

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Índice

1. Presentación Cuenta Pública.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2015.....	7
4. Desafíos para el año 2016	17
5. Anexos	20
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	21
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	36
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015	45
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015.....	49
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015.....	53
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015	55
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	57
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.	57
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.	58
Glosario.....	59

1. Presentación Cuenta Pública.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.880 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2015 fue de M\$ 6.808.191.843.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 34.792 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Eximir a más de 300 mil pensionados del pago de cotizaciones de salud y ampliar el derecho a la asignación por muerte a todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y el derecho de la cuota mortuoria, a mayores de 65 años que cumplan requisitos.
- 3) Apoyar administrativa y técnicamente a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, lo que permitió entregar a la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet, un conjunto de propuestas para introducir cambios que permitan mejorar el Sistema.
- 4) Ampliar la cobertura de las fiscalizaciones de terreno a 52.520 empresas, con un total de 124.565 fiscalizaciones.
- 5) Otorgar capacitación a más de 130 mil jóvenes, mujeres y personas con discapacidad y, además, mejorar las condiciones de acceso al trabajo de 670.678 personas.
- 6) Asistir económicamente a 177.886 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de \$ 35.715.439.000.-
- 7) Responder más de 29 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 8) Entregar un total de M\$ 51.272.226.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 9) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 201 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).

- 10) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.294.520 aportes, equivalentes a M\$131.780.000.-
- 11) Prestar atenciones a la comunidad, a través de la Red de Salud abierta con la que cuenta CAPREDENA en sus 4 establecimientos, acreditados en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.200.971 atenciones por un monto total de M\$ 86.208.000.-

Instituto de Previsión Social

Los logros más relevantes en el año 2015 del IPS fueron:

- a) Efectuar pago de beneficios sociales por un monto total de M\$ 273.689.000.- correspondientes al Programa Chile Solidario, el Ingreso Ético Familiar y el Subsidio Único Familiar.
- b) En materia de cotizaciones previsionales de Seguridad Social, el IPS recaudó M\$1.575.104.000.-
- c) Pagar un promedio mensual de 819.298 pensiones, equivalentes a M\$1.943.743.000.-
- d) Llevar a cabo más de 29 millones de atenciones, en sus distintos canales: Presencial, móvil, Facebook y Twitter.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2015, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Previsión Social, es un servicio público descentralizado y por lo tanto, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creado por la Ley N°20.255 de la Reforma Previsional, del 17 de Marzo de 2008, conforme se establece en los artículos 53 al 62 de esa ley, que dispone su creación, funciones y atribuciones. La fecha de iniciación de sus actividades 02 de Marzo de 2009, fue fijada por el DFL N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Es un Servicio regido por el Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la Ley N°19.882.

Las principales funciones del IPS son: administrar el Sistema de Pensiones Solidarias; administrar las bonificaciones por hijo e hija establecidas en la Reforma Previsional; administrar el Subsidio Previsional a la población de 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, los beneficios derivados de Leyes especiales (exonerados políticos, Leyes Valech, Rettig y otras); y entregar por cuenta de terceros un servicio de pagos de beneficios sociales.

Al 31 de diciembre de 2015, la dotación efectiva del Servicio correspondió a 2.602 funcionarios, de los cuales un 62,1% son mujeres y un 37,9% son hombres. A través de su red de Canales de Atención multicanal-multiservicios, el IPS siguió entregando servicios y beneficios de diversas entidades, con un alto estándar de oportunidad y calidad. Mediante ella, las personas accedieron a información y trámites por 71 productos vigentes de 23 instituciones. La red de IPS cuenta con 206 sucursales de atención y 5 oficinas móviles a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 5.833.604, a las cuales se debe adicionar la AutoAtención con 248.277 atenciones y las Oficinas Móviles con 14.959 atenciones. El sitio WEB ChileAtiende y el Call Center constituyen otras vías de acceso para el ciudadano (no presenciales), registrando más de 23 millones de atenciones (23.333.350) en el año 2015. A ellas se suman las realizadas a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) que sumaron otras 18.915 atenciones.

La atención mediante la red de canales externos comprende convenios con 336 Municipalidades, 10 Compañías de Seguro y 6 AFP, y constituyó una importante opción para las personas que requerían solicitar beneficios del Pilar Solidario.

Respecto de los beneficios previsionales que el IPS concede y paga, durante el año 2015 se concedieron 21.117 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión) y se pagó un promedio mensual de 819.298 pensiones, equivalente a MM\$1.943.743. En relación a la Reforma Previsional que estableció el Sistema de Pensiones Solidarias, desde Enero hasta Diciembre 2015 se otorgaron 37.719 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 74.292 Aportes Previsionales Solidarios (APS). El IPS continúa siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado: el Programa Chile Solidario pagó un total anual de MM\$15.479, con un promedio mensual de 135.111 beneficios; el Ingreso Ético Familiar pagó un total anual de MM\$23.570, con un promedio mensual de 73.703 bonificaciones; y el Subsidio Único Familiar (SUF), pago un total anual de

MM\$234.640, beneficiando a 821.743 familias. Por cotizaciones previsionales de Seguridad Social, se recaudó un monto de MM\$1.575.104. La recaudación electrónica representó un 91,9% del total.

En 2015, en forma especial se destacan las acciones desarrolladas para dar cumplimiento a las tres medidas presidenciales anunciadas en el discurso del 21 de Mayo de 2015, contempladas en la Ley N°20.864 publicada el 15 de Octubre de 2015. Primeramente concretar la Exención de Salud, que exime de la obligación de efectuar la cotización de salud a los pensionados mayores de 65 años. Esta medida debe ser implementada gradualmente en un plazo total de dos años: la primera fase contempló la exención transitoria del 5% al 3% efectuada desde el mes de Noviembre 2015, la segunda fase será completada en Noviembre de 2016. Durante el 2016 el IPS implementará las otras dos medidas que contempla dicho cuerpo legal, es decir, la tramitación automática por oficio de la solicitud de los beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) y Aporte Previsional Solidario (APS) de Vejez, respecto de las personas titulares de PBS y APS de Invalidez; y la Ampliación de la Cobertura de Asignación por Muerte del DFL N°90, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, para todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias, incluidas las personas afiliadas al DL N°3.500 que sean titulares de un beneficio del Sistema Solidario.

Un hecho destacado en el año fueron las mejoras realizadas en la oportunidad de pago del Aporte Familiar Permanente, dirigido a las familias de menores ingresos del país. Además de pagarse junto con la pensión de Marzo, se aumentó el pago mediante depósitos bancarios.

Este año el IPS obtuvo el Premio Anual a la Excelencia Institucional por tercera vez y segunda de manera consecutiva, reconocimiento a la gran entrega y al orgullo de servir de cada uno de los funcionarios y funcionarias.

En el año 2016 el IPS continuará orientando sus esfuerzos en profundizar el rol que le ha correspondido históricamente, el cual es contribuir a garantizar la protección social de la ciudadanía, facilitando el acceso a los beneficios sociales y previsionales, especialmente los correspondientes a la población más vulnerable, a través del fortalecimiento de las relaciones de confianza entre sus trabajadores y la alta dirección, promoviendo la participación funcionaria, para así conseguir con éxito los fines propuestos en la misión institucional.



PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

3. Resultados de la Gestión año 2015

3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de Mayo y otros aspectos relevantes para el Jefe de Servicio.

En el 2014, el IPS respondió a importantes desafíos con gran impacto para su población usuaria, para lograr dar cumplimiento a tres medidas presidenciales enmarcadas dentro de los 56 compromisos para los primeros 100 días de Gobierno de S.E. la Presidenta de la República, Michelle Bachelet Jeria. Estos fueron la materialización de la medida N°11, que permitió hacer llegar el Aporte Familiar Permanente de Marzo a más de 1 millón y medio de familias de menores ingresos; la implementación de la medida N°15, que restituyó la Pensión Básica Solidaria (PBS); y la materialización de la medida N°12 (b), que permitió agregar cerca de 350 mil pensionados/as en la entrega de Bonos de Invierno.

En el año 2015 al Instituto de Previsión Social le correspondió dar cumplimiento a las medidas presidenciales anunciadas en el discurso del 21 de Mayo, contempladas en la Ley N°20.864, publicada el 15 de Octubre. La primera de ellas es la Exención de Salud, que elimina la obligación de efectuar la cotización de salud a los pensionados mayores de 65 años. Esta medida debe ser implementada gradualmente en un plazo total de dos años. La primera fase contempla la exención transitoria del 5% al 3% implementada en el mes de Noviembre 2015. La segunda fase será implementada en un plazo de doce meses, es decir, en Noviembre 2016.

La segunda medida presidencial se refiere a Tramitación automática por oficio de la Solicitud de PBSV/APSV. Según lo indicado en la Ley N°20.864, el IPS tramitará de oficio las solicitudes de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (PBSV) y Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV), según corresponda, respecto de los beneficiarios de Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI) o del Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI) que estén próximos a cumplir el requisito de edad que exige el respectivo beneficio. Esta disposición se comenzará a implementar a contar de Abril 2016.

La tercera medida presidencial dice relación con la Ampliación de la Cobertura de la Asignación por Muerte. Por ley se extiende el beneficio de Asignación por Muerte del DFL 90, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, para todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias, incluidas las personas afiliadas al DL N°3.500, que sean titulares de un beneficio del Sistema Solidario. A éstos últimos se les pagará el monto de la cuota mortuoria establecido en el artículo 88 del citado Decreto Ley. Esta medida se comenzará a implementar a contar de Abril 2016.

En relación con otras materias de Ley, Políticas y Programas de Gobierno, se relevan las acciones desarrolladas por el IPS para dar cumplimiento a ellas.

- Instructivo Presidencial N°001 "Sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado". El Plan de Trabajo asociado a la implementación de este instructivo, permitió la implementación de la nueva "Política de Gestión de Personas del IPS", aprobado por Resolución el 25 de Septiembre de 2015.
- Ley N°20.874 de fecha 29 de Octubre de 2015, relativa al Aporte Único Reparatorio Valech, cuyo primer pago fue realizado en Diciembre 2015.

- Participación de IPS en la entrega de información a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, más conocida como Comisión Bravo, cuyo Informe Final fue entregado en Septiembre 2015.
- Se desarrollan iniciativas y proyectos relacionados para dar cumplimiento a las Políticas de Gobierno relacionadas con Innovación, Igualdad de Género e Inclusión de Personas en Situación de Discapacidad.

3.2. Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

3.2.1 Atención de Público en Materias Previsionales, Sociales y otros trámites

Red de Canales de Atención Internos:

El IPS cuenta con una Red de Canales de Atención destinada a entregar servicios y beneficios de diversas entidades en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, a través de múltiples canales de atención, lo que permite acceder a atenciones por 71 productos vigentes de 23 instituciones, en cualquiera de los 206 puntos de atención presencial a lo largo del país y a través de los canales no presenciales, que incluyen Web ChileAtiende, Call Center, Facebook y Twitter. El total de atenciones realizadas durante el año 2015 fue de 29.449.105 atenciones.

Atenciones Presenciales			Atenciones No Presenciales			
Sucursales	AutoAtención	Oficinas Móviles	Web ChileAtiende	Call Center	Facebook	Twitter
5.833.604	248.277	14.959	21.854.770	1.478.580	15.555	3.360

Red de Canales de Atención Externos:

El IPS cuenta con una red de Canales de Atención Externos, que constituyó una importante opción para las personas que requerían solicitar beneficios del Pilar Solidario. Para su operación se han suscrito 336 convenios con las Municipalidades a lo largo de Chile; 15 convenios con Compañías de Seguros y 6 convenios con Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para acercar territorialmente, dar mayor cobertura y acceso a los derechos contemplados en el Pilar Solidario.

El número de atenciones presenciales vía canales externos alcanzó a 84.019 atenciones, que equivale al 43,6% de las atenciones del Pilar Solidario.

Red de Atención Multicanal-Multiservicio (Instituciones - Servicios y Productos Vigentes):

La red de atención multicanal-multiservicio está compuesta por el Instituto de Previsión Social (IPS) más las siguientes instituciones en convenio: Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), Comisión Defensora Ciudadana (CDC), Contraloría General de la República, Departamento de Extranjería y Migración, Diario Oficial, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituto de Seguridad Laboral (ISL), Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), Servicio Electoral

(SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) y Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS). Los productos vigentes que presentan mayor demanda o consultas por parte de los usuarios/as son: Consultas de Cotizaciones, Afiliaciones, Pilar Solidario, Bonos FONASA, Bonos Sociales del Estado, Tarjeta Nacional Estudiantil, Subsidio Único Familiar e Informe de Deudas del Sistema Financiero.

