados al fortalecimiento de las competencias clave de la gestión. Este desafío tiene asociado el Programa 'Gestión por Competencias', cuya composición son 3 Planes de Trabajo que alcanzaron un avance de un 99% al 31 de diciembre 2013.

Los Planes de Trabajo son los siguientes:

- a) Formación Línea de Atención: Su objetivo es fortalecer las competencias de servicio de las personas que se desempeñan en la línea de atención, para consolidar un servicio de excelencia a través de la red ChileAtiende. Avance: cumplido en un 100%, con 65 actividades ejecutadas.
- b) Gestión del Talento Directivo: Su objetivo es fortalecer en los directivos aquellas habilidades y competencias que impacten en la gestión de equipos y proyectos, a través de la ejecución de un programa de formación de probada calidad y eficacia, que les permita incrementar su contribución a los resultados institucionales. Avance: cumplido en un 100% con 15 actividades ejecutadas.



- c) **Formación Beneficios:** Se implementó una malla de formación diferenciada para funcionarios de la División Beneficios, orientada a capacitar y certificar las competencias clave, que permitan asegurar altos estándares de calidad en la ejecución de los procesos de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de beneficios. Avance: cumplido en un 94% con 15 actividades ejecutadas de un total de 16 programadas.

**Chile Sin Papeleo:** Cabe señalar que uno de los aspectos a los que el Instituto ha dado énfasis es la digitalización de los trámites que las personas realizan en la institución, se definió como desafío 22 trámites a digitalizar, de los cuales al 31 de diciembre de 2013 se registraba un porcentaje de avance de un 77% (17 de 22), los 5 trámites que no se alcanzaron a desarrollar dentro del año 2013 debido a una suspensión en su desarrollo, a la espera de resolverse un determinado aspecto administrativo entre el IPS y la empresa Nectia proveedora del desarrollo de estos trámites, sin perjuicio de lo anterior, estos alcanzaron un 94% de avance.

En enero de 2014, el IPS junto a otras ocho instituciones públicas fue distinguido por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia por su aporte a la campaña de digitalización Chile sin Papeleo, que ha permitido, a nivel del Estado, incrementar en un 130% los trámites públicos en línea.

Link: <http://www.chilesinpapeleo.cl/avance/tramo/95#AL005>

## 4.Desafíos para el año 2014

Los grandes Proyectos Estructurales que el IPS tiene considerados desarrollar están relacionados con modernizar los procesos claves más importantes de la Institución, como por ejemplo nuevos Sistemas de Concesión, Pago y Recaudación.

### **Nuevo Sistema de Concesión**

Su objetivo es contar con una plataforma flexible, segura e integrada, que evite errores de procesamiento en la concesión, rechazo, suspensión o extinción de un beneficio, con la opción de conceder beneficios en línea para facilitar el acceso de los usuarios/as.

### **Nuevo Sistema de Pagos**

Pretende dotar a la Institución de un soporte dúctil, seguro e integrado que impida erratas de procesamiento en el pago de los beneficios que administra el IPS, permitiendo fácilmente el pago de otros organismos del Estado que puedan ser incluidos en las nóminas generadas para los beneficiarios/as del IPS.

### **Nuevo Sistema de Recaudación**

El enfoque del proyecto es contar con una base flexible, de confianza e integrada que evite errores de procesamiento al recaudar la información correspondiente a los pagos de cotizaciones previsionales para el IPS, FONASA e Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

Se destaca que para IPS estos proyectos corresponden a la continuación del Desafío 2013 'Consolidación Derechos Garantizados', por estar asociados a asegurar su continuidad operativa institucional, desde un punto de vista de innovar y hacer más eficientes los procesos computacionales de apoyo a la gestión de Concesión, Pago y Recaudación. Estos proyectos, de más de un año de duración, son parte del Plan Director Institucional; sin embargo, es importante destacar que no cuentan con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2014.

### **Proyectos con Financiamiento Presupuesto 2014.**

**Cuadratura Operacional Contable (COC):** Este proyecto es uno de los más trascendentales del Departamento de Finanzas y tiene como objetivo generar las bases estructurales para implementar la cuadratura operacional contable de los procesos operativos del Instituto con el fin de lograr así la automatización de los procesos de contabilización a través de una Interfaz Contable y obtener desde los negocios los registros auxiliares, que respalden los saldos acumulados de las cuentas contables al cierre de cada mes. Su duración es de a lo menos 2 años. La meta para 2014 será efectuar la cuadratura operacional contable para las cuentas asociadas al Sistema Control Documento de Pago (CDP), lo cual comprende verificar que los documentos de pagos que posean las entidades pagadoras sean los mismos que posee el IPS, verificar que todas las rendiciones se encuentren validadas y contabilizadas en las cuentas contables correctas y confeccionar un procedimiento administrativo contable que sustente

debidamente el proceso de cuadratura. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2014.

**Seguridad de la Información: Ingeniería de Roles y Perfiles. Término Fase I e Inicio de Fase II:** Su objetivo es formular las bases para la gestión de identidades y accesos; generación de mecanismos de identificación, autorización y monitoreo de los usuarios de manera de autorizar o denegar el acceso a los activos del Instituto, para resguardar su confidencialidad, su integridad y asegurar su disponibilidad. Empleará como metodología las definiciones ISO 27001:2 y la documentación generada en PMG 2012. La Fase I correspondiente al Levantamiento de la Situación Actual, finalizará en abril 2014, lo que permitirá comenzar la Fase II consistente en desarrollar la Matriz de Accesos y Controles finales por perfil, que se espera termine dentro del año 2014. La Fase II completa finalizará en diciembre 2015, con el Análisis de Sistemas Críticos y Determinación de desviaciones y la Implementación de cuentas de acceso, perfiles, funciones y el contar con la tecnología para el control de las identidades y accesos. Lo anterior se realiza de acuerdo con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2014.

**Programa de Formación de Jefes de Subdepartamentos:** Su objetivo es desarrollar las competencias conductuales necesarias para un desempeño de excelencia de los cargos considerados relevantes para la gestión estratégica de la institución, el año pasado se comenzó con los jefes de las Subdirecciones, Divisiones y Departamentos de la institución. La meta 2014 será la realización de a lo menos un 90% del Plan de Trabajo de este Programa, según los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2014.

**Implementación Sistema Computacional para la Gestión Integral de RRHH:** El objetivo de este programa es implementar una herramienta de recursos humanos que permita agilizar el proceso de registro y procesamiento de información. Se proyecta para el año 2014 implementar los módulos de gestión, remuneraciones, bienestar y autoservicio.

**Digitalización de Expedientes:** Este proyecto forma parte del Proyecto Mejoramiento de Infraestructura de Archivos Fase IV, cuyo objetivo es el Diseño y Desarrollo de un Sistema de Gestión y Preservación de Archivos Digitales IPS (SGPAD) y asesoría técnica para su implementación. En año 2015, se espera contar con la implementación de un nuevo Sistema en reemplazo del actual Sistema de Control de Expedientes Previsionales, con funcionalidades adicionales para digitalización. La meta año 2014 será contar con el Diseño del nuevo sistema. Lo anterior se realizará en concordancia con los recursos aprobados en la Ley de Presupuestos 2014.

## **5. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales
- Glosario

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Instituto de Previsión Social se rige por los artículos 53 al 62 de la Ley N°20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de iniciación de actividades se encuentra establecida en el D.F.L. N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Resolución Exenta N°15, del 15 de enero de 2010.

- Misión Institucional

El IPS administra beneficios previsionales y sociales, y ofrece acceso a una red multiservicios para la ciudadanía, formulando estrategias que permitan mejorar la calidad de la atención a las personas y garantizar su acceso a diversas prestaciones del Estado.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013.

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2013 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional, algunos de los cuales presentan un comportamiento vegetativo creciente.
2	En el año 2013, se destinan recursos significativos para el fortalecimiento de uno de los proyectos más relevantes de la Agenda de Modernización del Estado, consistente en una red multiservicios (ChileAtende), proyecto coordinado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en conjunto con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
3	Se consideran recursos por efecto año completo para el pago de la exención parcial (2%) por concepto del 7% de Salud, correspondiente a los pensionados del sistema antiguo, AFP, Cías de Seguros y Mutuales de Accidentes del Trabajo.
4	Se incrementa el presupuesto del año 2013 para la aplicación de la Ley N°20.665, que otorga un bono extraordinario en el mes de marzo a los beneficiarios del programa ChileSolidario, Ingreso Ético Familiar, Subsidio Único Familiar y beneficiarios de Asignación Familiar.
5	Se incluyen recursos (MM\$1.286) para la venta de inmuebles prescindibles, cuya enajenación real significó un ingreso de MM\$2.681.

### Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Entregar un servicio de calidad a los clientes ciudadanos, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, con altos estándares de calidad y apoyado por un back office que centra su accionar en el cliente.
2	Optimizar los procesos de gestión de beneficios, mejorando la oportunidad y calidad en la concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de prestaciones a cargo de este Instituto.
3	Recaudar y distribuir en tiempo y forma las cotizaciones previsionales electrónicas encomendadas al Instituto, mediante un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.
4	Recuperar las deudas previsionales, a través de procesos de calidad, agotando las gestiones que tengan por objeto aclarar la existencia de cotizaciones de seguridad social impagas.

## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

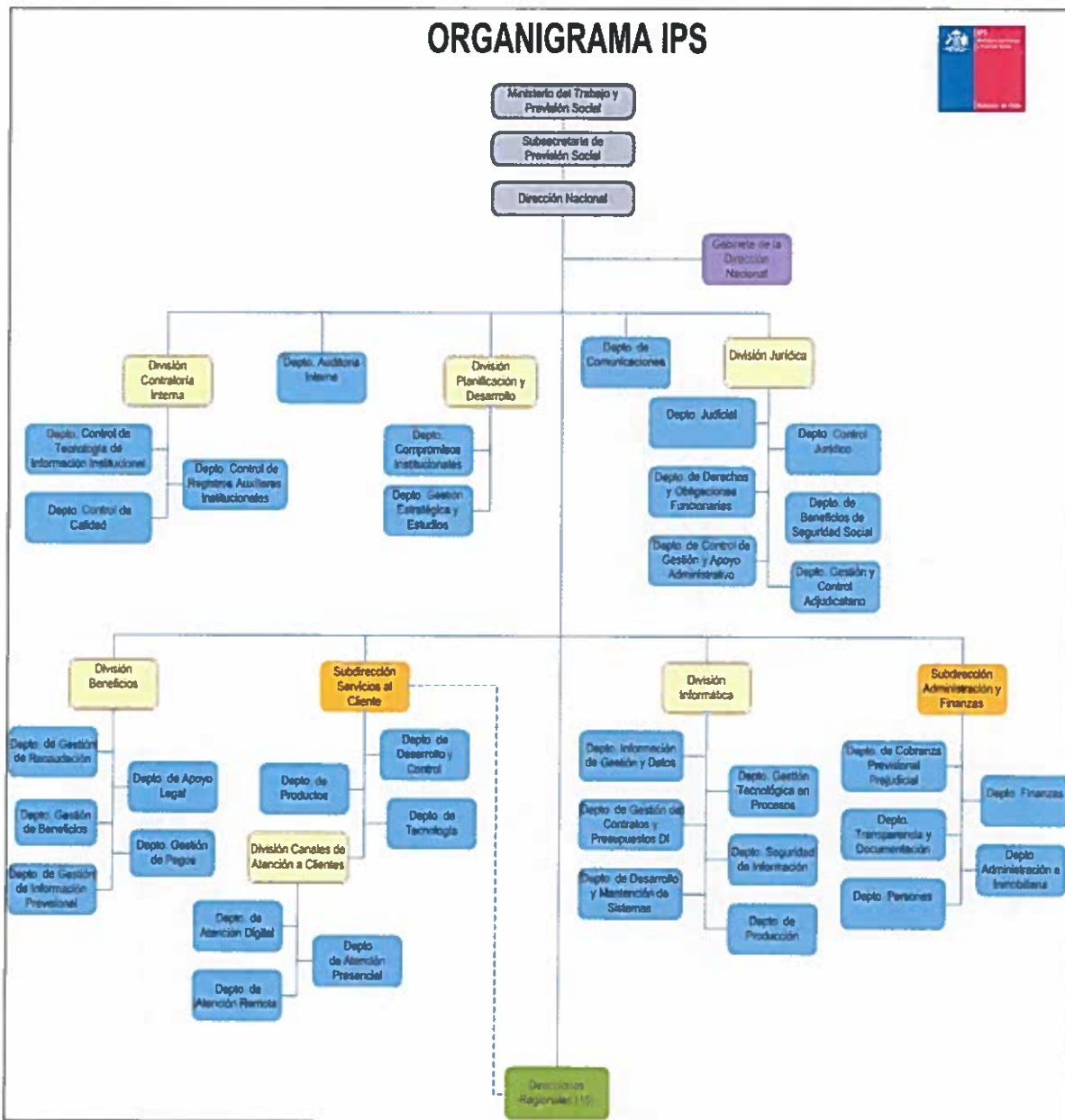
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<b><u>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.</u></b>	
1	Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla única presencial y virtual de atención de público.	1
	<b><u>Servicio de pago masivo a terceros de Seguridad Social y bonos específicamente asignados por el gobierno o generados por convenios.</u></b>	
2	Este servicio consiste fundamentalmente en el procedimiento de pago de los beneficios de seguridad social, bonos específicamente asignados por el gobierno o generados por convenios encomendados al IPS, a partir de la Información proporcionada y transmitida electrónicamente por el Instituto a través de medios computacionales o de comunicación de datos instruyendo el pago a las respectivas instituciones pagadoras. Con ello, la Institución pagadora procede en forma periódica y oportuna a efectuar los pagos bajo la modalidad que se determina en el contrato.	2
	<b><u>Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales.</u></b>	
3	Concesión, pago, mantención, suspensión y extinción por reglas operativas de los beneficios del sistema solidario y de las otras prestaciones establecidas en la Ley N°20.255. Asimismo, forma parte de dicha concesión, pago, mantención, suspensión y extinción los beneficios complementarios al sistema de pensiones solidarias, las pensiones del régimen de reparto, los complementos al sistema de reparto, el bono de reconocimiento, los regímenes especiales y complementos a los regímenes especiales.	2, 3
	<b><u>Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales.</u></b>	
4	Actividades de recaudación, distribución, compensación y registro de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: Cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA), Cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y del Régimen de Reparto, de acuerdo a la política de recaudación y cobranza, generando un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.	3, 4

## 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°s19.123 y 19.980 Rettig y N°19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N°19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos Extraordinarios)
4	Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MINDES, SUSESO)
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Art. 74, Ley N°20.255
6	Imponentes del Sistema de Reparto (trabajadores dependientes e independientes)
7	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS

Número	Nombre
8	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental
9	Trabajadores entre 18 y 35 años, que perciban subsidio estatal mensual, conforme a lo dispuesto en el artículo 82, de la Ley N°20.255
10	Trabajadores independientes contemplados en el DL N° 3.500, que perciban asignación familiar
11	Empleadores que perciban subsidio estatal mensual por trabajadores contratados que tengan entre 18 y 35 años de edad, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley N°20.255
12	Instituciones que definen y supervisan Políticas Públicas
13	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MINDES, SUSESO, SENCE)
14	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL y FONASA)
15	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Atención en materias de trabajo, previsión social y de seguridad social.

