# Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

## Instituto de Previsión Social

# Índice


.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo 3

.2. Resumen Ejecutivo Servicio 10

.3. Resultados de la Gestión año 2022 14

.4. Desafíos para el período de Gobierno 2023 46

.5. Anexos 51

.Anexo 1: Recursos Humanos 52

.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023 60

.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2022 61

.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2022 62

.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución 65

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

### CARTA DE PRESENTACIÓN MINISTRA JEANNETTE JARA ROMAN – BGI 2022

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la institución del Estado de Chile responsable de dirigir y coordinar las políticas laborales del país. Su misión es abordar proactivamente las necesidades y problemáticas relativas al empleo, la capacitación, la certificación de competencias y la intermediación, con el propósito de fortalecer la participación de las personas en el mercado de trabajo y su acceso al empleo formal. Asimismo, la institución promueve y busca garantizar los derechos de las y los trabajadores, fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. De manera complementaria, se estimula el desarrollo un modelo de relaciones laborales justas y equitativas que privilegie la cooperación y el diálogo social.

En el otro ámbito de su quehacer, al Ministerio le corresponde estudiar y proponer las normas y reformas legales relacionadas con la Seguridad Social, además de definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer el sistema de previsión social y facilitar a la población el ejercicio de sus derechos, conforme a las políticas sociales vigentes. El marco de referencia para todo lo anterior son los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referidos a Trabajo Decente que fomentan el empleo de calidad, considerando los principios de inclusión social, previsión y seguridad social para poder garantizar el resguardo de los derechos de las y los trabajadores.

El Ministerio lleva a cabo sus funciones a través de la Subsecretaría del Trabajo y la Subsecretaria de Previsión Social, contando con una dotación total de 8.635 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2022. De estos, 4.845 son mujeres (56,1%) y 3.790 son hombres (43,9%), quienes forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: 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, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de

Carabineros de Chile. El presupuesto ministerial, establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2022, fue de MM$9.835.120. El presupuesto vigente al cuarto trimestre alcanzó los MM$14.019.841, con una ejecución anual que llegó a los MM$13.967.777.

En materia de logros institucionales del primer año de gestión, se debe relevar que en agosto de 2022 el gobierno presentó indicaciones para reactivar el proyecto de reducción de la jornada laboral de 45 a 40 horas semanales, que apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todos los trabajadores cubiertos por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Al mismo tiempo, la iniciativa incluye mecanismos que facilitan la organización de la producción y la provisión de servicios a la luz del dinamismo de los mercados, bajo un marco de protección de derechos. El día 11 de abril de 2023 este proyecto fue aprobado en último trámite por la Cámara de Diputados y se despachó a ley, cumpliéndose así un compromiso programático muy importante en materia laboral.

En segundo lugar, cabe destacar la Ley 21.456, que reajustó el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar. Además, otorgó un subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas, y estableció un aporte compensatorio del aumento del valor de la canasta básica de alimentos. Esta ley es fruto de un acuerdo histórico entre el gobierno y la CUT, tanto por la magnitud del incremento del ingreso mínimo –el más alto en los últimos 29 años– como por la multiplicidad de dimensiones abordadas. Se estima que este incremento benefició a cerca de 900 mil trabajadoras y trabajadores afectos al salario mínimo.

Otro logro significativo fue la ratificación por el Congreso nacional del Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y acoso en el trabajo, que incorpora por primera vez en el ámbito jurídico internacional el reconocimiento específico del derecho de toda persona a un mundo libre de violencia y acoso, y establece para los Estados que lo ratifican la obligación de respetar, promover y asegurar el disfrute de este derecho.

En el ámbito previsional, cabe destacar que durante el año 2022 se implementó la ley N°21.419 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU), que correspondió a un beneficio mensual del Estado con un monto máximo de $185.000, reemplazando los beneficios de vejez del Sistema de Pensiones Solidarias (SPS). A diciembre de 2022, se habían entregado más de 2 millones 50 mil beneficios durante el año, con un gasto público por más 3 billones de pesos. Asimismo, se logró la aprobación de la ley N°21.538 que modifica la norma que creó la PGU, con el propósito de ampliar la cobertura de la prestación y así beneficiar a más adultos mayores. Su vigencia comenzó el 1 de abril de 2023 y se espera que ingresen alrededor de 70 mil personas como nuevas beneficiarias.