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.

Nº atenciones totales	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
5.053.151	09:28	07:02

Gobiernos en Terreno

Durante el año 2015, en los meses de Abril, Agosto, Septiembre y Noviembre, se llevaron a cabo 5 actividades de gobierno en terreno en Argentina, las que contaron con la participación de 12 funcionarios/as de IPS de diferentes regiones, principalmente ejecutivos de atención. En estas actividades en terreno se atendieron 510 chilenos/as.

Del producto estratégico “Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites” destacamos los siguientes Logros:

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

Este estudio mide el grado de satisfacción de los usuarios/as que utilizan las Sucursales, el Call Center y Página Web del IPS, cubriendo los Canales de Atención presenciales y no presenciales. El año 2015, el valor del índice de satisfacción¹ por canal de atención, que corresponde a 91,5 puntos promedio en Sucursales; 88,68 puntos promedio en Call Center y de 82,3 puntos promedio en Página WEB. 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 el IPS, el umbral de satisfacción alcanzó una cifra de un 91,4%, dónde el 91,77% de las mujeres y el 90,61% de los hombres encuestados se declaran satisfechos.

- **Sistema de Video Interpretación**

El IPS implementó este servicio en Octubre del año 2015, con el objetivo de entregar información y realizar trámites de seguridad social, así como de otros beneficios del Estado, a personas en situación de discapacidad auditiva, alineándose con la agenda de inclusión del Gobierno de la

¹ **Índice de satisfacción**, se construye a partir de cuatro dimensiones, cada cual con sus propios indicadores construidos a partir de las preguntas del cuestionario utilizado. Las dimensiones son: calidad y eficiencia del servicio; Infraestructura y condiciones ambientales; imagen y calificación directa.

Presidenta Michelle Bachelet. En Julio del año 2015, se implementó el Sistema de Video Interpretación en 29 sucursales del país, con dos módulos en cada sucursal, entre Arica y Punta Arenas.

3.2.2 Servicio de Pago Masivo de Beneficios de Seguridad Social y demás Prestaciones Sociales ordenadas por Ley

a. Aporte Familiar Permanente

La Ley N°20.743 publicada el 26 de Marzo de 2014 establece el pago del Aporte Familiar Permanente, que se pagará, en Marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos y que cumplen con los requisitos. Durante el año 2015 se pagó a 1.690.159 beneficiarios/as (398.471 Hombres y 1.291.688 Mujeres) un aporte de \$41.236, con un gasto total anual de MM\$135.808, correspondiendo a 3.293.431 causantes.

b. Bono de Invierno

En el mes de Mayo, se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en la Ley N°20.799, en su artículo 20, publicada en el Diario Oficial el 01 de Diciembre de 2014. Se pagó a 1.008.732 personas (353.056 Hombres y 655.676 Mujeres), un monto de \$55.094.

c. Pagos del Programa Chile Solidario

El pago mensual de Bonos de Protección y Bonos de Egreso a los representantes de las familias adscritas al Programa Chile Solidario, se realizó conforme a las autorizaciones e informaciones proporcionadas por MINDES, alcanzando en el año 2015 un número promedio mensual de 135.111 beneficios (2.696 Hombres y 132.415 Mujeres) y un monto pagado anual de MM\$15.479 (Hombres MM\$308 y Mujeres MM\$15.171).

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio Ingreso Ético Familiar, durante el año 2015 se pagó un monto total de MM\$23.570 (Hombres MM\$872 y Mujeres MM\$22.698), por un total anual de 884.436 bonificaciones, correspondientes a un promedio mensual de 73.703 bonificaciones (3.333 Hombres y 70.370 Mujeres).

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

Durante el año 2015 se pagó un monto total anual de MM\$234.640, por un número promedio mensual de 2.015.393 causantes de Subsidios Familiares (664.422 Hombres y 1.350.971 Mujeres), que benefician a 821.743 familias.

e. Subsidio por Discapacidad Mental para Menores de 18 años

La Ley N°20.255, Art. 35 (D.O.17/03/2008), estableció el Subsidio por Discapacidad Mental para las personas a las que se refiere la Ley N°18.600 y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio se reajustó a contar de Enero 2015 en un 6,08%, lo que incrementó el monto a \$61.807. Durante el año 2015, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 23.670 personas (13.877 Hombres y 9.793 Mujeres), con un monto total de MM\$17.478 (Hombres MM\$10.246 y Mujeres MM\$7.232) en el año.

f. Subsidio de Cesantía (DFL N°150, de 1981)

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL N°150 de 1981 alcanza un promedio mensual de 160 subsidios (51 Hombres y 109 Mujeres), con un monto anual de MM\$22 (Hombres MM\$7 y Mujeres MM\$15) en el año 2015.

g. Asignaciones Familiares

La Asignación Familiar es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas o subsidiadas, que se les entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen con los respectivos requisitos legales. El beneficio se entrega a quienes reciben sueldos o ingresos más bajos, ya sea trabajadores, pensionados y otros tipos de beneficiarios. En el 2015, el IPS pagó un total de M\$ 83.148.000 (más de 83 mil millones de pesos) por concepto de asignaciones familiares.

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

- **El Pago del Aporte Familiar Permanente.** Un hecho destacado en el año fueron las mejoras realizadas en el proceso de pago del Aporte Familiar Permanente para las familias de menores ingresos del país, que cumplen con los requisitos. Estas mejoras consistieron en incluir el Bono en la liquidación mensual en el caso de los pensionados IPS y abono en CuentaRUT de los beneficiarios/as que la posean.

3.2.3. Concesión, Pago y Mantención de Beneficios Previsionales, Beneficios Complementarios y Regímenes Especiales

a. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

- **Pensión Básica Solidaria (PBS)**

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, a contar del 1 de Julio de 2014 fue de \$85.964 y a contar del 01 de Julio de 2015 es de \$89.764, reajustada en un 4,42 % conforme a la variación del IPC tal como lo indica la ley.

El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) concedidos en el período Enero a Diciembre 2015 asciende a 37.719 solicitudes, de las cuales 26.437 solicitudes, es decir un 70%, corresponden a PBS de Vejez (6.632 Hombres (25%) y 19.805 Mujeres (75%)). Las PBS de Invalidez concedidas fueron 11.282, es decir un 30% (4.413 Hombres (39%) y 6.869 Mujeres (61%)).

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 399.233 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (110.094 Hombres y 288.733 Mujeres) por un monto total anual de MM\$420.393 (Hombres MM\$116.024 y Mujeres MM\$304.300) y se pagaron en promedio 179.428 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (74.286 Hombres y 105.007 Mujeres) por un monto total anual de MM\$188.312 (Hombres MM\$77.750 y Mujeres MM\$110.536), ambos tipos de pensión incluyen Pensiones Asistenciales ex-PASIS.

Las cifras incluyen Suplementos PBS, los cuales no poseen desagregación por sexo, de ahí las variaciones en números y montos.

- **Aporte Previsional Solidario (APS)**

La Pensión Máxima con Aporte establecida en la Ley N°20.255, tuvo un valor de \$279.427 desde el 01 de Julio 2014 hasta el 30 de Junio 2015. Desde 01 de Julio 2015 se aplica el reajuste de la Variación del IPC llegando ésta a un valor de \$291.778. En relación con la Pensión Máxima con Aporte para los beneficiarios de Pensión de Invalidez, a contar del 01 de Julio 2015, corresponde a un monto de \$89.764.

El total de beneficios de Aportes Previsionales Solidarios (APS) concedidos en el período Enero a Diciembre 2015 ascendió a un total de 74.292, de las cuales 71.862 solicitudes, es decir un 97% corresponden a APS de Vejez (33.506 Hombres (47%) y 38.356 Mujeres (53%)). Las APS de Invalidez concedidas fueron 2.430, es decir un 3% (1.185 Hombres (49%) y 1.245 Mujeres (51%)).

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 664.044 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez (279.887 Hombres y 384.157 Mujeres) por un monto total anual de MM\$426.803 y 64.744 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez (29.280 Hombres y 35.464 Mujeres) por un monto total anual de MM\$65.320.

Del total de pagos de APS de Vejez se cancelaron mensualmente un promedio de 334.671 pagos Internos (IPS) (105.641 Hombres y 229.030 Mujeres) y 329.373 pagos Externos (174.245 Hombres y 155.128 Mujeres). Del total de pagos de APS de Invalidez se cancelaron mensualmente un promedio de 1.169 pagos Internos (IPS) (524 Hombres y 645 Mujeres) y 63.575 pagos Externos (28.756 Hombres y 34.819 Mujeres).

b. Subsidios Previsionales Complementarios

- **Bono por Hijo Nacido Vivo**

Durante el periodo presupuestario 2015, se pagó el beneficio a 122.923 madres por un monto total de MM\$57.548. Las Bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año 2015, corresponden a un total de 164.814 hijos/hijas por un monto total de MM\$43.975, de estas las madres beneficiarias afiliadas a una AFP fueron 32.529 y las pertenecientes al Pilar Solidario fueron 19.121 madres beneficiarias.

- **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 2015 se han efectuado 437 solicitudes por parte de 77 empleadores; éstas involucran a 26.690 trabajadores jóvenes, de los cuales 14.371 son mujeres (54%) y 12.319 son hombres (46%). Durante el año 2015 los pagos Subsidio a la Contratación fueron 3.916 subsidios a 250 empleadores y con un monto anual de MM\$31.

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 2015, 21.792 solicitudes de trabajadores, siendo 11.883 solicitudes de mujeres (55%) y 9.909 solicitudes de hombres (45%); pagándose 264.824 subsidios anuales, beneficiando a 235.472 trabajadores por un monto de MM\$2.190.

- **Bono Bodas de Oro (BBO)**

Durante el año 2015, se presentaron un total de 15.105 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 29.867 bonos Bodas de Oro (14.922 Hombres y 14.945 Mujeres), lo que significó un gasto anual de MM\$4.283.

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 2015 se concedieron 21.117 Pensiones Previsionales (14.285 Hombres y 6.832 Mujeres), 1.382 Pensiones de Exonerados (Ley N°19.234) (1.174 Hombres y 208 Mujeres), 549 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) (158 Hombres y 391 Mujeres) y 51 Pensiones de Reparación (Ley Rettig N°19.123) (9 Hombres y 42 Mujeres).

Pago de Prestaciones Previsionales, según Tipo de Pensión:

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 819.298 pensiones y un monto anual pagado de MM\$1.943.743, los que se detallan a continuación:

Pensiones	Hombres		Mujeres		Totales	
	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)
Pensiones Previsionales (*)	204.122	668.709	504.880	1.042.107	709.002	1.710.816
Pensiones de Exonerados	Sin desagregación Sexo				80.981	165.869
Subtotal Previsionales	204.122	668.709	504.880	1.042.107	789.983	1.876.685
Indemnizaciones del Carbón N°19.129	448	1.734	0	0	448	1.734
Pensiones de Reparación (Ley N°19.123)	178	746	2.055	11.189	2.233	11.936
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	19.746	40.536	6.888	12.852	26.634	53.388
Total	224.494	711.725	513.823	1.066.149	819.298	1.943.743

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

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 2015 se efectuó un total de 16.780.093 de pagos de pensiones por un monto anual pagado de MM\$2.682.947. Si se adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios, se obtiene un total de 28.457.231 de documentos de pagos habituales (5.945.625 Hombres y 22.511.606 Mujeres), por un monto anual pagado de MM\$3.074.762. 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.

• 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 2015 fue de MM\$856.476 pagándose 58.526 Bonos (37.445 Hombres y 19.055 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), a un valor promedio de MM\$15; se pagaron 57.051 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro

anticipado, y 1.475 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa un aumento de un 0.41% respecto del año anterior, en que se pagaron 58.288 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2015, se ha liquidado un total de 922.743 Bonos (622.946 Hombres y 291.165 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), quedando pendiente por pagar 428.796 Bonos (337.114 Hombres y 67.692 Mujeres).

d. Regímenes Especiales

Al iniciar el año 2015, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 4.143 casos; durante este año se recibieron 576 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2015, el stock de exonerados bajó a 3.860 beneficios, de los cuales 2.118, es decir el 54,87% se encuentra en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior, para la emisión de la resolución que concede o rechaza el beneficio, una de las etapas finales del proceso.

e. Bonificación Fiscal de Salud

Durante el año 2015, la exención completa de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de 849.606 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias (342.704 Hombres y 506.902 Mujeres), con un gasto total anual de MM\$100.824.