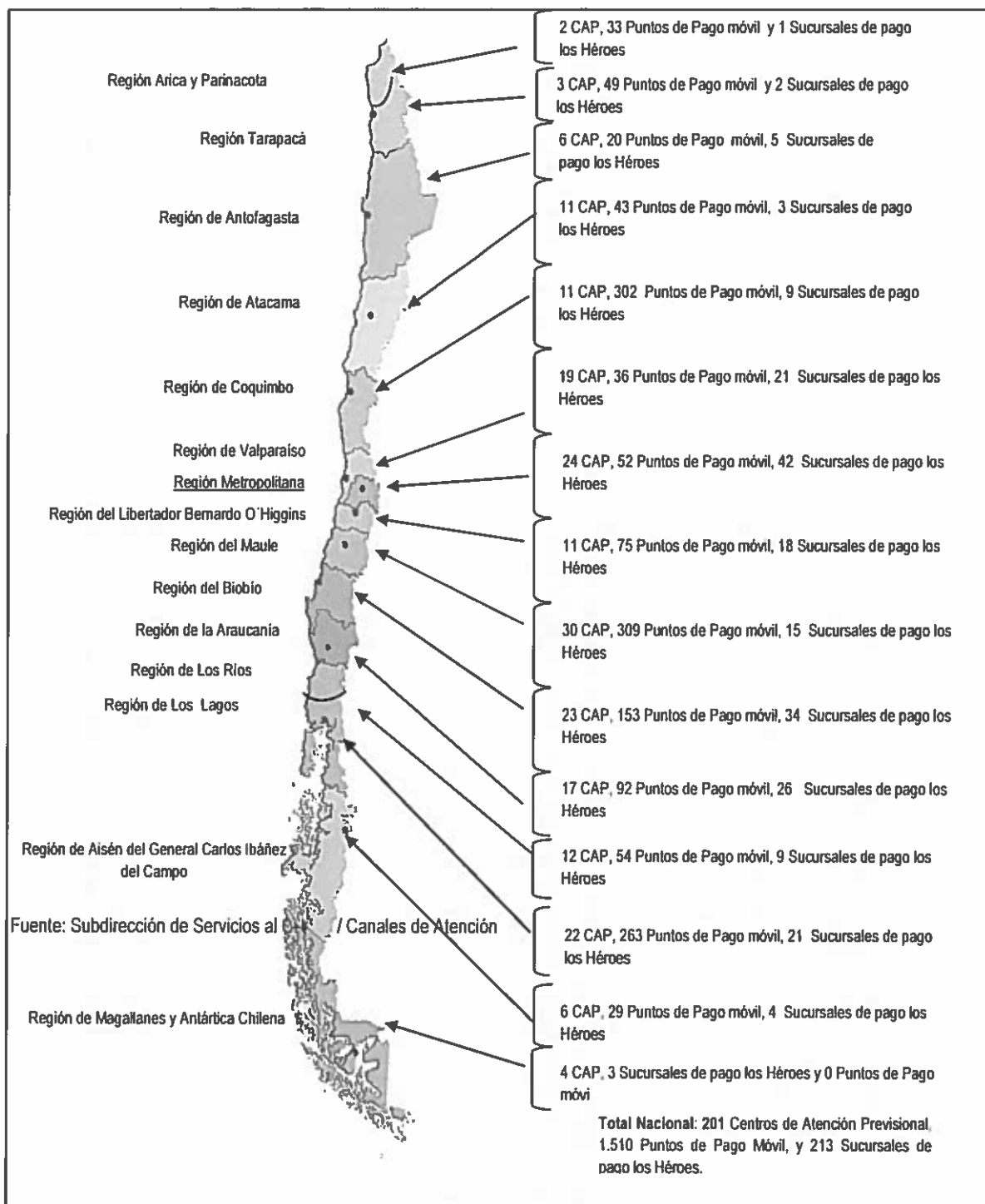
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31.12.2013



## Cobertura Geográfica de Unidades Regionales



### c) Principales Autoridades

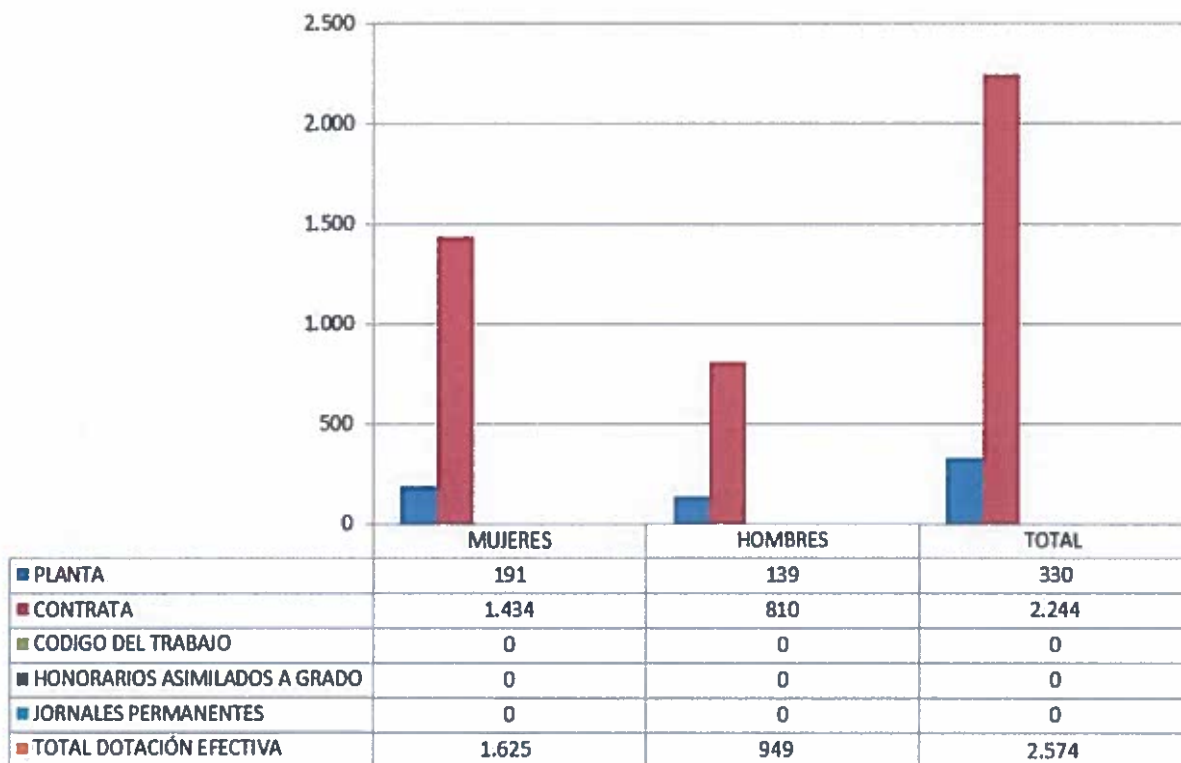
Cargo	Nombre
Director Nacional	Eugenio Jesús Silva Ramos (TP)
Jefa División Jurídica	María Soledad Ramirez Herrera
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Marcelo Alejandro Aguilera Contador (TP)
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barría
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Alberto Grlica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirector Sistemas de Información y Administración	Eugenio Jesús Silva Ramos
Jefe División Contraloría	Luis Miguel Bravo Bretti
Jefa División Informática	Jacqueline Vivian Gentina Valdés
Jefe Departamento de Personas	José Luis Cid González
Jefe Departamento Finanzas	Christian Omar Alfaro Sánchez
Jefa Departamento Administración e Inmobiliaria	Alejandra Lorena Pérez Rojas
Jefe Departamento de Cobranza Previsional Prejudicial	Alejandro Alberto Arellano Cerro
Jefa Departamento de Transparencia y Documentación	María Verónica Eckholt Williamson
Subdirector Servicios al Cliente	Alejandro José Moya Santibáñez
Jefe División Canales de Atención	Jorge Antonio Farah Ojeda
Director Región de Arica y Parinacota	Manuel Alejandro Barreda Olavarria
Directora Región de Tarapacá	Sandra Gallegos Osorio
Director Región de Antofagasta	Roger Barraza Morales
Director Región de Atacama	Jorge Eduardo Berardi Carreño
Director Región de Coquimbo	Marcelo Murúa Larenas
Director Región de Valparaíso	Claudio Enrique Lastra Villagra
Director Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Jaime Juan Pino Pozo
Directora Región del Maule	Estela del Pilar Sazo Mendoza
Director Región del BíoBío	Edmundo Novoa Puga
Director Región de La Araucanía	Fernando Bustos Benassi
Director Región de Los Ríos	Luis Palma Campos (TP)
Director Región de Los Lagos	Ricardo Alejandro Brunet Chang
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Elizabeth Gutiérrez Eggert
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	César Sierpe Garay
Director Regional Área Metropolitana	Fernando Biela Yáñez