También es muy relevante que, con el objetivo de cumplir el compromiso programático de “aumentar las pensiones de los actuales y futuros jubilados para una vejez más digna”, el 7 de noviembre de 2022 se envió al Congreso Nacional el proyecto de ley que crea un nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece otros beneficios y modificaciones regulatorias.

Esta iniciativa responde a un anhelo largamente esperado por la ciudadanía y su propósito fundamental es aumentar de manera sustentable las pensiones actuales y futuras, además de introducir mayores niveles de equidad en el sistema. El proyecto de ley fue precedido por los Diálogos Sociales Tripartitos por Pensiones Dignas en cada una de las regiones del país, con el propósito de incorporar la visión de la ciudadanía en la reforma al sistema de pensiones.

El último ámbito que cabe destacar es la entrega de un conjunto de prestaciones sociales para proteger y fomentar el empleo formal, así como para fortalecer la protección social. Por un lado, la ampliación del Subsidio Protege que extendió el tramo etario de los niños causantes del beneficio hasta los cinco años, y la extensión del IFE Laboral –con foco en grupos prioritarios– han sido clave para evitar el deterioro del mercado laboral durante el periodo de ajuste que siguió a la fase de recalentamiento de la economía.

Por otro lado, se debe subrayar la contribución del Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno para enfrentar el alza en el precio de los alimentos y servicios básicos, y el Aporte Canasta Básica que consiste en una ayuda a las familias para paliar el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos.

Cabe mencionar que a fines de 2022 se elaboró un proyecto de ley con Medidas para la Seguridad Económica que duplica el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) e implementa un alza permanente en un 20% del Subsidio Único Familiar y la Asignación Familiar y Maternal. También se estipula un aporte destinado a compras en el rubro alimenticio que se pagará a través de un “Bolsillo Familiar Electrónico”. Estas medidas son muy necesarias para ir en apoyo de las familias vulnerables y de clase media, que son quienes más sufren el alza en el costo de la vida y los vaivenes de la actividad económica. Este proyecto se convirtió en la Ley N°21.550 que fue promulgada el 23 de marzo de 2023.

Ahora bien, establecida la síntesis general anterior, se desarrollará a continuación un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2022.

La Subsecretaría del Trabajo avanzó en la elaboración del “Plan de Empleo 2023-2024”, tendiente a incentivar y promover la creación de empleos, protegiendo los derechos laborales y garantizando el trabajo decente. Es precisamente en esa línea que se reactivó el proyecto de ley –ya mencionado– que modifica el Código del Trabajo con el objeto de reducir la jornada laboral a 40 horas, el que impactará directamente en la calidad de vida de las y los trabajadores y permitirá mejorar de

forma sustantiva la conciliación entre trabajo y familia. Para ello, luego del desarrollo de 26 audiencias públicas a lo largo de Chile, en las que participaron más de 200 organizaciones y representantes académicos, se introdujeron nuevas indicaciones al proyecto que facilitaron su avance en el Congreso Nacional ya que contaban con el precedente del Diálogo Social.

En paralelo al trámite legislativo, se instauró el “Sello 40 Horas” para destacar a empresas que han adelantado la reducción de la jornada laboral, sirviendo como referente para sus pares. La experiencia ha sido muy exitosa y ya son más de 500 las empresas reconocidas con este sello.

La Dirección del Trabajo (DT), en el marco de la fiscalización del cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, realizó un total de 82.486 fiscalizaciones a empresas, un 5,6% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 142.981 conciliaciones, que se traducen en 144.354 trabajadores y trabajadoras atendidos. En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.018.885 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 19.256.526 a través de los canales virtual y telefónico, lo que representa un incremento de 8,6% y 75% en relación al año 2021, respectivamente. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 98% de trámites digitalizados, y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), vinculada a la modernización de la Dirección del Trabajo.

En noviembre de 2022, y posterior a la realización de Diálogos Sociales Tripartitos en cada una de las regiones del país con el objetivo de incorporar la visión ciudadana, la Subsecretaría de Previsión Social presentó al Congreso Nacional el proyecto de ley de Reforma al Sistema de Pensiones, cuyo objetivo es aumentar de forma sostenible las pensiones de actuales y futuros jubilados. Además, durante el año se presentó el proyecto de ley para mejorar y perfeccionar la ley N°21.063, que crea el Seguro para el Acompañamiento de los Niños y Niñas que padezcan ciertas enfermedades (SANNA), con el objetivo de extender las licencias de 90 a 180 días y adecuar la normativa a matrimonios igualitarios. Además, durante el año 2022, se llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un total de MM$1.286 y alcanzando una cobertura total de 8.822.795 beneficiarios directos e indirectos.