Durante el año 2015, fueron beneficiados con la rebaja de la cotización de salud, un promedio mensual de 323.592 pensionados (177.823 Hombres y 145.769 Mujeres), con un gasto total anual de MM\$18.004. Estas cifras incluyen tanto la rebaja porcentual a un 5%, como a un 3%.

f. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2015 se recibieron 6.499 solicitudes de desafiliación (4.094 Hombres y 2.405 Mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 4.780 solicitudes (3.107 Hombres y 1.673 Mujeres), de las cuales fueron aprobadas 1.699 solicitudes (1.223 Hombres y 476 Mujeres) y rechazadas 3.081 (1.941 Hombres y 1.140 Mujeres). El total de las solicitudes procesadas, fueron enviadas a la Superintendencia de Pensiones para la emisión de las resoluciones respectivas.

Las desafiliaciones aprobadas por la Superintendencia de Pensiones, generaron el traspaso de 1.623 imponentes (1.169 Hombres y 454 Mujeres) y un traspaso de fondos cuya suma fue MM\$40.833; lo cual generó la devolución de saldo a favor a 843 imponentes (573 Hombres y 270 Mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 639 imponentes (307 Hombres y 332 Mujeres).

Del Producto Estratégico “Concesión, Pago y Mantención de Beneficios Previsionales, Beneficios Complementarios y Regímenes Especiales” destacamos los siguientes logros:

Búsqueda de Beneficiarios Valech: Se efectuó una búsqueda dirigida hacia los beneficiarios de la Ley Valech (Prisioneros y Torturados políticos) que teniendo el derecho a recibir el beneficio, aun no lo habían solicitado. Este beneficio se extingue si no es solicitado oportunamente. Este beneficio tiene un universo de 1.500 personas que están identificadas en las nóminas oficiales. Gracias a los procesos internos y externos de búsqueda, donde se han revisado los Fallecidos, se han contactado otras bases de información, se logrado han contactar a 458 personas (31%), y 237 han solicitado el beneficio (16%).

Pago Aporte Único Reparatorio Valech: Ley N°20.874 de fecha 29 de Octubre de 2015, relativa al Aporte Único Reparatorio Valech, cuyo primer pago fue realizado en Diciembre 2015.

3.2.4. Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales

- **Recaudación de Cotizaciones Previsionales**

Recaudación Periodo 2012-2015										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2012	6.039.554	88,03%	1.170.230	97,27%	820.936	11,97%	32.814	2,73%	6.860.490	1.203.043
2013	6.226.422	89,68%	1.345.763	97,84%	716.441	10,32%	29.755	2,16%	6.942.863	1.375.518
2014	6.421.966	91,02%	1.438.715	98,16%	633.212	8,98%	26.995	1,84%	7.055.178	1.465.710
2015	6.962.325	91,90%	1.549.314	98,36%	613.517	8,10%	25.790	1,64%	7.575.842	1.575.104

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, el IPS recaudó en el año 2015 para el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$5.764.

En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, el IPS recaudó en el año 2015 un monto promedio mensual de MM\$124.375

- **Cobranza de Deudas Previsionales**

Durante el año 2015 se registró recuperación de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos, ascendente a la suma de MM\$45.910, suma superior en un 10,42% (MM\$4.331) a lo recaudado en el año inmediatamente anterior.

Del Producto Estratégico “Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales” destacamos el siguiente logro:

En el año 2015 se regularizaron dos situaciones que han permitido incrementar el universo de empleadores y registros de deudas sobre los cuales se han efectuado las acciones de cobranza: incluir en el boletín de infractores laborales los empleadores que, habiendo solicitado la emisión de cupón de pago para liquidar la deuda, en definitiva ésta no fue pagada. La segunda acción corresponde a la regularización de los registros TAF (transferencias de rezagos de cotizaciones desde las AFP al IPS por pago del fondo de pensiones en entidad errónea), restando por regularizar registros históricos.

3.3. Resultados de los Desafíos 2015 asumidos por el Instituto.

- **Servicio de Atención y Pagos de Beneficios de Seguridad Social:** Se cumple el compromiso de materializar la Licitación del Servicio de Pago, que requirió la aprobación de las Bases de Licitación por parte de la Contraloría General de la República. Sin embargo, la adjudicación del servicio no pudo concretarse, dado que las ofertas no cumplieron con el requerimiento de la asignación presupuestaria dispuesta para esto, declarándose desierta la Licitación del Servicio. Por lo anterior, y considerando que el IPS debe asegurar la continuidad del Servicio de Pago, es que se implementó un plan de contingencia, para lo cual se efectuaron contrataciones directas por el período de un año para las modalidades de Pago No Presencial Nacional (BancoEstado, en proceso de toma de razón de la

Contraloría General de la República) y en el Extranjero (Banco BCI, con toma de razón desde la CGR) y, de dos años para la modalidad de Pago Presencial en Sucursal y Móvil (en desarrollo su adjudicación). Finalmente, cabe señalar que el Instituto se encuentra actualmente reformulando las Bases Administrativas y Técnicas, con el objetivo de iniciar un nuevo proceso de Licitación Pública del Servicio de Atención y Pago, que será implementado una vez finalizados los contratos actuales.

- **Gestor Documental:** Durante el año 2015, el Departamento Transparencia y Documentación, la División de Beneficios y el Departamento de Finanzas participaron, junto a la División de Informática de IPS, en el desarrollo del Programa Gestor Documental, que consideró dos proyectos: **1)** Levantamiento y Análisis de Requerimientos, y **2)** Plan Piloto. Ambos proyectos han concluido en forma exitosa. Se hace necesario destacar que la Institución cuenta con una plataforma tecnológica de clase mundial, vigente, probada y operativa, la cual permitirá extender los beneficios del Gestor Documental hacia otros procesos en la medida que se vayan incorporando.
- **Programa Social:** Entre los meses de Abril y Diciembre del 2015, se desarrolló el proyecto denominado "Programa Social - Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social, para mujeres rurales de zonas de difícil conectividad", el cual se gesta en respuesta a los distintos compromisos de Género del Instituto con el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), con el Ministerio del Trabajo (MINTRAB) y con el Ministerio de Desarrollo Social (MINDES). Como logros de la ejecución del proyecto, se puede mencionar el aumento en la convocatoria de las mujeres participantes, el aumento en la cobertura de localidades de difícil conectividad y la vinculación con mujeres indígenas rurales.
- **Proyecto Data Warehouse(DWH):** Tiene la finalidad de crear un repositorio homologado de información, orientado a constituirse en un insumo para la toma de decisiones de la Alta Dirección y demás jefaturas de la institución. En 2015, se efectuó la primera etapa, correspondiente al levantamiento de las fuentes de datos. Se inició con el análisis a los tres principales activos de información, conformados por Beneficiarios, Causantes y Pagos, logrando identificar las bases de datos operativas con las que cuenta el Instituto, como también se estableció la información que fluye en los distintos procesos de negocios, pudiendo distinguir la utilidad para obtener información de gestión, lo cual permitió tener una visión global del estado actual de las bases de datos operativas que podrían aportar información al DWH y determinar la factibilidad de implementación del DWH.
- **Socialización de la nueva Política de Personas:** Durante el año 2015 se ejecutó el plan de acciones de socialización comprometidas. El equipo integrado por la Subdirectora de Sistemas de Información y Administración, el Jefe del Departamento de Personas y el encargado del área de Relaciones Laborales, visitaron 12 Direcciones Regionales durante el año, superando la meta del 70% comprometida. En estos diálogos regionales de relaciones laborales se socializó la nueva Política de Gestión de Personas y se constituyeron como un espacio de desarrollo de un diálogo directo con los funcionarios y funcionarias del IPS, donde pudieron expresar sus dudas e inquietudes en torno a su trabajo. Así también, se efectuaron dos publicaciones en la Intranet. En la primera de ellas se dio cuenta de la difusión de los ejes de la nueva Política y en la segunda publicación se comunicó que el Jefe del Departamento de Personas hizo entrega del documento a los integrantes del Comité Directivo del IPS, instancia en la que también informó de los distintos ámbitos que ésta contempla. Finalmente, se mantuvo el trabajo conjunto de la Mesa Bipartita con la Asociación Nacional de Funcionarios ANATRINP.

4. Desafíos para el año 2016

Foco Mandato de Gobierno:

En Abril 2016 IPS debe dar cumplimiento a dos medidas anunciadas en Discurso Presidencial del 21 de Mayo 2015, contempladas en Ley N°20.864, las cuales son:

- Tramitación Automática por oficio de la Solicitud de PBSV o APSV (según corresponda) en los casos de beneficiarios de invalidez del Pilar Solidario que vayan a cumplir la edad legal para pensionarse.
- Hacer extensiva la Asignación por Muerte a la totalidad de los adultos mayores que tienen PBS y a los beneficiarios de APS con saldo cero en su cuenta individual en su totalidad.
- En Noviembre 2016, implementar la segunda fase de la exención de la cotización de salud, desde un 3% a un 0% dando así cumplimiento a este mandato Presidencial.

Foco Procesos Internos:

Proyecto ERP/SAP: Este proyecto se orienta al cumplimiento de dos objetivos estratégicos del IPS: Contar con información de calidad de los procesos de negocios y soporte y Garantizar una plataforma estable y confiable. Durante el año 2014 se efectuó un diagnóstico del estado de los sistemas informáticos internos, en el cual se detectó la necesidad de incorporar un soporte tecnológico dentro de los proyectos del Plan Director, que integre los Departamentos de Finanzas, de Administración e Inmobiliaria y de Personas, todos pertenecientes a la Subdirección de Sistemas de Información y Administración. Luego de evaluar diversas alternativas, se decidió por un sistema ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales, en español), correspondiente a un sistema integral de gestión empresarial que automatiza los procesos de una empresa. La instalación de este sistema de categoría WORLD CLASS en el IPS constituye una mejora substantiva en el registro de las operaciones, transferencia de información entre distintas unidades, mejoras en los procesos transversales y mayor control sobre las operaciones. Para la ejecución de este proyecto, desde abril del año 2015 se comenzó un levantamiento de los procesos en los distintos Departamentos/Secciones involucradas, entre ellos, Pago de Beneficios, Compras, Activo Fijo y Personas, además de la creación de un equipo de trabajo dedicado y la definición de una estrategia de Gestión del Cambio. Asimismo, para el periodo antes mencionado, se procedió a la ejecución de 3 prototipos, a saber, dos en el Departamento de Personas, que tienen relación con el pago de nómina y gestión de personas (empleado central), y uno en Finanzas, que se refiere al pago y conciliación de beneficio. Ambos dieron como resultado un alto acoplamiento en los equipos, una definición temprana de los procesos de alto impacto para el IPS y una identificación del equipo humano que permitirá la ejecución de un plan de capacitación para el desarrollo de este proyecto. Cabe precisar que para el 2016 se contempla el desarrollo de 2 pruebas de conceptos, uno para el Departamento de Finanzas correspondiente a recaudación previsional y otro para Administración e Inmobiliaria para gestión de compras y activos fijos, cuyos documentos entregables son: a) Mapa de Procesos (Business Blueprint), b) Manual de Configuración, c) Manual de Capacitaciones, d) Capacitaciones a Usuarios, e) Plan de Proyecto y f) Lecciones Aprendidas; cuya fecha de entrega es a diciembre de 2016. Del mismo modo, y en forma paralela, se procederá a la configuración y desarrollo del módulo de Recursos Humanos (HCM). Cabe hacer presente que la

aspiración del IPS es poder contar con el sistema SAP implementado y funcionando en el mes de enero de 2018, para los módulos de Recursos Humanos y Finanzas, con un alcance que permita cubrir aquellos procesos claves en su primera etapa. La meta para el 2016 es la evaluación de las 2 pruebas de conceptos (Finanzas y Administración) y sus entregables. El costo asociado se estima en MM\$662 que incluye capacitación, implementación, pilotos y asesoría en gestión del cambio.