Fuente: Departamento de Personas

## Anexo 2: Recursos Humanos

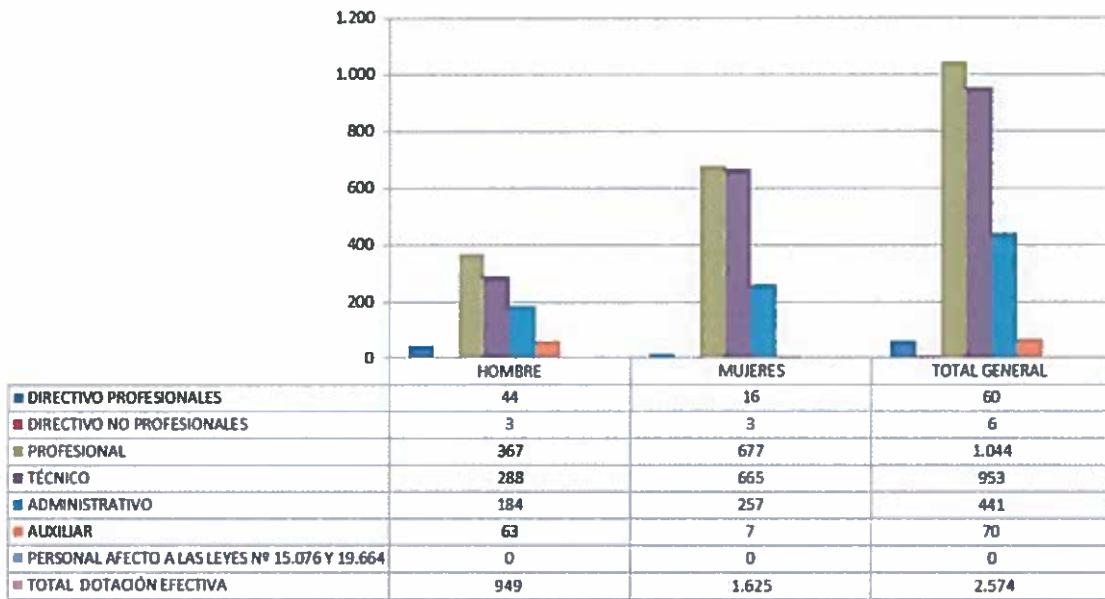
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

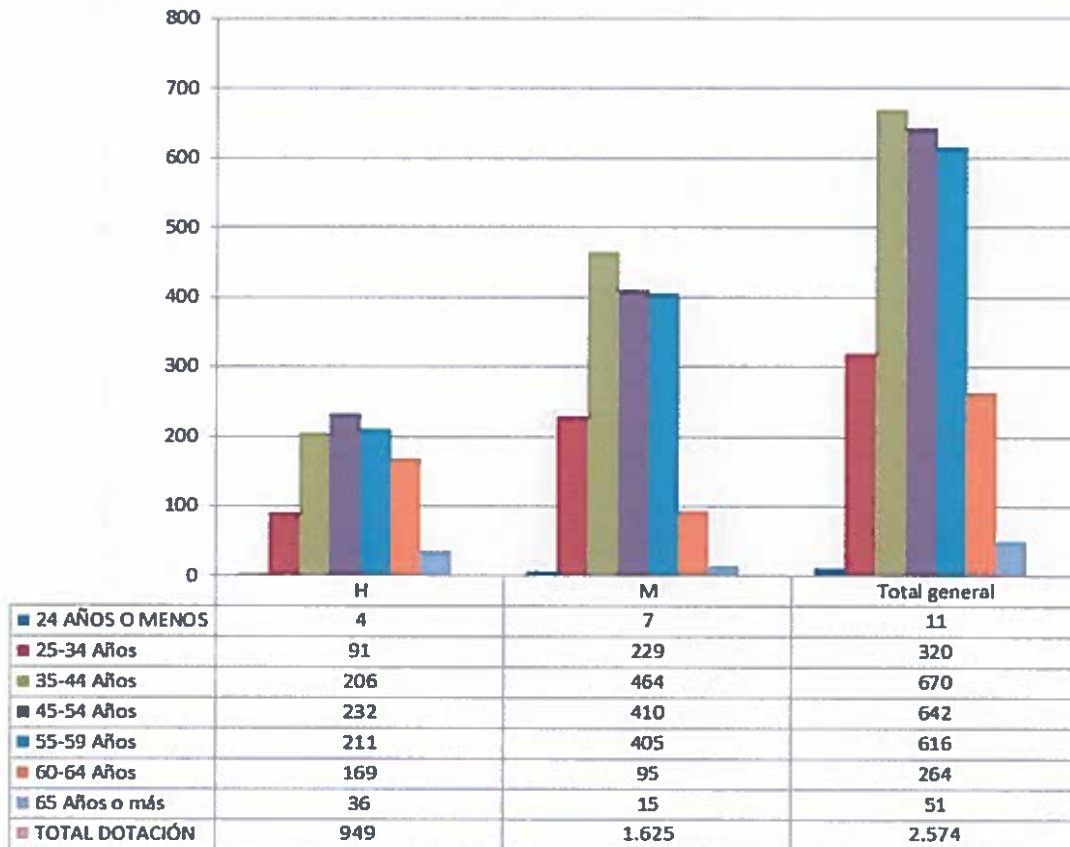


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las Leyes N°s15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)

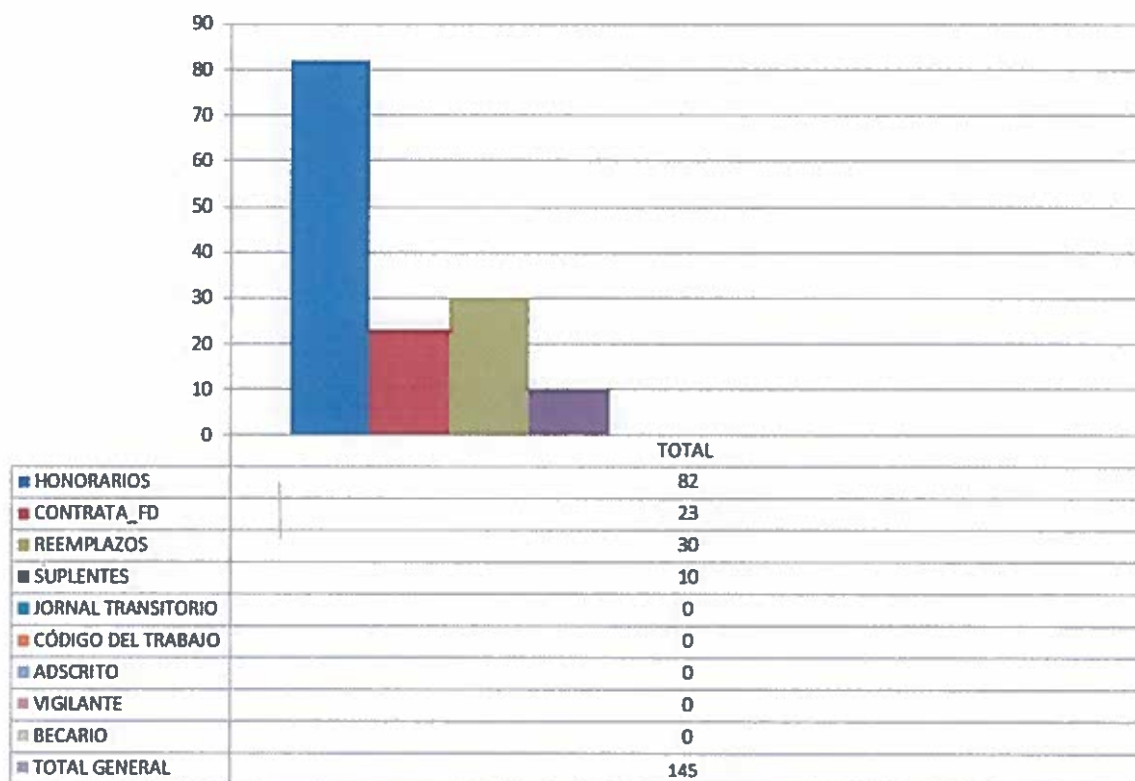


- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



## b) Personal fuera de Dotación

-Personal fuera de Dotación año 2013<sup>2</sup>, por Tipo de Contrato



2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013.

### c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	79,0	86,3	109	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	98,8	100	101	Ascendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7,0	5,1	137	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,1	2,5	2500	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,1	0	--	Neutro
• Retiros voluntarios					
– con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,5	2,5	100	Ascendente
– otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	1	120	Descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,8	1,6	175	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,6	1,2	50	Descendente
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					

3 La información corresponde al periodo enero - diciembre 2012 y enero - diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

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

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	5,9	0,6	10	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	9,3	4,5	48	Ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	68,6	65,2	95	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	16,9	23,1	137	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0,0	0,1	0	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,1	0	0	Ascendente
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo					
•Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1,29	1,31	98	Descendente
•Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,36	0,31	116	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,0	0,01	0	Neutro
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					

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

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

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario	(Nº de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1,58	1,48	107	Descendente
<b>Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	99,7	99,7	100	Ascendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,3	0,3	100	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	0	Descendente
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		a)
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	No	No		

**Notas:**

a) Existe un Instructivo y procedimiento de evaluación de desempeño que complementa el reglamento oficial, estos documentos indican como se debe realizar la entrevista de retroalimentación del desempeño.