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), otorgó durante este período créditos pignoraticios o préstamos por un total que superó los MM$ 32.436, duplicando lo alcanzado el año anterior, y logrando beneficiar a más de 330 mil familias a nivel nacional. Además, gracias a la implementación del Remate On-Line, se logró acercar la Institución a la población, obteniendo mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados. Adicionalmente, se suscribieron distintos convenios de cooperación con Municipalidades y otras instituciones del país, lo que permitió ampliar aún más la difusión del rol social de la DICREP hacia la ciudadanía, quienes han retribuido dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria, la que alcanzó un 91% de satisfacción neta en su evaluación general.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) atendió a más de 3.732.000 personas, de las cuales un 57% fueron mujeres. Se observa un aumento del 24% en el número de beneficiarios a través de las distintas líneas programáticas, en comparación con 2021. Esto evidencia la capacidad y compromiso del Servicio con aquellos que buscan mejorar sus condiciones de empleabilidad. En este sentido, se otorgaron 2.638.695 subsidios al empleo (59% a mujeres) y, a través de los servicios de intermediación laboral, 360.019 personas (51% mujeres) fueron atendidas por la red. De estas últimas, más de 92 mil personas fueron vinculadas en un puesto de trabajo, siendo el 46% de ellas mujeres. Adicionalmente, mediante los Programas de Formación y Certificación Laboral, se capacitó a más de 733 mil personas (52% mujeres), lo cual incrementará sus condiciones de empleabilidad.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió durante el periodo un total de 187.251 dictámenes, los cuales estuvieron relacionados principalmente con reclamaciones de licencias médicas, de salud laboral (Ley Nº16.744), subsidio de incapacidad laboral y prestaciones de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. En cuanto a procesos de fiscalización, se llevaron a cabo 4.039 actividades durante el año, lo que representa un incremento del 31% en comparación con 2021. Es relevante destacar la normativa elaborada por la Superintendencia en el contexto de las dos extensiones del Permiso Postnatal Parental (Ley N°21.474 y Ley N°21.510), así como su activa participación en el desarrollo del Reglamento para la aplicación del artículo 35 de la Ley N°20.255. Este último incorporó modificaciones al Subsidio para Personas con Discapacidad Mental, en concordancia con la Ley N°21.419 que reguló la Pensión Garantizada Universal (PGU).

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca la implementación de la Pensión Garantizada Universal (PGU), para lo cual se emitieron más de 49 oficios con instrucciones a las entidades reguladas. En el ámbito fiscalizador, se efectuaron 3.558 acciones, enfocadas especialmente en la fiscalización de nuevos beneficios como la PGU. Con respecto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales, éstas evaluaron más de 97.000 solicitudes de calificación de invalidez. Además, se llevaron a cabo 6 procesos sancionatorios que culminaron con multas por un total de 11.400 UF. Finalmente, en lo referente a la atención de público, la incorporación de nuevos canales de “Agendamiento Telefónico” y “Sucursal Virtual” contribuyó a atender más de 110.000 requerimientos durante el año, ampliando así la cobertura de atención digital a todo el territorio nacional.

El Instituto de Previsión Social (IPS) implementó los beneficios establecidos en la Ley N°21.419, en particular, mediante el cálculo, la concesión y el pago de la Pensión Garantizada Universal (PGU). Asimismo, la institución gestionó otros beneficios abordados por dicha ley, incluyendo las mejoras al “Subsidio de Discapacidad” (antes Subsidio de Discapacidad Mental) y al Pilar Solidario de Invalidez. Durante este periodo, el IPS registró un total de 290 millones de interacciones ciudadanas a través de sus diversos canales de atención “ChileAtiende”, lo que supone un crecimiento de un 57% respecto a 2021. Además, el instituto contribuyo al “Plan de Recuperación Inclusiva”, implementando el pago