Modernización del modelo de atención: El modelo de atención es la representación de la estrategia de vinculación con sus usuarios que establece el IPS, para garantizarles un servicio y respuestas de calidad ante sus requerimientos en materia de información y tramitación. Está compuesto, en su centro, por canales de vinculación con el usuario/a (canales de atención) y capas de escalamiento para resolver casos complejos, que involucra y fija responsabilidades a la institución en su conjunto, tanto en el proceso de atención como en la satisfacción de las expectativas de calidad de servicio de nuestros usuarios/as. Además, contiene componentes de soporte que permiten que el modelo opere, tales como procesos de formación técnica, administración del conocimiento, control de gestión, análisis y tecnología. Para el año 2016 nos proponemos generar propuestas de mejora a este modelo, en sus distintos componentes, canales y capas, alineándolo a la estrategia institucional, a partir de una revisión participativa. Para estos efectos, generaremos un proceso que incluye la participación de los funcionarios/as a cargo de la operación y de la atención en los canales de atención, consistente en: 1) realización de un taller por región con funcionarios pertenecientes a direcciones regionales y sucursales, alcanzando a 5 regiones de las zonas norte, centro y sur, 2) conformación de una mesa de trabajo con representación de todas las áreas de la Subdirección involucradas para levantar iniciativas de mejoramiento del modelo de atención desde las áreas de diseño y operación, y 3) realización de un catastro con iniciativas de mejora en la calidad del servicio. Con esto, generaremos los siguientes productos: 1) diagnóstico de procesos optimizables, con especial énfasis en los vinculados a trámites, 2) alineación de iniciativas en torno a una mayor calidad de servicio, 3) priorización de iniciativas para implementar durante el 2016. La meta 2016 consiste en la generación e implementación de un set de proyectos que impacten al modelo de atención para su mejoramiento, en el corto y mediano plazo, con instancias de seguimiento y control por parte de una mesa de trabajo que tenga como objetivo el éxito de los proyectos definidos. Para la ejecución de este desafío, no se prevé la contratación de recursos adicionales a los existentes.

Flexibilidad Horaria: Hoy en día las personas en sus trabajos buscan incentivos que no necesariamente son monetarios, sino más bien dicen relación con el reconocimiento y la empatía de la Institución con los roles que deben desarrollar en su vida cotidiana. Un tema muy valorado es la posibilidad de acceder a horarios flexibles en su jornada laboral, ya que estos reportan múltiples beneficios frente a la posibilidad de encontrar cierto equilibrio entre las necesidades personales y los objetivos de la Institución.

Algunas de las principales ventajas de acceder a la flexibilidad horaria se ven reflejadas en los siguientes ámbitos de la vida de las personas: mejora la calidad de vida de las personas al facilitar la conciliación de la vida personal, laboral y familiar; potencia la corresponsabilidad en el reparto de las tareas domésticas y el cuidado de hijos e hijas y familiares dependientes; favorece la igualdad entre mujeres y hombres; reduce el ausentismo laboral, disminuyendo los atrasos; aumenta el compromiso con la Institución; mejora el clima laboral; aumenta la satisfacción y motivación del funcionario o funcionaria; retiene el talento y permite incorporarse a formación vespertina.

Así mismo, el Instructivo Presidencial N°1 establece que los Servicios deberán desarrollar acciones de conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares, lo cual requiere de una serie de gestiones, tales como el desarrollo de recursos y estructuras sociales que permitan el cuidado y la atención de las personas dependientes (niños y niñas, adultos dependientes , personas enfermas y personas en situación de discapacidad) y la reorganización de los tiempos y espacios de trabajo.

El establecimiento de la medida de flexibilidad horaria posibilita que los funcionarios y funcionarias del IPS puedan desarrollarse en las diferentes facetas de su vida, visualizando los diversos roles que en ella desempeñan, ser hombres y mujeres, padres, madres, hijos, hijas, trabajadores y trabajadoras. Dicha propuesta contempla la misión y objetivos estratégicos del servicio, que dicen relación con la atención que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país que acceden a los beneficios sociales que contempla la política pública, asegurando que la puesta en marcha de la flexibilidad horaria no afecte el normal funcionamiento del Instituto y la prestación de sus servicios.

Sus principales actividades son: a) Diseño de propuesta de implementación, b) Constitución de Mesa de Trabajo, c) Modificación del Sistema Reloj, d) Validación de la Propuesta y Lanzamiento, e) Período de Marcha Blanca e implementación, f) Acciones de sensibilización y difusión al interior del IPS, concerniente a materias de conciliación laboral, personal y familiar (Plan Comunicacional y Campaña de Sensibilización). Todas estas actividades se realizarán de Marzo a Diciembre de 2016. La meta propuesta es implementar la flexibilidad horaria para todos los funcionarios y funcionarias del IPS en un 100%. Para la ejecución de este desafío, no se prevé la contratación de recursos adicionales a los existentes.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015
- Anexo 7: Resultados en materia de implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 8a: Proyectos de Ley en Tramitación en el Congreso Nacional
- Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015
- 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. Su estructura orgánica está contenida en la Resolución Exenta N°320 del 19 de Julio de 2012.

- Misión Institucional

El IPS contribuye a la protección social del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales, como así mismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto. Promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee la Institución.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2015.

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2015 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional, algunos de los cuales presentan un comportamiento vegetativo creciente.
2	Se incluye en el presupuesto del año 2015 recursos para la aplicación de la Ley N°20.743, que otorga un Aporte Familiar Permanente en el mes de Marzo a los beneficiarios del Programa ChileSolidario, Ingreso Ético Familiar, Subsidio Único Familiar y beneficiarios de Asignación Familiar.
3	Se incorporaron recursos para la aplicación de la Ley N°20.864, que en una primera etapa, exención del 5% al 3% la cotización de salud de pensionados mayores de 65 años pertenecientes al cuarto quintil más vulnerable de la población, a contar del 1º de Noviembre 2015.
4	Se autorizó presupuesto para la ejecución del programa "Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad".
5	En cumplimiento a la Ley N°20.874, se otorgan recursos para la cancelación de un aporte único de carácter reparatorio a beneficiarios de la Ley Valech (Ley N°19.992 y Ley N°20.405).

Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado.
2	Mejorar en oportunidad y calidad, los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto.

Número	Descripción
3	Optimizar el proceso de recaudación, de manera de distribuir oportuna y correctamente las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como, constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas.
4	Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, garantizando la oportunidad y cobertura en la entrega a la ciudadanía

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

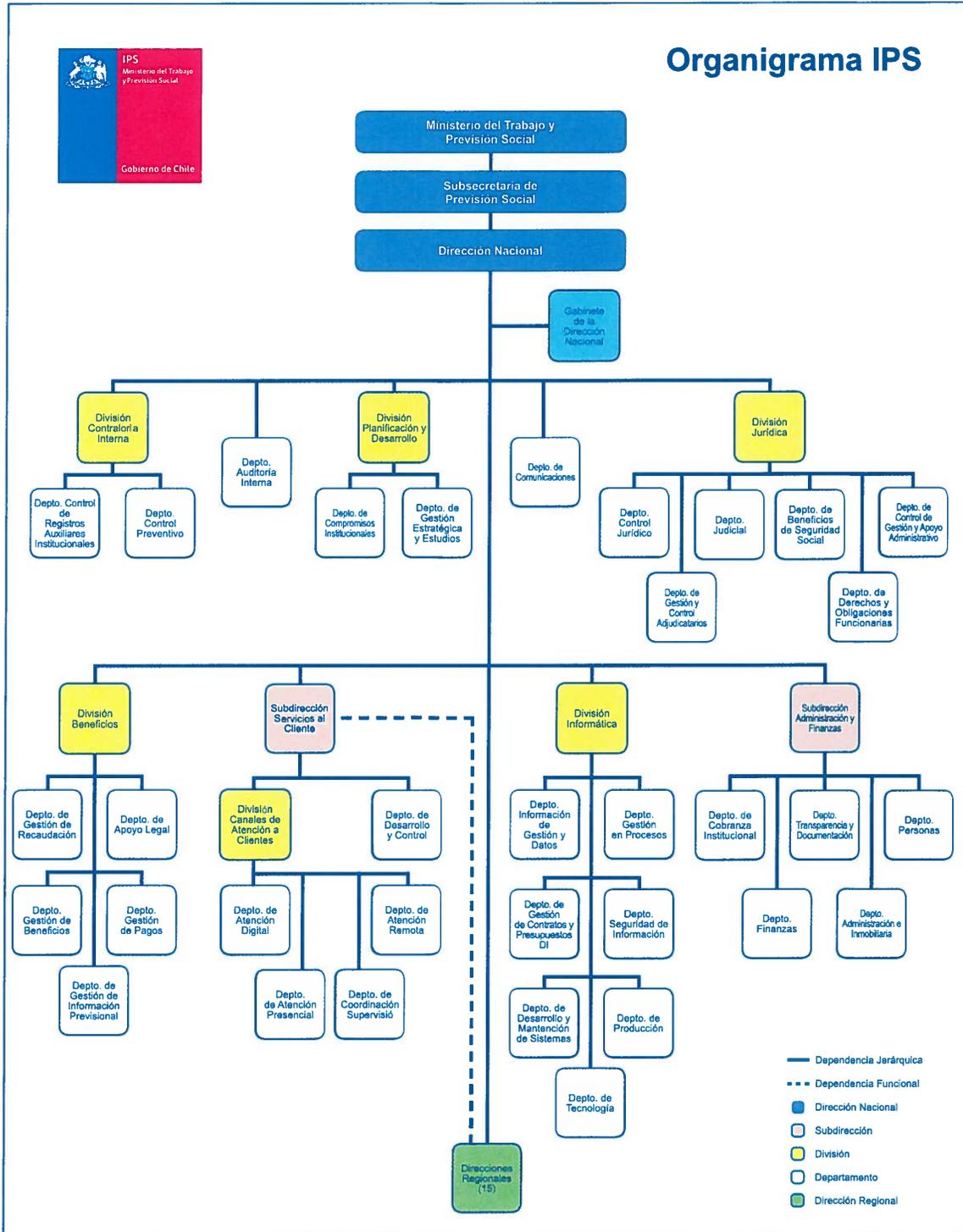
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites</u>		
1	Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla de única presencial y virtual de atención de público	1
<u>Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.</u>		
2	Este servicio consiste fundamentalmente en el procedimiento de pago de los beneficios de seguridad social y demás beneficios sociales que el IPS debe pagar por expresa disposición legal o en virtud de un convenio de colaboración, a partir de la información proporcionada y transmitida electrónicamente por el Instituto a través de medios computacionales o de comunicación de datos instruyendo el pago a las respectivas instituciones pagadoras. Con ello, la Institución pagadora procede en forma periódica y oportuna a efectuar los pagos bajo la modalidad que se determina en el contrato	4
<u>Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales</u>		
3	Concesión, pago, mantención, suspensión o extinción de pago de pensiones y demás beneficios del sistema solidario, sistema de reparto, leyes reparatorias y otras leyes especiales	2
<u>Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales</u>		
4	Actividades de recaudación, distribución, compensación y registro de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: Cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA), cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y del régimen de reparto, de acuerdo a la política de recaudación y cobranza, generando un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.	3

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Pensionados del Sistema de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez y de Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez Ley N°20.255
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto
3	Pensionados de Leyes de Reparación (N°19.234 Exonerados Políticos, N°s19.123 y 19.980 Rettig y N°19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N°19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos Extraordinarios)
4	Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MINDES,