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

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

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



## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2012– 2013</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2012<sup>13</sup></b>	<b>Monto Año 2013</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$</b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>4.514.726.050</b>	<b>4.495.545.515</b>	
Imposiciones Previsionales	76.155.913	83.707.680	1
Transferencias Corrientes	43.330.727	44.090.604	
Rentas de la Propiedad	385.154	322.391	
Ingresos de Operación	153.296	170.719	
Otros Ingresos Corrientes	38.343.358	52.210.636	2
Aporte Fiscal	4.311.108.371	4.263.359.701	3
Venta de Activos no Financieros	205.778	5.321.269	4
Venta de Activos Financieros	44.761.507	46.133.007	
Recuperación de Préstamos	281.946	229.508	
<b>GASTOS</b>	<b>4.534.540.592</b>	<b>4.511.522.141</b>	
Gastos en Personal	42.649.092	44.789.698	
Bienes y Servicios de Consumo	61.856.986	61.989.484	
Prestaciones de Seguridad Social	4.110.088.321	4.012.064.370	5
Transferencias Corrientes	270.904.924	342.699.548	6
Otros Gastos Corrientes	361.019	435.328	
Adquisición de Activos no Financieros	1.827.450	1.925.843	
Adquisición de Activos Financieros	46.829.734	47.601.734	
Préstamos	23.066	16.136	
<b>RESULTADO</b>	<b>-19.814.542</b>	<b>-15.976.626</b>	

13 La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128

### **Análisis de diferencias entre Ingresos y Gastos año 2012 – 2013**

- (1) En el año 2013 se contabilizaron ingresos históricos percibidos por desafiados del sistema AFP cuyo monto de la cuenta individual no alcanzó a cubrir las imposiciones del antiguo sistema previsional, por un monto de MM\$5.536.
- (2) El incremento observado obedece principalmente a contabilización de cheques caducados y anulados correspondientes a las emisiones de PBS y Subsidios de Discapacidad Mental de los años 2009, 2010, 2011 y Segundo Semestre 2008 por un monto de MM\$11.310 y contabilización de MM\$3.991 para explicitar ingresos recaudados por el IPS a favor de Fonasa no validados por dicho organismo.
- (3) La menor necesidad de Aporte Fiscal se explica ya que aún cuando se tiene un mayor gasto en Aporte Previsional Solidario (APS) tanto de pensionados del IPS (MM\$11.328) como de AFP (MM\$49.217) como consecuencia de incremento en el número de beneficiarios, efecto año completo en la aplicación de la Ley N°20.531 (reducción del 7% aporte Fonasa) por MM\$20.539 y mayor cobertura del pago de Bono Extraordinario de marzo 2013 respecto al Bono Solidario de Alimentos otorgado por Ley N°20.605 (MM\$19.162). Este mayor valor se compensa por disminución del gasto en MM\$129.724 respecto del año 2012 en la gran mayoría de los beneficios previsionales. Además, en el año 2013 se tuvo un ingreso adicional de MM\$2.681 por venta de activos prescindibles y se recibieron MM\$2.516 por expropiación de terreno en Reñaca.
- (4) El mayor ingreso corresponde a venta de inmuebles prescindibles (MM\$2.681) y recuperación por expropiación de terreno en Reñaca (MM\$2.516).
- (5) La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica principalmente por un menor gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$32.871), Pensiones Previsionales (MM\$24.325), Bonificación por Hijo para las Mujeres (MM\$17.145), Pensiones Exonerados (MM\$14.913), PBS Invalidez (MM\$13.483), Bono para cónyuges que cumplan 50 años de matrimonio (MM\$11.384) y Desahucios e Indemnizaciones (MM\$9.514), aún cuando por otro lado se observa aumento en APS de pensionados del IPS (MM\$11.328) y mayor gasto en la Bonificación Ley N°20.531 por efecto año completo de rebaja 2% en la cotización de salud de pensionados del sistema antiguo, AFP, Cias. de Seguro y Mutuales de Accidentes del Trabajo que cumplan con los requisitos para obtener este beneficio (MM\$20.539).
- (6) El incremento del gasto con respecto al año 2012 se explica principalmente, por un aumento de beneficiarios de APS de pensionados de las AFP, Cias. de Seguro y Mutuales de Accidentes del Trabajo (MM\$49.217) y una mayor cobertura del Bono Extraordinario Marzo 2013 otorgado por Ley N°20.665 (MM\$19.162) en relación al Bono Solidario de Alimentos otorgado por Ley N°20.605 en el año 2012.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>16</sup> (M\$)	Notas <sup>17</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>4.452.160.660</b>	<b>4.500.976.060</b>	<b>4.495.545.515</b>	<b>5.430.545</b>	
<b>04</b>			<b>Imposiciones Previsionales</b>	<b>72.122.914</b>	<b>86.704.585</b>	<b>83.707.680</b>	<b>2.996.905</b>	
	02		Aportes del Trabajador	72.122.914	86.704.585	83.707.680	2.996.905	1
<b>05</b>			<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>56.203.573</b>	<b>46.000.064</b>	<b>44.090.604</b>	<b>1.909.460</b>	
	01		Del Sector Privado	0	142.159	142.159	0	
		003	Administradora del Fondo de Retiro		142.159	142.159	0	
	02		Del Gobierno Central	43.356.693	32.757.178	31.158.736	1.598.442	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	43.356.693	32.757.178	31.158.736	1.598.442	2
	03		De Otras Entidades Públicas	12.846.880	13.100.727	12.789.709	311.018	
		001	Comisión Revalorizadora de Pens.	12.846.880	13.100.727	12.789.709	311.018	
<b>06</b>			<b>Rentas de la Propiedad</b>	<b>218.621</b>	<b>218.621</b>	<b>322.391</b>	<b>-103.770</b>	
<b>07</b>			<b>Ingresos de Operación</b>	<b>261.655</b>	<b>181.383</b>	<b>170.719</b>	<b>10.664</b>	
<b>08</b>			<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>37.571.203</b>	<b>52.857.684</b>	<b>52.210.636</b>	<b>647.048</b>	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.074.276	1.305.761	2.230.197	-924.436	
	02		Multas y Sanciones Pecunarias	5.930.423	6.347.688	6.086.133	261.555	
	99		Otros	30.566.504	45.204.235	43.894.306	1.309.929	3
<b>09</b>			<b>Aporte Fiscal</b>	<b>4.237.141.238</b>	<b>4.263.359.701</b>	<b>4.263.359.701</b>	<b>0</b>	
	01		Libre	4.237.141.238	4.263.359.701	4.263.359.701	0	
<b>10</b>			<b>Venta de Activos no Financieros</b>	<b>1.296.720</b>	<b>5.327.612</b>	<b>5.321.269</b>	<b>6.343</b>	
	01		Terrenos	532.250	2.515.891	2.515.891		
	02		Edificios	753.892	2.774.410	2.774.410	0	
	03		Vehículos		21.309	12.111	9.198	
	04		Mobiliario y Otros	10.578	16.002	18.857	-2.855	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

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

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>18</sup> (MS)	Presupuesto Final <sup>19</sup> (MS)	Ingresos y Gastos Devengados (MS)	Diferencia <sup>20</sup> (MS)	Notas <sup>17</sup>
<b>11</b>			<b>Venta de Activos Financieros</b>	<b>47.047.728</b>	<b>46.133.007</b>	<b>46.133.007</b>	<b>0</b>	
	01		Venta de Títulos y Valores	47.047.728	46.133.007	46.133.007	0	
<b>12</b>			<b>Recuperación de Préstamos</b>	<b>297.008</b>	<b>193.403</b>	<b>229.508</b>	<b>-36.105</b>	
	01		De Asistencia Social	24.696	19.108	19.273	-165	
	02		Hipotecarios	243.541	143.640	179.579	-35.939	
	05		Médicos	988	748	749	-1	
	09		Por Ventas a Plazo	27.783	29.907	29.907	0	
			<b>GASTOS</b>	<b>4.452.160.660</b>	<b>4.510.976.060</b>	<b>4.511.522.141</b>	<b>-546.081</b>	
<b>21</b>			<b>Gastos en Personal</b>	<b>41.244.552</b>	<b>45.010.020</b>	<b>44.789.698</b>	<b>220.322</b>	
<b>22</b>			<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>61.475.392</b>	<b>62.430.154</b>	<b>61.989.484</b>	<b>440.670</b>	
<b>23</b>			<b>Prestaciones de Seguridad Social</b>	<b>4.103.324.834</b>	<b>4.008.376.797</b>	<b>4.012.064.370</b>	<b>-3.687.573</b>	
	01		Prestaciones Previsionales	3.321.234.112	3.230.329.816	3.229.620.763	709.053	
	001		Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.198.173.414	2.139.688.521	2.139.748.507	-59.986	
	002		Bonificaciones	378.219	292.163	292.018	145	
	003		Bono de Reconocimiento	1.003.534.836	999.171.750	999.103.565	68.185	
	004		Desahucios e Indemnizaciones	33.494.757	22.003.840	21.856.491	147.349	
	006		Asignación por Muerte	19.545.683	16.365.385	16.298.011	67.374	
	007		Seguro de Vida	19.574.050	17.859.475	18.345.584	-486.109	
	008		Devolución de Imposiciones	5.278.153	1.120.479	706.469	414.010	
	016		Bonificación por Hijo para las Mujeres	41.255.000	33.828.203	33.270.118	558.085	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	782.090.722	777.164.518	781.711.144	-4.546.626	
	001		Asignación Familiar	36.055.710	26.113.498	31.445.753	-5.332.255	4
	006		Subsidio de Cesantía	46.698	44.681	44.151	530	
	007		Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	412.260.662	431.479.468	431.709.890	-230.422	