de ayudas como el Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno, para más 5 millones de beneficiarios, y el Aporte Canasta Básica de Alimentos, que se entregó mensualmente a más de 1 millón y medio de personas.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) entregó los beneficios de la Ley 16.744 con calidad y oportunidad, promoviendo la Seguridad y Salud en el Trabajo en los segmentos más vulnerables de la población, para asegurar la máxima protección a las y los trabajadores del país. En esa línea, se logró superar la barrera de las 70.000 capacitaciones en prevención de riesgos, con más de 3.500 nuevas empresas capacitadas. En materia de prestaciones médicas y económicas, el ISL disminuyó los tiempos de calificación de las enfermedades profesionales y pagó más de 70.000 Subsidios de Incapacidad Laboral, aun cuando en 2022 existió un aumento de 10.000 nuevas licencias médicas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2022 por este concepto un total de MM$1.266.798, con un promedio mensual de 104.921 pensiones pagadas. Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM$ 46.114. Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 129.992 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios/as como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales en la digitalización de trámites, pasando de 80% en 2021 a 87% en 2022.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar, de manera eficiente, servicios de previsión, salud y asistencia financiera a los más de 240 mil beneficiarios de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2022 hubo un incremento del 1,8% en el número de pensiones pagadas respecto al año anterior, alcanzando un promedio mensual de 41.679 pensiones de retiro, 26.383 pensiones de montepío y 2.264 pensiones de invalidez. En el ámbito de la salud, la Institución liquidó 6.380.381 prestaciones, destinando un monto total para su financiamiento de MM$119.139 (8,7% más que en 2021). Finalmente, lo que respecta a la asistencia financiera, se entregaron 16.459 préstamos, por un monto total de MM$20.276, lo que representa un aumento de un 63,2% en el número de préstamos y de un 80,2% en el monto total, respecto a 2021.

En 2022, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) incrementó en un 33% sus procesos de certificación en comparación con 2021, aumentando la participación de mujeres en un 81%. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 44 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora supera los 1.000 perfiles. Asimismo, se trabajó en la modernización del sistema, medida incluida en la Agenda de Productividad. Esta iniciativa se materializa en el diseño y desarrollo de un Proyecto de Ley, pronto a ser presentado, que fortalece la institucionalidad para incrementar el alcance y la cobertura de la certificación, otorga atribuciones para reforzar a los organismos sectoriales de certificación, mejora la calidad con enfoque territorial y fortalece la articulación entre la Certificación de Competencias Laborales y el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.

Para concluir, cabe destacar que esta breve síntesis muestra importantes avances en la gestión del Ministerio del Trabajo y Previsión Social durante el año 2022, en cumplimiento de su misión institucional y en línea con los objetivos programáticos del gobierno del Presidente Gabriel Boric, que apuntan a promover y consolidar el Trabajo Decente y fortalecer la Protección Social para los chilenos y las chilenas. El examen detallado de los avances y logros del periodo se presenta a continuación, en el cuerpo de este Balance de Gestión Integral (BGI).

**Jeannette Jara Román**

# 2. Resumen Ejecutivo Servicio

## Resumen Ejecutivo Servicio

El Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado y, por lo tanto, con personalidad jurídica y patrimonio propios, 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 Nº20.255 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 en el DFL Nº4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Es un Servicio regido por el Sistema de Alta Dirección Pública, establecido en la ley Nº19882. Las principales funciones del IPS son: administrar beneficios sociales y de seguridad social, como los establecidos en el Sistema de Pensiones Solidarias, la Pensión Garantizada Universal (PGU), los beneficios previsionales como el Bono por Hijo, el Aporte Familiar Permanente, el Subsidio al Trabajador Joven (cotización y contratación), el Subsidio de Discapacidad (ex SDM para menores de 18 años), las asignaciones familiares de los trabajadores independientes (de acuerdo a lo contemplado en el DL Nº3.500), beneficios del Régimen de Reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social), beneficios derivados de leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig y otras); entregar, a través de proveedores externos, un servicio de pagos de beneficios sociales; administrar la red ChileAtiende para atender diversos trámites y orientar a la ciudadanía en diversos beneficios y servicios del Estado y recaudar -de manera oportuna y correcta- 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 dichas obligaciones previsionales impagas.

Al 31 de diciembre de 2022, la dotación efectiva del Servicio alcanzó a 2.419 funcionarios, de los cuales un 61,51% corresponde a mujeres y un 38,49%, a hombres. La estructura organizacional la conforman una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 33 departamentos y 16 direcciones regionales.