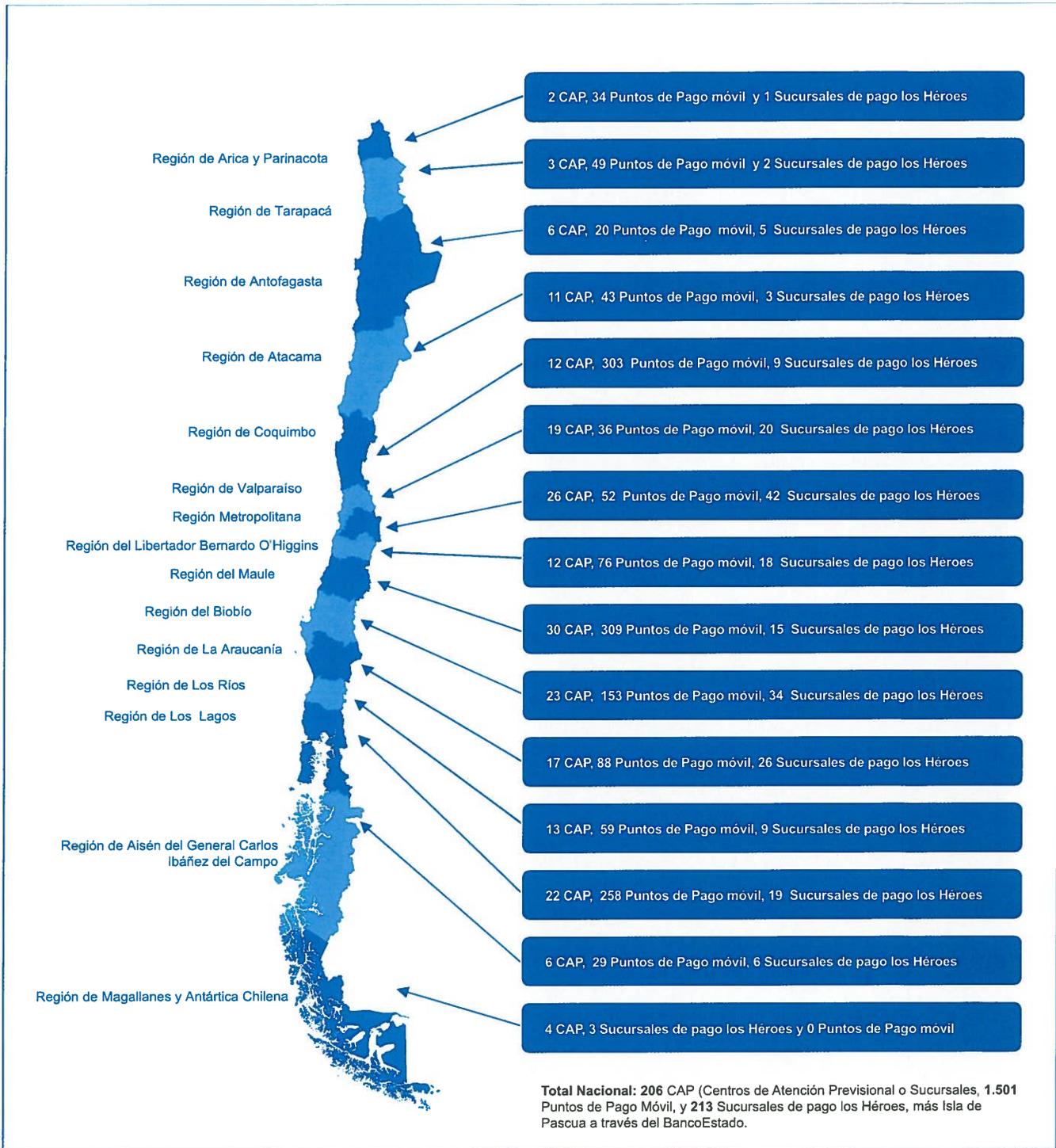
Número	Nombre
	SUSESO)
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Art. 74, Ley N°20.255
6	Imponentes del Sistema de Reparto (trabajadores dependientes e independientes)
7	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS
8	Menores de 18 años de edad que perciban 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 las que se entrega información útil para sus planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, MINDES y DIPRES)
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 de Público a través de la Red de Multiservicios del Estado.

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31.12.2015

Cobertura Geográfica de Unidades Regionales:



Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente/División Canales de Atención a Clientes

c) Principales Autoridades

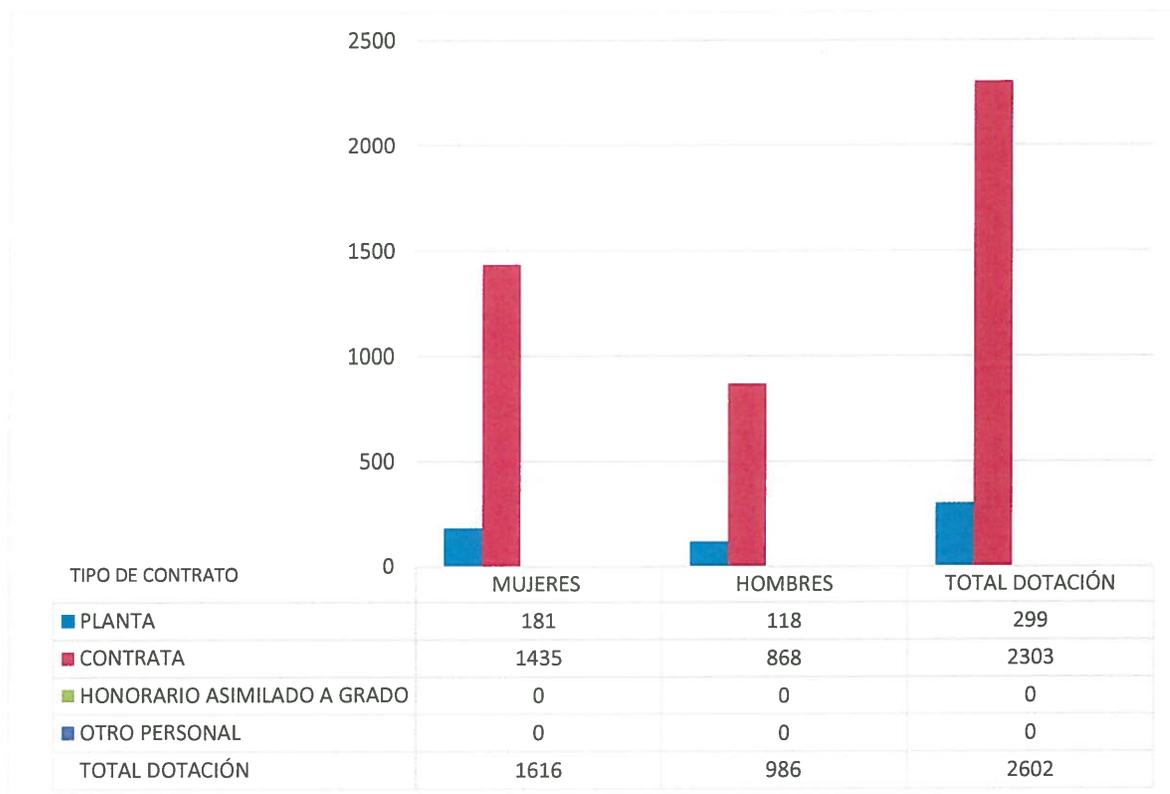
Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio Alejandro Coronado Rojo
Jefa División Jurídica	María Soledad Ramírez Herrera
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Ana Carolina Godoy Badilla (TP)
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barría
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Alberto Grlica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirectora Administración y Finanzas	Maria Eugenia Elizalde Soto
Jefe División Contraloría Interna	Boris Alfredo Peralta Jara
Jefa División Informática	Arnoldo Rigoberto Carrillanca Antilef (TP)
Jefe Departamento de Personas	Mauricio Hernán Quintana Díaz (TP)
Jefe Departamento Finanzas	Rubén Enrique Leiva Osses
Jefa Departamento Administración e Inmobiliaria	Jorge Alejandro Villegas Leiva
Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Glenda Ibáñez Ortega
Jefa Departamento de Transparencia y Documentación	María Verónica Eckholt Williamson
Subdirector Servicios al Cliente	Juan Jose Cárcamo Hemmelmann
Jefa División Canales de Atención a Clientes	Romanina Ruth Morales Baltra
Director Región de Arica y Parinacota	Juan Carlos Flores Flores (TP)
Directora Región de Tarapacá	Julia Annabella Gandarillas Guisa (TP)
Director Región de Antofagasta	Lenka Soledad Marangunic Hinojosa (TP)
Director Región de Atacama	Pedro Lautaro Vega Flores (TP)
Director Región de Coquimbo	Galo Antonio Luna Penna (TP)
Director Región de Valparaíso	Juan Carlos Tapia Espinoza (TP)
Director Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Norma Tatiana Ramirez Alvarez (TP)
Directora Región del Maule	Waldo Andres Quevedo Araya (TP)
Director Región del BíoBío	Patricia Waleweska Saldias Carreño (TP)
Director Región de La Araucanía	María Antonieta Faundez Cifuentes (TP)
Director Región de Los Ríos	Eduardo Jorge Muñoz Contreras
Director Región de Los Lagos	María Tabita Gutierrez Montes
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Elizabeth Geovanna Gutierrez Eggert
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Verónica Fabiola Leiva Seguel (TP)
Director Regional Área Metropolitana	Juan Juvenal Godoy Farias (TP)

Fuente: Departamento de Personas

Anexo 2: Recursos Humanos

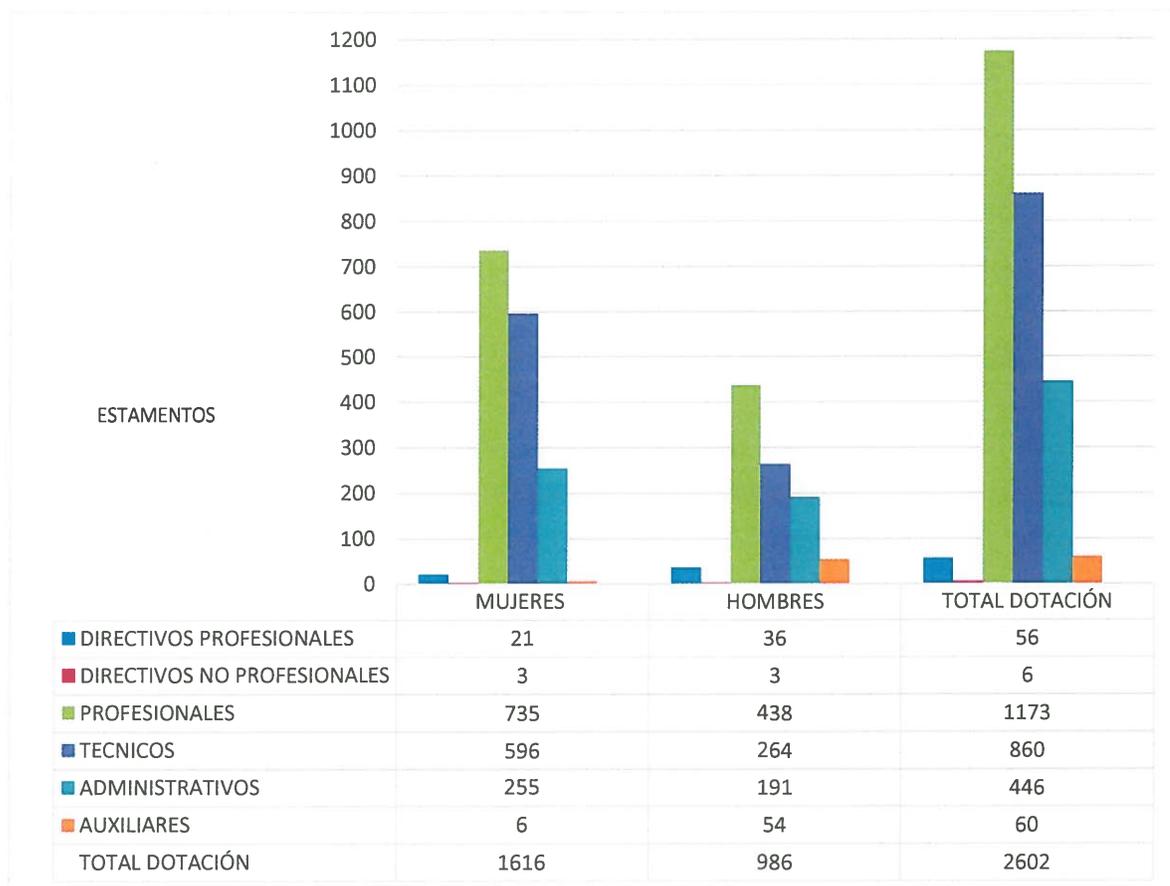
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2015² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

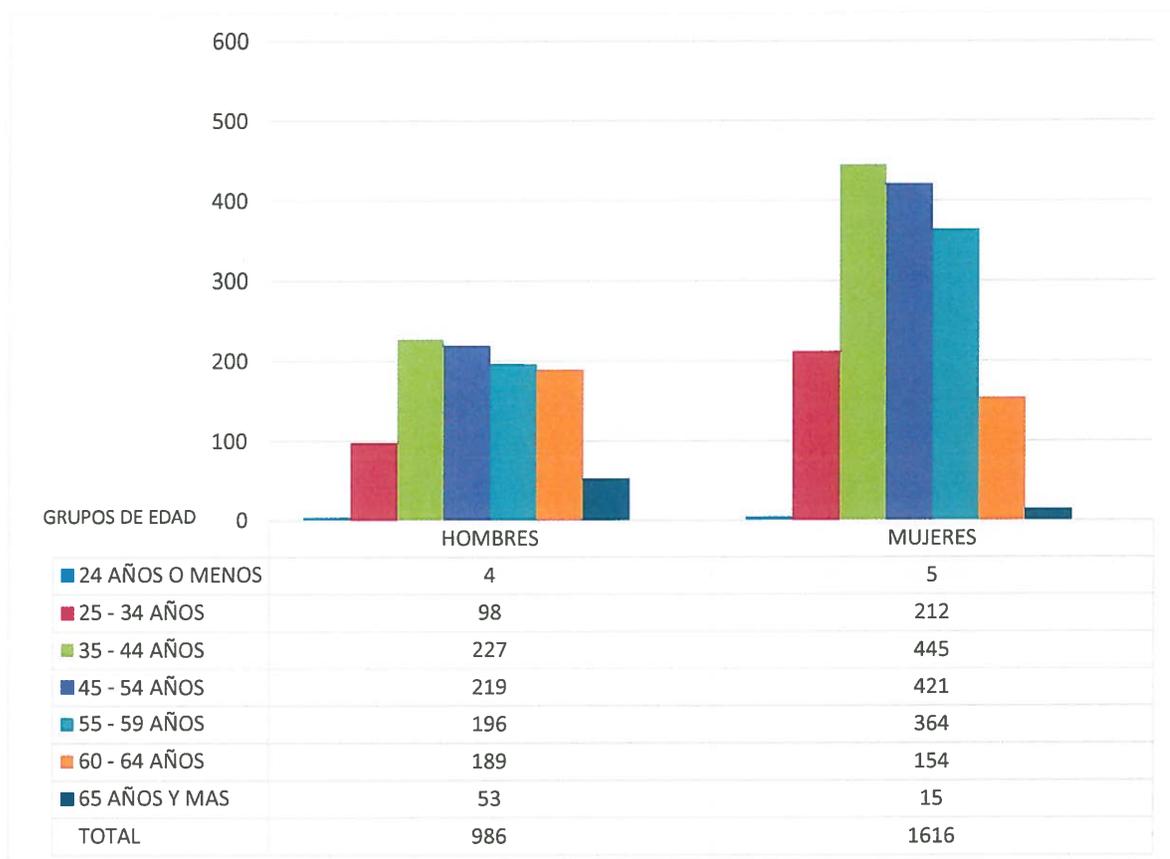


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución: es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las Leyes N°s 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)