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013**

Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (MS)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (MS)	Ingresos y Gastos Devengados (MS)	Diferencia <sup>16</sup> (MS)	Notas <sup>17</sup>
	008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	211.727.158	199.619.358	199.080.280	539.078	
	009	Subsidio por Discapacidad Mental	17.171.156	17.606.845	17.578.001	28.844	
	010	Bono para Cónyuges que cumplan 50 años	3.112.291	5.593.827	5.260.044	333.783	
	011	Bonificación Ley No. 20.531	101.717.047	96.706.841	96.593.025	113.816	
	03	Prestaciones Sociales del Empleador	0	882.463	732.463	150.000	
	001	Indemnización de Cargo Fiscal		11.960	11.960	0	
	003	Fondo de Retiro Funcionarios		870.503	720.503	150.000	
24		<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>195.600.054</b>	<b>344.901.974</b>	<b>342.699.548</b>	<b>2.202.426</b>	
	01	Al Sector Privado	182.801.524	331.909.752	329.746.089	2.163.663	
	006	Otras	1.533.954	101.475.801	100.357.030	1.118.771	5
	007	Aporte Previsional Solidario	178.698.754	228.007.643	227.091.308	916.335	
	008	Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	148.176	119.500	122.292	-2.792	
	009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	2.420.640	2.306.808	2.175.459	131.349	
	02	Al Gobierno Central	5.686.032	5.251.826	5.215.578	36.248	
	004	Superintendencia de Pensiones	5.686.032	5.251.826	5.215.578	36.248	
	03	A Otras Entidades Públicas	7.112.498	7.740.396	7.737.881	2.515	
	263	Comisión Revalorizadora de Pens.	7.112.498	7.740.396	7.737.881	2.515	
26		<b>Otros Gastos Corrientes</b>	<b>0</b>	<b>559.707</b>	<b>435.328</b>	<b>124.379</b>	
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		559.707	435.328	124.379	
29		<b>Adquisición de Activos no Financieros</b>	<b>1.651.575</b>	<b>1.935.370</b>	<b>1.925.843</b>	<b>9.527</b>	
	03	Vehículos	43.218	43.218	43.218	0	
	04	Mobiliario y Otros	219.555	217.848	224.787	-6.939	
	05	Máquinas y Equipos	118.674	132.751	136.541	-3.790	
	06	Equipos Informáticos	583.187	578.653	561.830	16.823	
	07	Programas Informáticos	686.941	962.900	959.467	3.433	

<b>Cuadro 3</b>								
<b>Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013</b>								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (MS)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (MS)	Ingresos y Gastos Devengados (MS)	Diferencia <sup>16</sup> (MS)	Notas <sup>17</sup>
<b>30</b>			<b>Adquisición de Activos Financieros</b>	<b>48.813.352</b>	<b>47.737.577</b>	<b>47.601.734</b>	<b>135.843</b>	
	01		Compra de Títulos y Valores	48.813.352	47.737.577	47.601.734	135.843	
<b>32</b>			<b>Préstamos</b>	<b>40.801</b>	<b>14.461</b>	<b>16.136</b>	<b>-1.675</b>	
	01		De Asistencia Social	40.801	14.461	16.136	-1.675	
<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>0</b>	<b>-10.000.000</b>	<b>-15.976.626</b>	<b>5.976.626</b>	

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

- (1) Menor ejecución principalmente ya que en el tercer cuatrimestre disminuyeron los ingresos recibidos por concepto de desafiliación al sistema AFP en relación al comportamiento de los 8 meses restantes.
- (2) El aporte entregado por la Superintendencia de Seguridad Social es inferior al presupuesto, ya que sólo transfirió monto de cargas familiares que el IPS pudo rendir con el detalle exigido por este organismo.
- (3) El menor valor corresponde a ingreso en diciembre por operaciones Swap inferior al monto proyectado.
- (4) El presupuesto es consistente con el aporte de la Superintendencia de Seguridad Social para el presente año, pero la ejecución es mayor que el aporte determinado ya que este organismo sólo transfiere los recursos para las cargas familiares que se detallan de acuerdo a sus exigencias.
- (5) La variación corresponde a pagos de Bono Extraordinario marzo 2013 rezagados, inferior al monto estimado para los últimos meses del año.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2012/ 2013	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>23</sup> )	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,80	0,72	0,68	106	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,87	0,71	0,74	104	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,09	0,99	1,08	109	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]						
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

22 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.

23 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 2013<sup>24</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial M\$	Flujo Neto M\$	Saldo Final M\$
	<b>FUENTES Y USOS</b>	-96.110.074	36.230.746	-59.879.328
	<b>Carteras Netas</b>		55.618.772	55.618.772
115	Deudores Presupuestarios		63.872.403	63.872.403
215	Acreedores Presupuestarios		-8.253.631	-8.253.631
	<b>Disponibilidad Neta</b>	59.325.199	-47.072.005	12.253.194
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	59.325.199	-47.072.005	12.253.194
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	-155.435.273	27.683.979	-127.751.294
113	Fondos Especiales		-1	-1
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	400.651.193	7.972.871	408.624.064
116	Ajustes a Disponibilidades	8.129.103	-1.831	8.127.272
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos de Terceros	-466.895.266	27.363.511	-439.531.755
216	Ajustes a Disponibilidades	-97.320.303	-7.650.571	-104.970.874

<sup>24</sup>Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.



## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013</b>				
Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
<b>SUBTITULO 21 :</b>				
Honorarios Proyecto ChileAtiende	216.279	173.613	173.613	
Viáticos Proyecto ChileAtiende	109.897	81.625	71.205	
<b>SUBTITULO 22 :</b>				
Total Subtitulo 22	61.475.392	62.430.154	61.989.484	
Continuidad	22.207.267	21.611.613	22.202.099	
Comisiones bancarias pago beneficios	35.120.212	34.065.476	34.000.536	
Comisiones bancarias Bono de Alimento	0	2.484.524	2.328.715	
Capacitación y Reuniones de Trabajo IPS – ChileAtiende	556.051	260.101	255.990	
Publicidad, Difusión y Serv. Impresión ChileAtiende	820.462	759.180	676.658	
Mantenimiento de Edificios ChileAtiende	1.008.366	1.267.585	979.048	
Gastos Informáticos ChileAtiende	691.367	1.273.224	916.718	
Otros gastos ChileAtiende	1.071.667	708.451	629.720	
<b>SUBTITULO 23 :</b>				
PBS Vejez	412.260.662	431.479.468	431.709.890	
PBS Invalidez	211.727.158	199.619.358	199.080.280	
Bono por Hijo	41.255.000	33.828.203	33.270.118	
APS (Pensionados INP)	176.567.159	158.587.060	158.248.235	
Subsidio de discapacidad mental	17.171.156	17.606.845	17.578.001	
Bonificación Ley N° 20.531	101.717.047	96.706.841	96.593.025	

**Cuadro 6**  
**Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013**

Denominación	Ley Inicial MS	Presupuesto Final MS	Devengado MS	Observaciones
<b>SUBTITULO 24 :</b>				
APS ( AFP y Clas de Seguro)	178.698.754	228.007.643	227.091.308	
Comisiones Médicas PBS Invalidez	5.686.032	5.251.826	5.215.578	
Traslado y hospedaje PBS de Invalidez	148.176	119.500	122.292	
Subsidio a los trabajadores jóvenes	2.420.640	2.306.808	2.175.459	
Bono Extraordinario Marzo	0	97.875.801	96.786.945	
<b>SUBTITULO 29 :</b>				
Vehículos ChileAtiende	43.218	43.218	43.218	
Mobiliario ChileAtiende	169.615	165.824	164.643	
Máquinas y Equipos ChileAtiende	69.586	31.452	68.223	
Equipos Informáticos ChileAtiende	264.283	380.737	288.230	
Programas Informáticos ChileAtiende	477.000	497.782	542.901	