A través de su red de atención ChileAtiende, el IPS también se ha constituido como una plataforma multicanal y multiservicios, la que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites de diversas instituciones públicas, además de orientación sobre distintos servicios del Estado, con el propósito de acercarlos a la ciudadanía, en especial, en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos, con un alto estándar de oportunidad y calidad. Esta red cuenta con 193 Centros de Atención Previsional Integral (166 CAPRI y 27 CAPRI Auxiliares) y 7 oficinas de atención móvil funcionando a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 5.527.987, a las que se suman 285.153.338 atenciones no presenciales, realizadas principalmente a través del sitio Web ChileAtiende, Call Center e IPS en línea, importantes vías para relacionarnos con la ciudadanía. Se suman a esto 120.996 atenciones realizadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). Para ampliar los canales de contacto con las personas, el IPS también mantiene convenios con un conjunto de instituciones, tales como los municipios, para que las personas puedan solicitar los beneficios del Pilar Solidario. Así, existen 312 convenios municipales con resolución recibida, a lo largo del territorio nacional.

En total, se realizaron 173.656 atenciones a través de esas entidades, gracias a los convenios que se mantienen con ellas.

En 2022, al IPS le correspondió enfrentar importantes desafíos asociados a la implementación en un breve plazo de la Ley N°21.419, cuyo objetivo principal fue la creación de la Pensión Garantizada Universal (PGU), así como el apoyo a la ciudadanía para hacer frente a una persistente inflación que impactó a las familias. Por ello, un logro importante fue el pago de diversas ayudas en forma oportuna y eficiente. Específicamente, con la entrega de la (PGU) u otros beneficios de vejez equivalentes a más de 2 millones de beneficiarios, incluidos aquellos migrados

desde el Pilar Solidario, con un gasto de más de 3 billones de pesos (MM$3.190.521). El Gobierno también implementó durante el año 2022 varias medidas orientadas a otorgar aportes monetarios, entre los que destacaron la entrega del Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno y el Aporte Canasta Básica de Alimentos.

Respecto de los beneficios que tradicionalmente el IPS concede y paga, durante el año 2022, se destaca lo siguiente:

- Se concedieron 11.538 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión) y se pagó un promedio mensual de 658.498 pensiones, equivalente a MM$2.099.771.
- En lo relativo al Sistema de Pensiones Solidarias, entre enero y diciembre de 2022, se otorgaron18.670 Pensiones Básicas Solidarias (PBS), correspondientes a MM$72.961. En cuanto a los Aportes Previsionales Solidarios (APS), en 2022 se concedieron 33.043 por un total de MM$ 616.488.
- Junto con lo anterior, el Instituto sigue siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, otorgados principalmente por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, entre los que se destacan:
    - Subsidio Familiar (SUF), con un pago total anual de MM$387.650, beneficiando a 854.529 familias.
    - Ingreso Ético Familiar, con un total de MM$82.507, correspondientes a un promedio mensual de 110.405 bonificaciones.
    - Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, el cual pagó un total anual de MM$17.652, con un promedio mensual de 100.715 beneficios.
- Al igual que en años anteriores, el IPS administró el pago del Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) destinado a 1.579.618 familias, con un gasto total anual de MM$163.624.
- Respecto de la recaudación de cotizaciones previsionales, en 2022 se recaudó un monto por MM$91.427. Este monto representa un descenso de un 31,09% respecto del año anterior, debido a la caída en el volumen total de planillas y el menor valor recaudado por la disminución de las cotizaciones para el Instituto

Seguridad Laboral, en la cantidad de planillas recaudadas electrónicamente.

Por otra parte, este año el Instituto continuó desarrollando innovaciones y mejoras en la prestación de servicios a las personas. Producto de ello, la institución fue reconocida con el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) por sexta vez en su historia. Adicionalmente, se destaca la obtención del primer lugar del Premio AVONNI en la categoría Innovación Pública. Además, el Servicio Civil, junto al Laboratorio de Gobierno, organizadores del Concurso Funciona!, entregaron al IPS un reconocimiento a la "Trayectoria de Innovación".

Sumado a lo anterior, el IPS este año obtuvo la categoría Bronce del Sello de Excelencia Energética (SelloEE), al destacarse entre aquellas organizaciones que han definido como una política transversal la gestión, la excelencia operacional y la eficiencia energética.