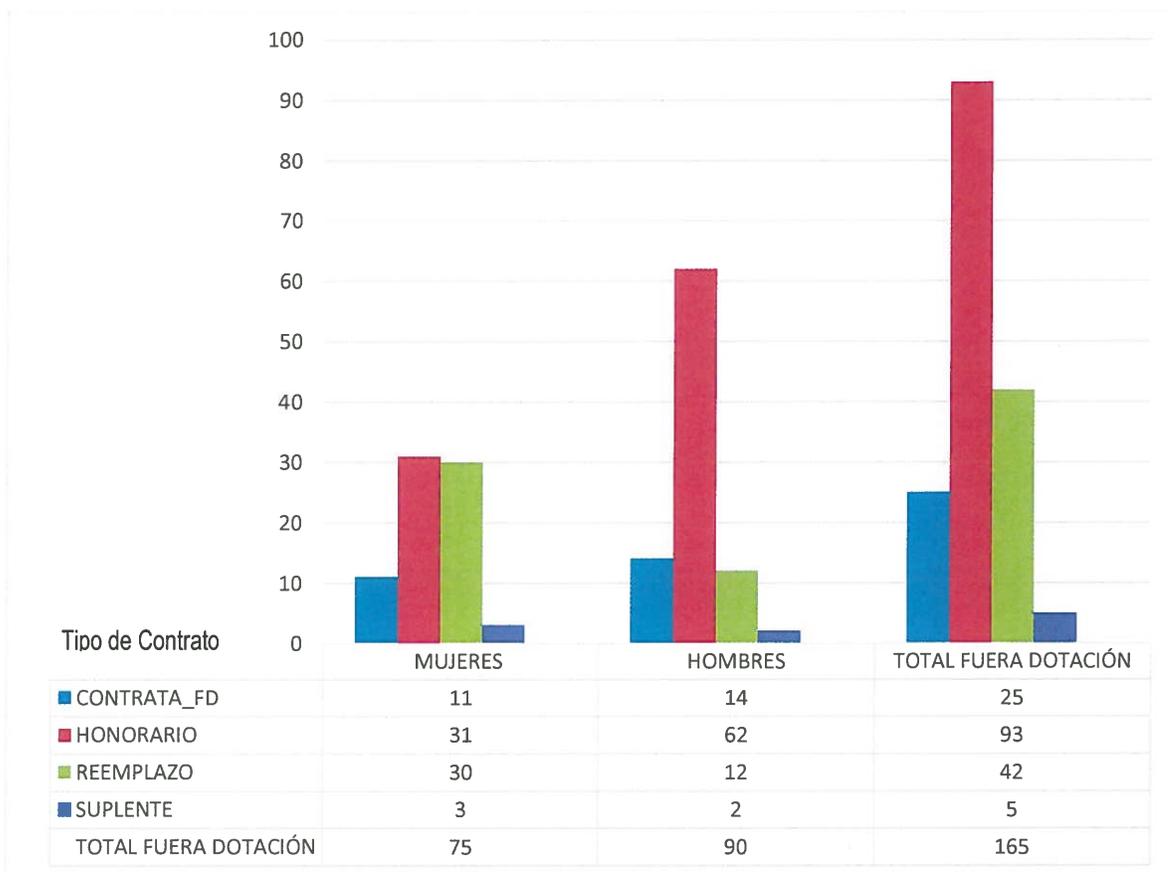


- Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



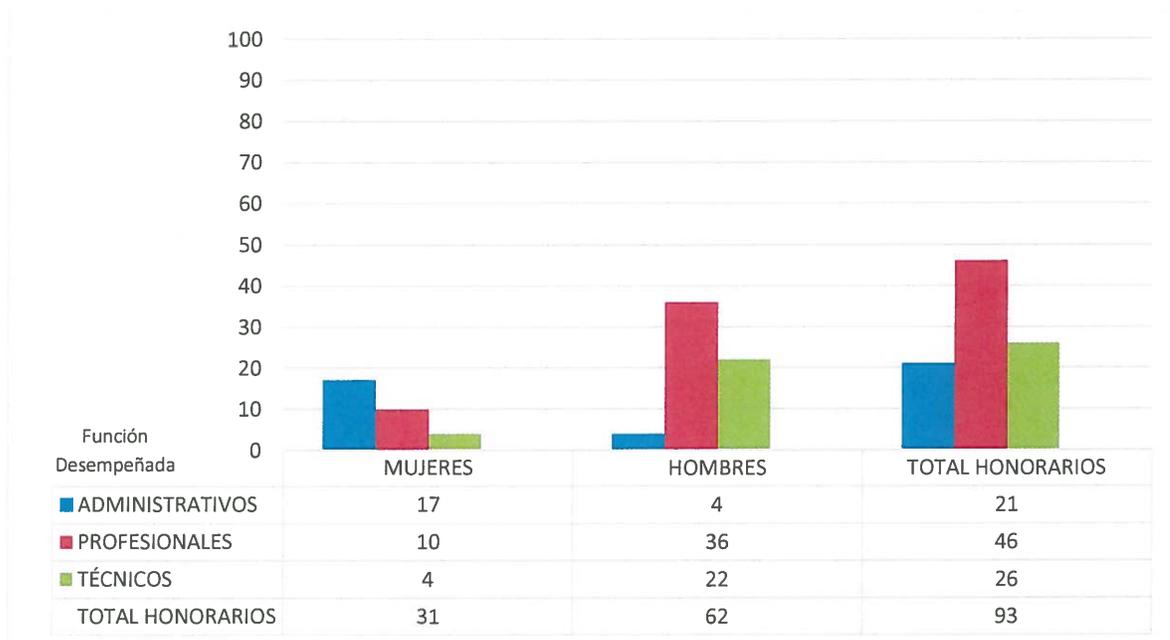
b) Personal fuera de Dotación

- Personal fuera de Dotación año 2015³, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

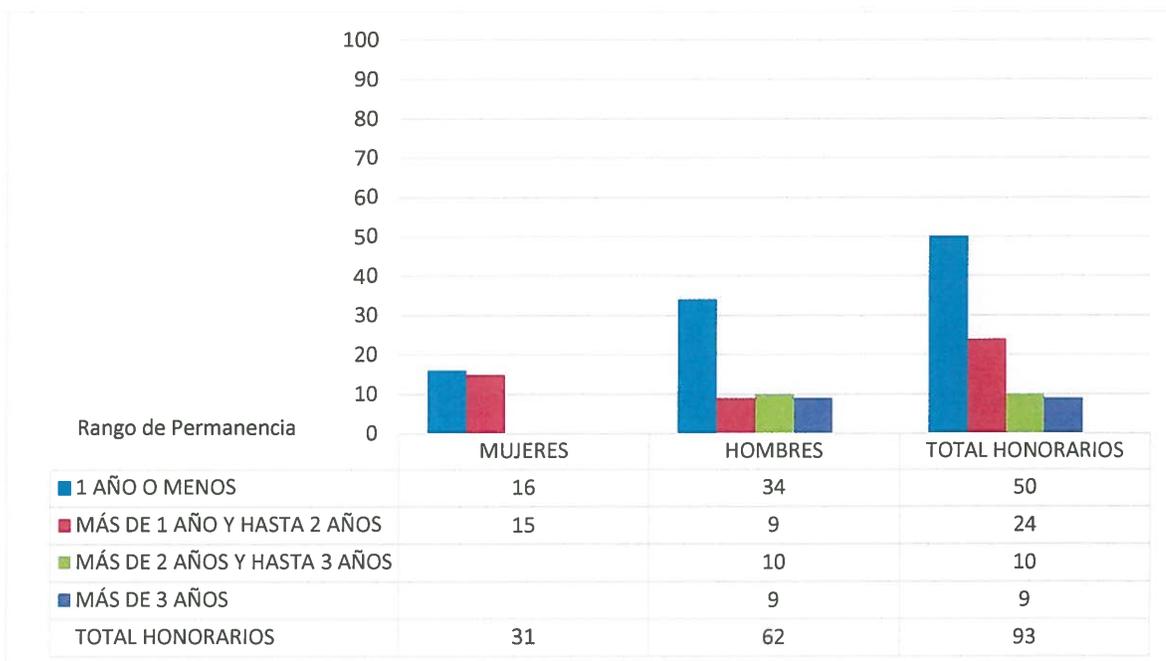


3 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015.

- Personal a honorarios año 2015 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas ⁶
		2014	2015		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁷ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁸	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	60,2	79,3	132	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	100	100	100	Ascendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	6,8	5,6	121	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación					
▪ Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	2,1	2,8	133	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,04	0,15	-	Neutro
▪ Retiros voluntarios con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,1	2,8	133	Ascendente

4 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

5 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

6 Debido a que la fórmula de avance es calculada como una división entre el efectivo 2014 y 2015 (o viceversa, dependiendo lo que se considere como avance), para aquellos casos donde esta división provoca una indeterminación matemática (división por cero), en la columna de Avance se ha escrito ">100" cuando el indicador experimenta una mejora, "<100" cuando el indicador experimenta un retroceso, y "100" cuando no ha experimentado cambios.

7 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas ⁶
		2014	2015		
otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	1,4	1,3	108	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	3,2	2,5	128	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	1	1	100	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	1,7	0	0	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	4,7	14,8	315	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	93,09	77,56	83	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	12,82	11,03	86	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0	1,56	<100	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	100	Ascendente
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t}) / \text{Dotación Efectiva año t}$	1,61	1,55	104	Descendente

9 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.