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

### - Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
Atención Pública en materias previsionales, sociales y laborales	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) * 100	%	88% (2401/2732)*100 H: 89 (904/1016)*100	87% (2393/2741)*100 H: 90 (856/949)*100	87% (2905/3321)*100 H: 86 (1104/1243)*100	86% (2339/2720)*100 H: 86 (935/1088)*100	SI	101,72%	1
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres:		M: 87 (1497/1716)*100	M: 86 (1536/1789)*100	M: 86 (1801/2078)*100	M: 86 (1404/1632)*100			
Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t	Sumatoria de beneficios del Sistema de Reparto finiquitados en el año t / Dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t	número	57 número 57941/ 1015	62 número 63911/ 1025	73 número 59411/ 819	73 número 61320 /840	SI	99,36%	2
Atención Pública en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	((Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / N° total de personas atendidas en el año t) * 100	%	N.C.	89% (3558007/3996212)*100 H: 0 M: 0	87% (4043657/4663197)*100 H: 87 (1513326/1734278)*100 M: 86 (2530331/2928919)*100	85% (3400000/4000000)*100 H: 87 (1387996/1599837)*100 M: 84 (2012004/2400163)*100	SI	102,01%	3

25 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

26 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

**Cuadro 7**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO	% Cumplimiento <sup>25</sup>	Notas	
				2011	2012	2013					
Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100	%	N.C.	95%	97%	96%	SI	100,67%	4	
					(207760/219799)*100	(129510/134009)*100	(207060/215689)*100				
					H: 94	H: 97	H: 96				
					(79762/84490)*100	(50418/51894)*100	(76612/79806)*100				
Enfoque de Género: Si	Enfoque de Género: Si	(Sumatoria de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año t/Número total de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión en el año t)*100:	%	N.C.	N.M.	98%	96%	SI	102,58%	5	
					(21434/21764)*100	(21312/22200)*100					
Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 días en el año t	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 días en el año t/N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	%	%	64%	81%	84%	SI	98,54%	6	
					(47083/73800)*100	(52688/64712)*100	(51684/61671)*100				(55280/65000)*100
Enfoque de Género: No	Enfoque de Género: No	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t/N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	%	%				SI	98,54%	6	

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100 %  
 Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0 %  
 Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

## Notas:

1. Durante el año 2013 se efectuó una categorización de Sucursales clasificándola de acuerdo a una serie de variables en tipo A, B, C, D y E. Conforme a ello y con el objeto de obtener una muestra que representará todas estas categorías se amplió la muestra de Sucursales a ser evaluadas de 64 a 76, aumentando en este canal las personas encuestadas.

2. Este indicador mide la producción de los analistas dedicados a la función de resolver Beneficios del sistema de Reparto en el mes. Este proceso se realiza con una alta participación manual (armado de expedientes, análisis, cálculo). Durante el primer trimestre del año, se alcanzó un sobrecumplimiento del indicador debido al descenso de la dotación por el periodo estival de vacaciones, (disminución aproximada, 30%). Cabe señalar que proporcionalmente, la baja en la producción es menor a la disminución en la dotación. En el mes de Marzo como medida paliativa, se realizaron horas extraordinarias, lo que elevó la producción. En el segundo cuatrimestre, se trabaja con dotación normal y se produce una baja en la producción, debido a un incremento de los beneficios que son concedidos en forma descentralizada en los Centros de Atención Previsional. En el último mes del año existe una disminución en la dotación, (vacaciones no tomadas durante el año y licencias médicas) por lo que se produce un descenso en los beneficios finiquito. Sin embargo, el resultado que muestra el indicador se debe a los esfuerzos realizados por la Institución para mantener el nivel de beneficios finiquitados, aplicando herramientas de gestión diaria (reuniones, reportes, informes de indicadores intermedios) que permiten controlar de manera más detallada la producción.

3. Durante el año 2013, la cantidad de personas que se han atendido en las Sucursales, con tiempo de espera menor a 25 minutos, han aumentado significativamente, esto motivado por la implementación de acciones de mejoras en la gestión institucional y local, con un permanente control y evaluación de una serie de medidas cuyo objetivo final es elevar la calidad de la atención de nuestros usuarios. En los meses de abril y mayo, producto del otorgamiento del Bono Marzo, se produjo una alta demanda por atención, lo que provocó aumentó los tiempos de atención en cada una de las Sucursales. Las principales acciones que se ejecutaron y que contribuyeron al logro de los objetivos planteados fueron:

- a) Monitoreo diario del Sistema Administrador de Fila, con el objeto de verificar los tiempos de espera en cada Sucursal y generar alertas inmediatas por el aumento de éste en horarios peak de atención.
- b) Aplicación de medidas de contingencia en apoyo a Plataforma de Atención para contener el alza de tiempo de espera.
- c) Capacitación en terreno de los aspecto de integración del funcionamiento del Sistema de Administrador de Filas con el Sistema Atención de Chile Atiende.

4. Al mes de Diciembre 2013 el indicador acumulado es 96,64%, equivalente a un 100,67% de cumplimiento respecto a la meta proyectada de 96,0%. Del total de beneficios finiquitados en el año dentro de los primeros 10 días del mes (129.510 beneficios), las mujeres representan un 61% con 79.092 beneficios y los hombres representan un 39% con 50.418 beneficios, siendo el grado de cumplimiento respecto a la meta proyectada de un 100,33% y 101,21% respectivamente. Gracias a

la mayor automatización introducida al proceso de Concesión y Rechazo del Sistema de Pensiones Solidarias, a partir de mediados del 2013, se pudieron generar más procesos de concesión y rechazo de beneficios de APS y PBS dentro del mes, con lo que se pudo mantener los tiempos de respuesta de las solicitudes ingresadas. Respecto de las diferencias en los valores de los operandos estimados 2013 (meta) y los efectivos, se hace presente que hubo una disminución de las solicitudes recibidas durante el presente año, situación que había sido anticipada en la proyección de la meta en comparación con la ejecución del año 2012 y en la estimación de cumplimiento del año 2013.

5. La distribución de las cotizaciones previsionales en forma correcta y oportuna es el principal objetivo del Departamento Gestión de Recaudación y Deudas. Por lo anterior, se estableció como meta, distribuir el 96% de las planillas en estado intermedio que contengan cotizaciones a las ex cajas de previsión social. Las causas más comunes por las cuales estas planillas quedan en estado intermedio son: por errores en el llenado de los datos del trabajador, del empleador, en las tasas de cotizaciones, en los aportes al desahucio, pagos sin declaración, etc., para lo cual se necesita realizar un análisis administrativo. El cumplimiento del indicador respecto a la meta es 102,58%. Dicho indicador contempla todas las planillas resueltas. El resultado del indicador en agosto, septiembre y octubre, se debió a un aumento de las planillas correspondiente a imponentes independientes o voluntarios que cotizan como tal, sin contar con la Resolución que los autorice para ello. Las medidas adoptadas para asegurar el cumplimiento del indicador fueron:

- a) Coordinación con el Departamento Gestión de Información a fin de regularizar las planillas correspondientes a imponentes independientes o voluntarios que no tienen autorización (Resolución) para realizar la cotización por ese régimen.
- b) Revisión y ajuste del proceso de carga de planillas para evitar retrasos, errores, pérdida de información, etc.
- c) Apoyo a los analistas con trabajo extraordinario, a fin de resolver una mayor cantidad de estas planillas.

6. El resultado presentado por este indicador en el primer trimestre del 2013, fue producto del periodo estival, donde la dotación disminuyó en un 30%, razón por la cual, la producción fue menor a lo proyectado. Cabe señalar que el proceso de concesión de los beneficios del Sistema de Reparto, tienen una alta participación manual (armado de expedientes, análisis, cálculo). En el mes de marzo, se lleva a cabo un proyecto de horas extraordinarias, con lo cual se produce una baja en el stock de 3.700 a 2.000 beneficios, y un rejuvenecimiento de éste de 13,3 a 8,2 días promedio. En los meses de noviembre y diciembre se produce un aumento en los tiempos de concesión, lo anterior se debió a la entrada del proceso de migración del sistema computacional, lo que provocó que algunas concesiones no pudieran ser finiquitadas en sucursales, debiendo derivarse al nivel central, afectando el tiempo de concesión de algunos productos y el aumento del stock por ingreso de más solicitudes. Con la finalidad de mantener el resultado de este indicador se aplicaron herramientas de gestión diaria, (reuniones, reportes e informes de indicadores intermedios) para controlar de manera más fina las variables producción y tiempo.