Para el año 2023, los desafíos propuestos son poner en marcha el paquete de medidas del Plan de Seguridad Económica, en lo que compete al IPS, según la Ley N°21.550. Esto es, el aumento para duplicar el Aporte Familiar Permanente en 2023 (ex Bono Marzo), la creación del Bolsillo Familiar Electrónico y el incremento permanente de 20% a la Asignación Familiar (AF) y al Subsidio Único Familiar (SUF). Además, le corresponde la implementación de la Ley N°21.538 o Ley Corta de la PGU (que modifica la Ley N°21.419 que creó la Pensión Garantizada Universal), ampliando el universo de focalización de los beneficiarios con acceso a este beneficio.

**PATRICIO CORONADO ROJO**

**DIRECTOR NACIONAL**

# 3. Resultados de la Gestión año 2022

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

### 3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Un logro importante del IPS este año fue el despliegue expedito y ágil para entregar nuevos beneficios y servicios masivos para la ciudadanía. Entre ellos, se puede mencionar la Pensión Garantizada Universal (PGU), el Subsidio de Discapacidad, el Bono Chile Apoya de Invierno y el Aporte Canasta Básica de Alimentos.

**Pensión Garantizada Universal (PGU):** Es un beneficio del Estado para personas de 65 años o más (pensionadas o no) que reemplazó a los beneficios de vejez del Pilar Solidario. Se abordó en varias etapas: se migraron los antiguos beneficiarios de vejez y se habilitó el ingreso de nuevas solicitudes; después, en abril, se determinaron aquellos Aportes Previsionales Solidarios que, por conveniencia para los usuarios, se mantuvieron en lugar de la PGU;  luego, en junio, se realizó el traspaso de la gestión total de los pagos directos al IPS; en agosto de 2022, se implementó la nueva focalización y test de afluencia, para ampliar de acuerdo con la Ley el número de beneficiarios.

Durante el año 2022 (período febrero a diciembre) se pagó un promedio mensual de 1.538.442 pensiones (596.729 hombres y 941.713 mujeres), lo que corresponde a un total de MM$3.190.531. Esto significó que el monto promedio mensual de pensión del Pilar Solidario v/s PGU aumentó de $136 mil a $182 mil, representando un incremento de un 34,3%.

**Subsidio de Discapacidad para menores de 18 años (ex SDM):** Es un aporte estatal mensual de un monto correspondiente al 50% del valor máximo de la PGU, que se entrega a todos aquellos menores de edad en situación de discapacidad mental, física o sensorial severa, de familias de escasos recursos. Durante el año 2022, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 18.219 personas (10.417 hombres y 7.802 mujeres), con un monto total anual de MM$18.669.

**Bono Chile Apoya de Invierno**: Es un bono con carácter de extraordinario, pues se entregó por una única vez como una ayuda estatal a la ciudadanía

para enfrentar el alza en el precio de los alimentos y servicios básicos. Se concedió automáticamente en el mes de agosto 2022, sin trámites de solicitud, a las familias y personas que cumplían con las condiciones exigidas por la Ley N°21.474. Su monto fue de $120.000 por persona. Se pagó a 5.129.181 beneficiarios/as (1.583.376 hombres y 3.545.805 mujeres), que recibieron más de 7 millones 204 mil bonos. Esto ayuda representó un gasto público de MM$864.598.

**Aporte Canasta Básica de Alimentos:** Nueva ayuda estatal para contribuir a palear el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos. Comenzó a pagarse en mayo 2022, con posibilidad de extenderse hasta abril de 2023. Su concesión fue automática a todas las personas que recibían beneficios del Estado. Durante el año 2022 (período junio a diciembre) se pagó en promedio a 1.568.609 beneficiarios y beneficiarias, con un gasto total anual de MM$210.153.

## 3.2. Resultados de los productos estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía

A continuación, se presentan los resultados para cada producto estratégico de la Institución.

### 3.2.1 Servicio de atención de usuarios en materias previsionales, sociales y otros trámites y servicios

El producto estratégico está asociado a la implementación y consolidación de la red de canales de atención presenciales y no presenciales con énfasis en la orientación, información y atención de excelencia denominada ChileAtiende.