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas ⁶
		2014	2015		
• Licencias médicas de otro tipo ¹¹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,24	0,29	83	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,01	0,01	100	Descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1,54	1,54	100	Descendente
7. Evaluación del Desempeño¹²					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,9	99,7	99,79	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,1	0,3	33	Descendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	100	Descendente
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	100	Descendente
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹³ 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)
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	No	SI		
9. Regularización de Honorarios					

11 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

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

14 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas ⁶
		2014	2015		
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	4,06	9,09	45	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	14,28	32,56	228	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	97,14	46,51	209	Descendente

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos devengados año 2014– 2015				
Denominación	Monto Año 2014 ¹⁵ M\$	Monto Año 2015 M\$	Notas	
INGRESOS	4.826.211.183	4.777.328.735		
Imposiciones Previsionales	99.433.721	89.114.358	1	
Transferencias Corrientes	46.093.219	46.182.865		
Rentas de la Propiedad	143.935	139.940		
Ingresos de Operación	198.029	200.171		
Otros Ingresos Corrientes	58.024.629	39.042.392	2	
Aporte Fiscal	4.572.242.599	4.553.023.130	3	
Venta de Activos no Financieros	16.517	83.301		
Venta de Activos Financieros	49.839.192	49.407.332		
Recuperación de Préstamos	219.342	135.246		
GASTOS	4.828.743.481	4.784.095.700		
Gastos en Personal	52.200.348	54.170.494	4	
Bienes y Servicios de Consumo	66.727.788	66.061.290		
Prestaciones de Seguridad Social	4.334.323.867	4.241.575.238	5	
Transferencias Corrientes	321.934.990	369.295.741	6	
Otros Gastos Corrientes	530.581	750.166		
Adquisición de Activos no Financieros	1.597.353	999.362		
Adquisición de Activos Financieros	51.406.583	50.932.185		
Préstamos	21.971	16.899		
Servicio de la Deuda		294.325		
RESULTADO	-2.532.298	-6.766.965		

15 La cifras están expresadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

Análisis de diferencias entre Ingresos y Gastos año 2014 – 2015

- (1) La diferencia se explica, ya que las imposiciones previsionales disminuyen en MM\$2.300 y los ingresos por concepto de cotizaciones erróneas en M\$9.500, en consideración a que en el año 2014 se contabilizaron ingresos históricos recibidos desde las AFP por este concepto.
- (2) La disminución se justifica ya que en el año 2015 no hubo ingresos por SWAP vs. MM\$ 6.780 en el período anterior. Además, hubo un menor ingreso por concepto de cotizaciones erróneas de MM\$ 12.230, ya que en el año 2014 se contabilizaron ingresos históricos recibidos desde las AFP por este concepto.
- (3) La menor necesidad de Aporte Fiscal se explica principalmente por disminución del gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$110.547). Este menor valor se compensa en parte por aumento del gasto en APS Externas (MM\$ 49.629), Bono por Hijo (MM\$14.789), mayor cobertura del Bono de Aporte Familiar Permanente de Marzo (MM\$4.739), y Bonificación Ley N°.20.531 y Ley N°20.864 (7% FONASA) MM\$10.877. Por otro lado, en el año 2015 no hubo ingreso por SWAP vs. MM\$6.780 en el año 2014.
- (4) La diferencia se explica en parte por la utilización de un inflactor de 1,0435 y el reajuste de sueldo que fue de un 6% (MM\$825) y por un mayor gasto en el año 2015 por concepto de obtención de títulos profesionales de funcionarios del IPS.
- (5) La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica principalmente por un menor gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$ 110.547), pensiones previsionales (MM\$5.843), y una disminución en las PBS de Invalidez. (MM\$3.559), aun cuando por otro lado se observa aumento en Bonificación por Hijo para las mujeres (MM\$14.185), Bonificación de Salud (Ley N°20.531 y Ley N°20.864) MM\$ 10.877 y Aporte Familiar Permanente por MM\$4.739.
- (6) El incremento se explica en su totalidad por un aumento en el Aporte Previsional Solidario de pensionados de las AFP, Cías. de Seguro y Mutuales.

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015								
Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas ¹⁹
			INGRESOS	4.568.352.439	4.783.603.971	4.777.328.735	6.275.236	
04			Imposiciones Previsionales	74.770.148	88.899.516	89.114.358	-214.842	
	02		Aportes del Trabajador	74.770.148	88.899.516	89.114.358	-214.842	
05			Transferencias Corrientes	49.748.300	47.633.389	46.182.865	1.450.524	
	01		Del Sector Privado		652.126	652.126		
		003	Administradora del Fondo de Retiro		652.126	652.126		
	02		Del Gobierno Central	36.265.292	32.766.757	32.718.028	48.729	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	36.265.292	32.766.757	32.718.028	48.729	
	03		De Otras Entidades Públicas	13.483.008	14.214.506	12.812.711	1.401.795	
		001	Comisión Revalorizadora de Pens.	13.483.008	14.214.506	12.812.711	1.401.795	1
06			Rentas de la Propiedad	166.387	145.201	139.940	5.261	
07			Ingresos de Operación	224.089	194.322	200.171	-5.849	
08			Otros Ingresos Corrientes	34.173.865	38.910.785	39.042.392	-131.607	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.273.080	1.788.888	1.824.960	-36.072	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	6.775.752	8.722.016	8.766.855	-44.839	
	99		Otros	26.125.033	28.399.881	28.450.577	-50.696	
09			Aporte Fiscal	4.359.687.277	4.558.155.330	4.553.023.130	5.132.200	
	01		Libre	4.359.687.277	4.558.155.330	4.553.023.130	5.132.200	
10			Venta de Activos no Financieros	12.731	95.289	83.301	11.988	
		01	Terrenos				0	
		02	Edificios				0	
		03	Vehículos		69.300	69.300	0	
		04	Mobiliario y Otros	12.731	25.989	14.001	11.988	
11			Venta de Activos Financieros	49.326.792	49.407.332	49.407.332	0	
	01		Venta de Títulos y Valores	49.326.792	49.407.332	49.407.332	0	
12			Recuperación de Préstamos	242.850	162.807	135.246	27.561	

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

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

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas ¹⁹
	01		De Asistencia Social	24.910	20.339	18.791	1.548	
	02		Hipotecarios	184.103	110.463	85.062	25.401	
	05		Médicos	1.236	754	592	162	
	09		Por Ventas a Plazo	32.601	31.251	30.801	450	
			GASTOS	4.568.352.439	4.783.603.971	4.784.095.700	-491.729	
21			Gastos en Personal	47.093.843	54.275.852	54.170.494	105.358	
22			Bienes y Servicios de Consumo	66.278.950	66.183.290	66.061.290	122.000	
23			Prestaciones de Seguridad Social	4.096.774.828	4.239.457.384	4.241.575.238	-2.117.854	
	01		Prestaciones Previsionales	3.166.547.483	3.265.204.057	3.260.406.535	4.797.522	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.207.254.412	2.263.756.016	2.264.671.577	-915.561	
		002	Bonificaciones	336.666	226.470	222.626	3.844	
		003	Bono de Reconocimiento	856.474.974	856.474.974	856.387.402	87.572	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	24.931.302	50.177.277	44.187.066	5.990.211	2
		006	Asignación por Muerte	16.266.155	18.376.743	18.410.781	-34.038	
		007	Seguro de Vida	20.916.828	19.583.787	18.683.242	900.545	
		008	Devolución de Imposiciones	253.555	99.725	92.298	7.427	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	40.113.591	56.509.065	57.751.543	-1.242.478	3
	02		Prestaciones de Asistencia Social	930.227.345	972.531.187	979.446.563	-6.915.376	
		001	Asignación Familiar	27.858.961	24.283.817	32.923.845	-8.640.028	4
		006	Subsidio de Cesantía	22.099	22.819	22.514	305	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	436.862.414	461.580.647	461.226.165	354.482	
		008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	194.274.648	200.370.035	200.336.221	33.814	
		009	Subsidio por Discapacidad Mental	17.563.438	18.364.304	18.343.327	20.977	
		010	Bono para Cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio	4.674.049	4.285.507	4.283.481	2.026	
		011	Bonificación Ley No. 20.531	114.316.744	125.601.786	124.301.081	1.300.705	5
		012	Aporte Familiar Permanente de Marzo	134.654.992	138.022.272	138.009.929	12.343	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		1.722.140	1.722.140		
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		509.299	509.299		
		003	Fondo de Retiro Funcionarios		1.212.841	1.212.841		
24			Transferencias Corrientes	304.424.723	370.408.656	369.295.741	1.112.915	

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁷ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁸ (M\$)	Notas ¹⁹
	01		Al Sector Privado	293.162.758	357.939.164	356.978.073	961.091	
		006	Otras	1.112.372	2.344.527	2.149.980	194.547	
		007	Aporte Previsional Solidario	289.501.357	353.099.709	352.449.206	650.503	
		008	Traslados y Hospedajes PBS de Invalidez	151.494	120.480	117.862	2.618	
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	2.250.445	2.227.358	2.177.046	50.312	
		011	Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad	147.090	147.090	83.979	63.111	
	03		A Otras Entidades Publicas	11.261.965	12.469.492	12.317.668	151.824	
		263	Comisión Revalorizadora de Pensiones	7.509.903	9.588.774	9.588.872	-98	
		405	Comisiones Médicas D.L. N°3.500	3.752.062	2.880.718	2.728.796	151.922	
26			Otros Gastos Corrientes		891.329	750.166	141.163	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		891.329	750.166	141.163	
29			Adquisición de Activos no Financieros	1.037.246	1.087.196	999.362	87.834	
	03		Vehículos		49.950	49.081	869	
	04		Mobiliario y Otros	55.682	195.682	195.346	336	
	05		Máquinas y Equipos	44.624	44.624	44.081	543	
	06		Equipos Informáticos	95.284	532.843	452.527	80.316	
	07		Programas Informáticos	841.656	264.097	258.327	5.770	
30			Adquisición de Activos Financieros	52.696.137	50.988.367	50.932.185	56.182	
	01		Compra de Títulos y Valores	52.696.137	50.988.367	50.932.185	56.182	
32			Préstamos	36.712	17.571	16.899	672	
	01		De Asistencia Social	36.712	17.571	16.899	672	
34			Servicio de la Deuda	10.000	294.326	294.325	1	
	07		Deuda Flotante	10.000	294.326	294.325	1	
35			Resultado	0	0	-6.766.965	6.766.965	

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

- (1) La transferencia desde la Comisión Revalorizadora de la Superintendencia de Seguridad Social del mes de Diciembre 2015 por MM\$1.020 se enviará al IPS los primeros días de Enero 2016.
- (2) La diferencia se produce ya que la ejecución efectiva (MM\$21.256) por concepto de aporte único de carácter reparatorio a beneficiarios de la Ley Valech (Ley N°20.405) fue menor a monto autorizado (MM\$27.000).
- (3) La cobertura de Bono por Hijo pago único fue de 956 beneficiarios adicionales a lo 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) Se sobreestimó cobertura en beneficiarios de la Ley N°20.531 y Ley N° 20.864 (Salud).

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁰			Avance ²¹ 2015 / 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²²)	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,68	0,60	0,65	92	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,74	0,74	0,72	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,08	1,25	1,12	90	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]						
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

20 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1,09279 y 1,0435 respectivamente.

21 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2015²³				
Código	Descripción	Saldo Inicial M\$	Flujo Neto M\$	Saldo Final M\$
	FUENTES Y USOS	-121.285.800	53.203.259	-68.761.548
	Carteras Netas		59.940.683	59.940.683
115	Deudores Presupuestarios		68.307.147	68.307.147
215	Acreedores Presupuestarios		-8.366.464	-8.366.464
	Disponibilidad Neta	19.987.232	5.225.105	25.212.337
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	19.987.232	5.225.105	25.212.337
	Extrapresupuestario neto	-141.273.032	-12.641.536	-153.914.568
113	Fondos Especiales		-3	-3
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	455.433.667	43.628.188	499.061.855
116	Ajustes a Disponibilidades	7.916.808	-34.136	7.882.672
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos de Terceros	-502.751.075	-39.872.180	-542.623.255
216	Ajustes a Disponibilidades	-101.872.432	-16.363.405	-118.235.837
219	Trasposos Interdependencias			

²³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2015				
Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
SUBTITULO 23 :				
PBS Vejez	436.756.983	424.592.841	424.200.379	
PBS Vejez	0	14.867.046	14.825.099	
Aguinaldo PBS Vejez	0	22.120.760	22.105.707	
Bono de Invierno PBS Vejez	194.274.648	193.097.516	193.099.994	
PBS Invalidez	0	7.272.519	7.236.226	
Aguinaldo PBS Invalidez	181.999.226	175.051.352	175.096.234	
APS (Pensionados del INP)	289.501.357	323.551.242	322.718.147	
APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	15.389.325	15.583.290	
Aguinaldo APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	14.159.142	14.147.769	
Bono de Invierno PBS Vejez	134.654.992	138.022.272	138.009.929	
Aporte Familiar Permanente de Marzo	114.316.744	125.601.786	124.301.081	
Bonificación Ley 20.864	0	27.000.000	21.256.000	
SUBTITULO 24 :				
Promoción de D ^{os} Previsionales para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad	147.090	147.090	83.979	

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

Nº	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2015	% Logro ²⁴	Notas
					2013	2014	2015			
1	Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t)*100	%	86% (2905/3321)*100	90,1% (4413/4900)*100	91,41% (4489/4911)*100	82,3% (3855/4685)*100	100%	1
			H: 88 (1104/1243)*100		H: 91 (1824/2001)*100	H: 90,61 (1400/1545)*100	H: 82 (1542/1874)*100			
			M: 86 (1801/2078)*100		M: 89 (2589/2899)*100	M: 91,77 (3089/3366)*100	M: 82 (2313/2811)*100			
2	Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / N° total de personas atendidas en el año t)*100	%	87% (4043657/4663197)*100	88,11% (4747254/5387615)*100	91,19% (4608088/5053151)*100	84,00% (4945397/5887261)*100	100%	2
			H: 87 (1513326/1734278)*100		H: 89 (1810527/2045267)*100	H: 91,50 (1635492/1787381)*100	H: 84,11 (1937010/2303003)*100			
			M: 86 (2530331/2928919)*100		M: 88 (2936727/3342348)*100	M: 90,85 (2634145/2899338)*100	M: 83,93 (3008387/3584258)*100			
3	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	%	97% (129510/134009)*100	97,16% (152017/156464)*100	97,19% (138577/142577)*100	97,00% (151710/156400)*100	100%	3
			H: 97 (50418/51894)*100		H: 98 (58774/60149)*100	H: 97,58 (53933/55269)*100	H: 97 (56706/58288)*100			
			M: 96 (79092/82115)*100		M: 97 (93243/96315)*100	M: 96,95 (84644/87308)*100	M: 97 (95004/98112)*100			