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 8 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo <sup>27</sup>	Producto <sup>28</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>29</sup>	Evaluación <sup>30</sup>
Definir metodología y procedimiento para la revisión de las condiciones que deben cumplir los beneficiarios del sistema de pensiones solidarias.	Definir metodología y procedimiento		Cumplido
Pagar Bono Bodas de Oro beneficiando a 420 mil adultos mayores durante nuestro gobierno	Beneficiar a 420 mil adultos mayores con la medida		A tiempo en su cumplimiento
Mejorar el servicio a usuarios del sistema previsional	Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional		Cumplido
Integración de servicios presenciales en red del Instituto de Previsión Social	Integración de servicios presenciales en red del Instituto de Previsión Social		Cumplido
Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional: Gestión IPS	Mejorar servicio a usuarios del sistema previsional con mejoras en gestión del IPS		Cumplido
Ejecutar a partir del 1 de julio, la segunda etapa del Subsidio Previsional para Trabajadores Jóvenes	Ejecutar la segunda etapa del Subsidio Previsional para Trabajadores Jóvenes		Cumplido
Entregar Subsidio al Empleo Joven	Entregar subsidio		Cumplido

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

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

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

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

**Cuadro 8**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2013**

Objetivo <sup>27</sup>	Producto <sup>28</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>29</sup>	Evaluación <sup>30</sup>
Aumentar la cobertura del Pilar Solidario del 55% a 60% de la población	Amplia cobertura del sistema de pensiones solidarias.		Cumplido
Incrementar la pensión máxima con Aporte Solidario desde \$255.000 a \$266.731	Incrementar la pensión máxima solidaria de \$ 255 mil a \$ 267 mil mensuales.		Cumplido
Traspasar el costo del Seguro de Invalidez y Supervivencia al empleador, en empresas con menos de 100 trabajadores.	Traspasar el costo al empleador		Cumplido
Preparar las regulaciones para la incorporación de trabajadores independientes al sistema previsional	Preparar un reglamento que regule el mecanismo de incorporación de Independientes		Cumplido



## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Equidad de Género	O	Menor	10,00%	10,00%	✓
	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	90,00%	90,00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						100,00	

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

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

#### IV. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	11,00	85,99	87,47	101,72	11,00	101,72	11,00
Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t	15,00	73,00	72,53	99,36	15,00	99,36	15,00
Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	18,00	85,00	86,71	102,01	18,00	102,01	18,00
Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	18,00	96,00	96,64	100,67	18,00	100,67	18,00
Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 días en el año t	15,00	85,05	83,81	98,54	15,00	98,54	15,00
Porcentaje de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año	13,00	96,00	98,48	102,58	13,00	102,58	13,00
<b>Total:</b>	<b>90,00</b>				<b>90,00</b>		<b>90,00</b>

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>31</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>32</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>33</sup>
División Beneficios	428	10	99,79%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	153	8	99,82%	8%
División Informática	56	8	95,36%	8%
Subdirección Administración y Finanzas	462	10	99,85%	8%
División Jurídica	78	8	99,85%	8%
División Planificación y Desarrollo	33	9	98,43%	8%
Departamento de Comunicaciones	17	7	99,85%	8%
Contraloría Interna	23	6	100,00%	8%
Dirección Regional de Arica y Parinacota	24	5	99,71%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	5	99,71%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	41	5	99,71%	8%
Dirección Regional de Atacama	42	5	99,70%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	86	5	99,57%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	166	5	99,46%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	81	5	99,71%	8%
Dirección Regional Del Maule	96	5	99,36%	8%
Dirección Regional Del Biobío	145	5	97,87%	8%
Dirección Regional La Araucanía	82	5	99,71%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	40	5	99,71%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	86	5	99,71%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	32	5	99,71%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	33	5	99,71%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	387	5	99,71%	8%
<b>Total</b>	<b>2.617</b>	<b>141</b>	<b>99,39%</b>	<b>8%</b>

31 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 2 de diciembre de 2013.

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

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

## **Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

Al 31 de diciembre de 2013, el IPS no tiene Proyectos de Ley en tramitación por si solo.

Sólo cabe mencionar que el Proyecto de Ley que establece un sistema de atención a las personas y crea el Servicio Nacional de Atención Ciudadana, ChileAtiende, que es un proyecto conjunto entre el Ministerio Secretaría general de la Presidencia y el IPS, con fecha de ingreso al Congreso Nacional el 08 de octubre de 2013, que se encuentra en Primer trámite constitucional (Cámara de Diputados).

## **Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.**

### **IPS – ChileAtiende Innovación mundial.**

La Bright Spots del Open Government Partnership(OGP) seleccionó a IPS – ChileAtiende como una de las siete iniciativas de gobierno más innovadoras del mundo, que han cambiado la calidad de vida de los ciudadanos. “Sin duda es un reconocimiento a la labor que hemos realizado como gobierno para llevar los servicios del Estado a los ciudadanos de manera más simple y accesible, facilitándoles la vida”, sostuvo el Coordinador Ejecutivo de la Unidad de Modernización del Estado.

### **Sello Chile Inclusivo en dos categorías.**

“Accesibilidad web” y “Accesibilidad universal al entorno” fueron las categorías en las que el IPS obtuvo el Sello Chile Inclusivo 2013, distinción entregada por el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) a organizaciones públicas y privadas que demuestran acciones concretas en materia de inclusión de personas con discapacidad.

### **Reconocimiento del Consejo de la Sociedad Civil del IPS**

En cada sesión celebrada durante el año 2013, el Consejo de la Sociedad Civil del IPS dejó constancia del fomento a la participación ciudadana y compromiso de la institución con el movimiento asociativo, a través del apoyo permanente para la realización de congresos, asambleas, aniversarios, paseos y actividades culturales, así como también de la atención personalizada a diversas directivas de organizaciones de pensionados. Resaltó la labor del IPS entre los servicios públicos en materia de participación social en lo referido al funcionamiento del Consejo, en cuanto a la periodicidad de sus reuniones, presencia de la máxima autoridad en todas las sesiones, publicación de actas e inclusión en las sesiones de diferentes representantes de sus usuarios.

Destacó también los esfuerzos institucionales por modernizar al IPS, asegurando la información en un data center, capacitando profesionalmente a sus funcionarios en materia de atención de calidad, creando IPS – ChileAtiende como una ventanilla de atención de un número importante de trámites y obtención de beneficios del Estado con extensión a los lugares más apartados del territorio nacional. Finalmente, los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil señalaron que hoy en día el IPS cuenta con ventajas comparativas en recursos humanos como en infraestructura en relación a otros servicios públicos.

### **Reconocimientos Regionales**

Las Direcciones Regionales del IPS Tarapacá, Atacama, O'Higgins y Magallanes fueron galardonadas con el premio “9º Concurso Buenas Prácticas 2013”, del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Los premios se entregaron por la transversalidad en el servicio, la cobertura y la transparencia de esta red de atención del Estado, entre otros aspectos.

## Glosario

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

<b>Nomenclatura</b>	<b>Glosa</b>
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
PBS	Pensión Básica Solidaria
PBSI	Pensión Básica Solidaria Invalidez
PBSV	Pensión Básica Solidaria Vejez
PREVIREC	Nombre de Empresa que presta servicios de recaudación electrónica de pagos previsionales
PMO	Oficina de Administración de Proyectos
PNC	Pensión No Contributiva
SACH	Sistema de Atención Chile Atiende. Nombre de Sistema de Apoyo a la Gestión de Clientes de ChileAtiende
SDM	Subsidio de Discapacidad Mental
SENAMA	Servicio Nacional Adulto Mayor
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SERVEL	Servicio Electoral
SERVIU	Servicio de Vivienda y Urbanismo
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SLA	Service Level Agreement Nivel de Servicio acordado entre Proveedor y contratante del servicio
SSS	Servicio Seguro Social
SUBTEL	Subsecretaría de Telecomunicaciones
SUF	Subsidio Único Familiar
SUPEN	Superintendencia de Pensiones
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social
SWAP	Permuta Financiera, contrato de intercambio de cantidades de dineros entre dos partes en una fecha futura
TNE	Tarjeta Nacional Escolar