**Antecedentes**

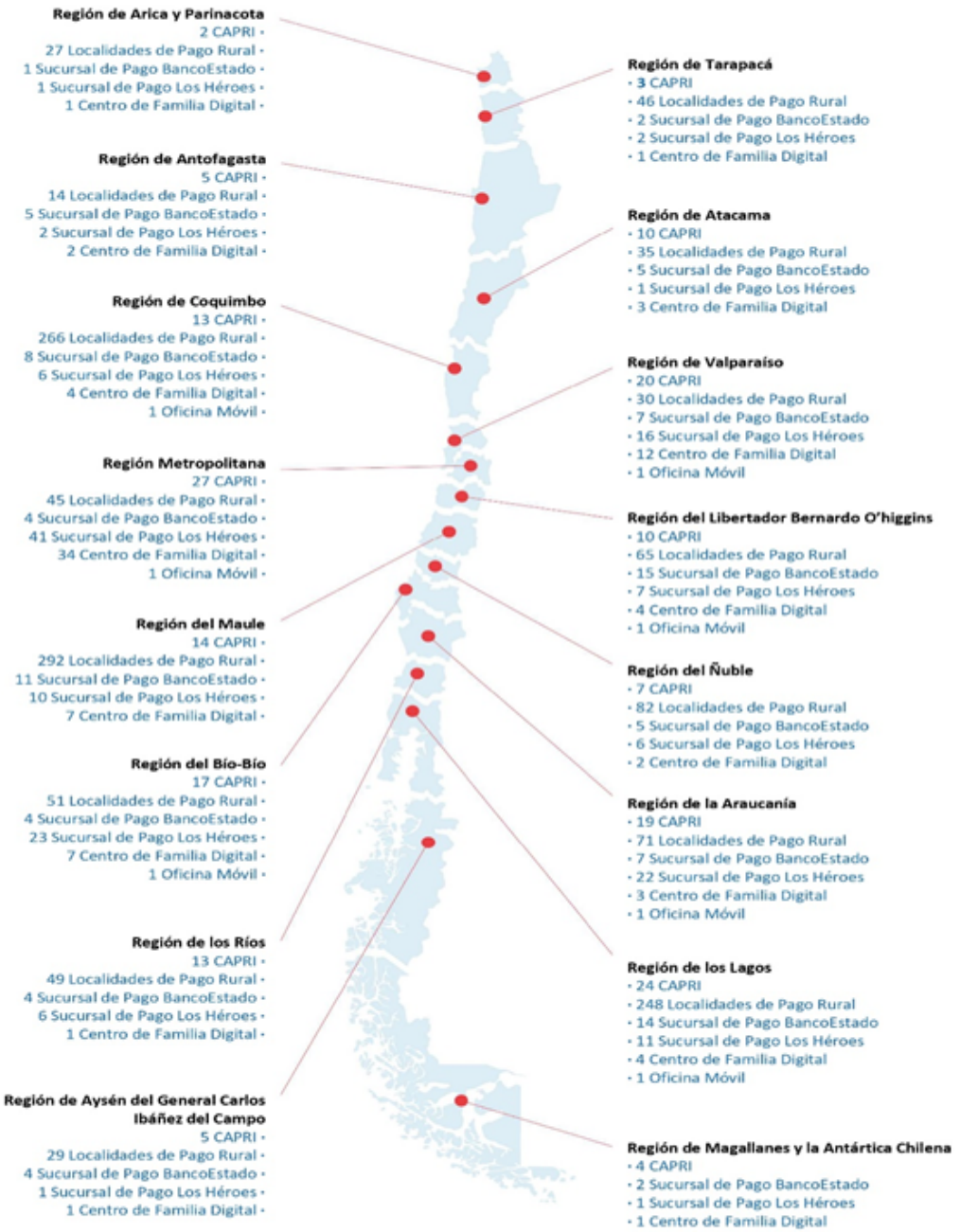
ChileAtiende es la red de atención del IPS, la cual se presentó en 2012 a la ciudadanía con la idea de simplificar la relación entre el Estado y las personas, ofreciéndoles un solo acceso a múltiples trámites (one stop shop). Esta red busca avanzar hacia una forma centralizada, coherente y simple de integrar las diversas interacciones que las personas deben realizar con las distintas reparticiones estatales para obtener información, servicios y beneficios, en un mismo lugar, acercando la oferta del Estado a localidades con menor presencia de servicios públicos, además de resolver necesidades de atención masiva. Lo anterior fue especialmente relevante en los últimos años, durante la emergencia sanitaria y económica, donde el IPS se abocó de lleno a la entrega de los distintos beneficios del Estado a la ciudadanía. Desde el punto de vista de su proyección, se ha ido consolidando como un modelo de atención cuyo foco es hacer cada vez más simple y directa la orientación y el servicio a las personas, respondiendo a sus diversas necesidades, a través de una red de fácil acceso.