24 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

Nº	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2015	% Logro ²⁴	Notas
					2013	2014	2015			
4	Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	Porcentaje de monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t	(Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionados hace 180 días y recuperados en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días)*100	%	79 % (59611080350/7538363503)*100	79 % (32490439932/128017238)*100	81,42% (6986294428/85803799180)*100	76 % (625404000/82229000)*100	107%	4
5	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/Nº Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	%	84% (51684/61671)*100	88,87% (56299/63352)*100	91,50% (53495/58462)*100	85,00% (50150/59000)*100	107%	5
6	Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t	(Sumatoria de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t/Número total de Bonos por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados en el año t)*100	%	89,96% (40200/44687)*100	90,57% (45309/50025)*100	95,35% (54931/57610)*100	95,00% (42465/44700)*100	100%	6
Porcentaje de Logro del Servicio ²⁵ :								100 %		

25 El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Notas:

1. Está contemplada la contratación de consultoría externa 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 en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
2. Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 204, lo que equivale a un 39,7%, estas sucursales realizan el 85,73% del total de las atenciones efectuadas en las 204 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los CAP.
3. La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N°20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PFP hasta la fecha de la Resolución de concesión o rechazo del beneficio. En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se consideran días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.
4. Este indicador está referido a la recuperación de las cotizaciones de seguridad social, en la etapa prejudicial, que fueron declaradas y no pagadas en su oportunidad por los empleadores. La recuperación de estas cotizaciones contribuye a la completitud del historial previsional de los trabajadores para su futura pensión, seguro de salud y seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Se mide mes a mes y considera el valor nominal de las cotizaciones declaradas y no pagadas con 180 días anteriores al mes de medición, contados desde el término del plazo para declarar. El plazo para declarar las cotizaciones vence el día 10 o día hábil siguiente si en día 10 no lo fuere, posterior al mes de remuneración. El monto nominal se refiere a las deudas de cotizaciones declaradas sin considerar reajustes e interés penal, gravámenes que se calculan al momento del pago de la deuda.
5. Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art.19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en las sucursales

del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Contraloría General de la República, Ministerios, etc.

6. El Bono por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como un bono por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en su la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles se acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bono por Hijo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución del Bono por Hijo. 2.- Para las solicitudes de Bono por Hijo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCel, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.-Para Solicitudes de Bono por Hijo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

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 y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
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 2015	Efectivo 2015	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares,	13.00	85	92.00	108.24	13.00	108.24	13.00

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	Efectivo 2015	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 15 días en el año t.							
Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t	12.00	95	95.00	100.00	12.00	100.00	12.00
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	10.00	82	91.00	110.98	10.00	110.98	10.00
Porcentaje de monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t	13.00	76	81.00	106.58	13.00	106.58	13.00
Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	13.00	84	91.00	108.33	13.00	108.33	13.00
Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	14.00	97	97.00	100.00	14.00	100.00	14.00
Total:	75.00				75.00		75.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados).			
Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	91,5	91,5	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	3,51	3,51	Si
Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t	75,00	75,00	Si
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	7,08	7,08	Si
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100,00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	1,36	1,36	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	45,24	45,24	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	4,76	4,76	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100,00	100,00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	29,37	29,37	Si

Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	10
Total Indicadores cumplidos:	10
% cumplimiento Objetivo 2:	100.00 %
% ponderación asignada:	15.00 %
% ponderación obtenida:	15.00 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)							
Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	5.00	75,00	165.78	5.00	45.24	165.78	5.00
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5.00	100	100.00	5.00	100.00	100.00	5.00
Total:	10.00			10.00			10.00

Modernización Institucional			
Número de Personas	2.669	Monto Total	M\$2.834.608.-
Promedio por Persona	M\$1.062.-	Porcentaje de Gasto del Subtítulo 21	5,50%

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁶	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁸
División Beneficios	420	10	95,38%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	122	7	99,73%	8%
División Informática	86	8	94,80%	8%
Subdirección Administración y Finanzas	480	8	93,35%	8%
División Jurídica	83	8	100,00%	8%
División Planificación y Desarrollo	34	9	96,35%	8%
Departamento de Comunicaciones	15	8	100,00%	8%
División Contraloría Interna	12	6	99,96%	8%
Departamento Auditoría Interna	15	5	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	23	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	27	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	87	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	166	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	83	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	96	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	155	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	83	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	46	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	87	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	29	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	30	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	379	7	100,00%	8%
Total	2642	174	99,15%	8%

26 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

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

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

Modernización Colectiva			
Número de Personas	2.646	Monto Total	M\$2.845.146.-
Promedio por Persona	M\$1.075.-	Porcentaje de Gasto del Subtitulo 21	5,52%

Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015

– Género

Durante el 2015, se desarrollaron **4 medidas** de Igualdad de Género, todas ellas con un cumplimiento del 100%. Estas fueron: **1.- Porcentaje** de mujeres con evaluación aprobada sobre derechos previsionales y de seguridad social, participantes del Programa Social "Promoción de derechos previsionales y de seguridad social para mujeres de territorios rurales de difícil conectividad". Del total de mujeres evaluadas (627), 91,2 % aprobaron la evaluación. **2.- Porcentaje** de actividades ejecutadas para la realización del estudio de evaluación con enfoque de género sobre el Subsidio Previsional a los/las trabajadoras jóvenes contratación y cotización. Se realizaron el 100% de las actividades comprometidas para el desarrollo del estudio, determinando las inequidades, brechas y barreras de género que afectan la incorporación al mercado del trabajo, acceso y valoración del Subsidio orientado a trabajadores/as jóvenes. **3.- Incorporar** en los sistemas de información que administra el Servicio, datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género. Fue desarrollado un diagnóstico institucional de los sistemas de información existentes, se estableció un procedimiento para la producción de estadísticas a partir de registros administrativos con desagregación de datos, se estableció metodología para análisis de información con perspectiva de género y se realizó un informe del Diagnóstico de los sistemas de información desagregados por sexo con análisis de género con propuestas de mejoras. **4.- Diseñar** indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda. En esta medida se actualizó el Diagnóstico asociado a la provisión de productos de la Institución con enfoque de género, identificando inequidades, brechas y barreras y elaboración de informe con propuestas de indicadores de género y recomendaciones de instrumentos donde instalar el monitoreo de estos indicadores.

– Descentralización / Desconcentración

El Plan de Descentralización del Instituto de Previsión Social (IPS), considero **4 iniciativas** el 2015 en el Marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). **Las iniciativas 1 y 2**, ejecución mensual del gasto PROPIR y ARI 2016 / PROPIR inicial respectivamente, se enmarcaban en informar el gasto anual asociado al Subtítulo 23 que corresponde a las prestaciones previsionales, en la Plataforma Chile Indica, que administra la SUBDERE

En cuanto a **la iniciativa 3**, dar acceso a municipalidades del país al sistema PBS y APS e **Iniciativa 4**, dar acceso a sucursales del IPS a la información de elegibilidad del sistema de pensiones solidarias. Se levantan con el objetivo de entregar acceso a través de aplicativos a las municipalidades y sucursales IPS, a información del seguimiento del trámite y estado del beneficio. Particularmente para las sucursales IPS el acceso a la información de elegibilidad contemplado en el sistema de reforma de la Ley N°20.255. La que permitiría determinar la condición de la solicitud de beneficio o si un beneficio ya concedido continúa siendo elegible. Además determinar monto y fechas de pago.

EL cumplimiento de las iniciativas se desarrollan un 100% no presentando contratiempos en su ejecución. La iniciativa PROPIR Planificación 2015 y ARI 2016, se informan dentro de los plazos establecidos.

Cabe señalar que el avance logrado contribuyó a dar cumplimiento al objetivo estratégico asociado a la atención de la ciudadanía con altos estándares y cercanía, al mismo tiempo generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado.

Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

Al 31 de Diciembre de 2015, el IPS no tiene Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.

Al 31 de Diciembre de 2015, el IPS tiene 3 Leyes Promulgadas, que fueron revisadas en la Biblioteca del Congreso y son las siguientes:

1. Ley N°20864 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social **“Exime de la Obligación de Efectuar Cotizaciones de Salud a Pensionados Mayores de 65 años, Facilita la Tramitación de Prestaciones de Vejez y Otorga Otros Beneficios”**.
2. Ley N°20784 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública **“Otorga Un Aporte Único, de Carácter Reparatorio, a las Víctimas de Prisión Política y Tortura, Reconocidas Por El Estado de Chile”**.
3. Ley N°20883 del Ministerio de Hacienda **“Otorga Reajuste de Remuneraciones a los Trabajadores del Sector Público, Concede Aguinaldo Que Señala y Concede Otros Beneficios Que Indica”**.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.

El Instituto de Previsión Social recibió el **Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI)** 2015, por segundo año consecutivo, por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de los servicios prestados y por sus políticas en gestión de personas. El Servicio Civil premió al IPS por su vínculo con la ciudadanía, destacando las iniciativas orientadas a disminuir que muchas personas dejen de acceder a beneficios del Estado por desconocimiento, falta de acceso a la información u otras causas. IPS planificó una estrategia coordinada proactiva para llegar a estos usuarios. En materia de eficiencia y productividad, se implementó un nuevo modelo de gestión participativa institucional, mediante la deliberación consensuada de los ámbitos a intervenir y estrategias a seguir, fomentando la participación de los funcionarios en el proceso de decisión, impactando positivamente en la efectividad del servicio y en el clima laboral (aumento de 23% el total de atenciones, con la misma dotación de personal; aumento de la satisfacción de usuarios, de un 87,5% el 2014 a un 90,1% el 2015). En gestión de personas, destaca el Programa de Bienestar físico y mental, orientado al desarrollo de relaciones laborales positivas, enmarcadas en el respeto, cercanía, integración y confianza al interior de los distintos equipos de trabajo de la institución, evidenciando de esta manera una nueva forma de generar relaciones entre funcionarios/as, equipos y jefaturas.

Además, la Dirección Regional de Tarapacá fue reconocida por SENADIS como una institución que impulsa la inclusión, por la puesta en marcha de un sistema que permite la atención de personas en situación de discapacidad auditiva a través del **servicio de video interpretación** en lengua de señas. Se implementaron dos módulos en la Sucursal de Iquique, permitiendo que las personas sordas puedan acceder a diferentes beneficios y servicios del Estado. A nivel nacional existen 58 módulos a lo largo del país.

Glosario

Nomenclatura	Glosa
AF	Asignación Familiar
AFP	Administradora de Fondos de Pensiones
AFP's	Conjunto de Administradoras de Fondos de Pensiones
APS	Aporte Previsional Solidario
APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
APSV	Aporte Previsional Solidario de Vejez
ARI	Anteproyecto Regional de Inversiones
BPH	Bono por Hijo
BR	Bono de Reconocimiento
CANAEMPU	Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas
CAP	Centro de Atención Previsional
CAPREBECH	Caja de Previsión del Banco del Estado de Chile
CAPREDENA	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
CAPREMER	Caja de Previsión de la Marina Mercante
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
ERP	Sigla en inglés de Enterprise Resource Planning
FONASA	Fondo Nacional de Salud
FOSIS	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
GIP	Gestión de la Innovación Pública
HP	Historial Previsional
IPS	Instituto de Previsión Social
ISL	Instituto de Seguridad Laboral
ISO 9001:2008	Norma establecida por la Organización Mundial para la Estandarización (ISO). Especifica requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
JUNAEB	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas

Nomenclatura	Glosa
M\$	Miles de Pesos
MM\$	Millones de Pesos
MINDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
PBS	Pensión Básica Solidaria
PBSI	Pensión Básica Solidaria Invalidez
PBSV	Pensión Básica Solidaria Vejez
PREVIRE	Nombre de Empresa que presta servicios de recaudación electrónica de pagos previsionales
PROPIR	Programa Público de Inversión Regional
PMO	Oficina de Administración de Proyectos
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