La red de atención ChileAtiende del Instituto de Previsión Social es una red multicanal, en el sentido de ofrecer diversas vías de contacto entre las personas y los múltiples servicios que ofrece el Estado, en cuanto a facilitar su acceso.

El IPS cuenta con una Red de Canales de Atención desplegada a lo largo del país, conformada por Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), Localidades de Pago Rural, Sucursales de Pago BancoEstado y Los Héroes, Oficinas Móviles y Centros de Familia Digital. Se presenta a continuación su cobertura geográfica del año 2022:

IPS Chile Atiende

## Cobertura Geográfica de Unidades Regionales




| Total Nacional | 193 CAPRI | 1.350 Localidades de Pago Rural | 98 Sucursales de pago BancoEstado | 156 Sucursales de Pago Los Héroes | 7 Oficinas Móviles | 87 Centro de Familia Digital |
|---|---|---|---|---|---|---|

## Orientación e información previsional a las personas

Una de las premisas de la red de atención es mantener una diversidad de canales de atención, cada uno de los cuales tiene suma importancia, dado que las personas buscan acceder por distintas vías a los servicios del Estado, ya sea por su perfil como usuarios o por la modalidad de atención que cada canal puede ofrecer, siendo los canales asistidos los de mayor preferencia para las personas que requieren más asesoría.

## Red de atención

A través de su red de atención ChileAtiende, el IPS cuenta con una red de canales de atención al servicio de la ciudadanía que consta de 193 CAPRI (166 Centros de Atención Previsional Integral y 27 CAPRI auxiliares), 7 oficinas de atención móviles (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío, Araucanía y Los Lagos), un Call Center, Sucursal Virtual, los sitios web www.chileatiende.cl y www.ips.gob.cl, los formularios de contacto Web (IPS y ChileAtiende), redes sociales ChileAtiende y Módulos de Autoatención (Módulos Express). Todos ellos están destinados a entregar servicios y beneficios de diversas entidades del Estado, así como propios de IPS, en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, lo que permite dar acceso en la actualidad a 118 productos, correspondientes a 28 instituciones en convenio.

A lo anterior, se agregan las rutas de pago rural, que a nivel nacional alcanzan 1.350, a las que se suman 98 sucursales de BancoEstado (además de las 390 que se sumaron para los pagos de la Pensión Garantizada Universa) y otros 156 locales de pago de Caja de Compensación Los Héroes.

## Canal Telefónico

Este canal tiene como propósito responder a las necesidades de información, orientación y derivación de la ciudadanía. La gran cobertura permite absorber de manera permanente una alta demanda de consultas, la que se ve aumentada en situaciones de contingencia como el pago de una ayuda estacional o extraordinaria. El volumen de consultas se ha mantenido elevado respecto de los beneficios otorgados por el Gobierno.

El acceso para la atención del número 101 de ChileAtiende y del 600 de IPS se realiza a través de un IVR de bienvenida y un menú de opciones de navegación que permiten atender al ciudadano a través de:

- IVR automatizado de autoconsulta, a través de RUN.
- Derivación a otros Call Center del Estado.
- Atención directa de un ejecutivo/a del Call Center 101 de ChileAtiende o del teléfono 600 del IPS.

Durante el año 2022 se continuó con las mejoras a este canal, por medio de la integración de otras 13 instituciones públicas a través del Call Center 101 de ChileAtiende. A la fecha, la demanda de atenciones alcanza un promedio de 900.000 anuales, realizadas vía teléfono e IVR de autoatención.

**Sucursal Virtua**l

Nuestra Sucursal Virtual es un canal de atención remoto, de carácter transaccional, atendido en tiempo real por ejecutivos y ejecutivas, operado a través de un sistema de videoatención. Este permite a nuestros usuarios realizar el mismo tipo de atenciones que una sucursal presencial.

Este servicio entró en operaciones en 2020, como una forma adicional de dar respuestas a la ciudadanía en medio de la emergencia sanitaria. En el año 2022 alcanzó un total de 101.697 atenciones, lo que representa un 91% de aumento respecto al año anterior.

**Canal Digital**

El canal digital cuenta con el portal www.chileatiende.cl, cuyo principal objetivo es facilitar la orientación sobre múltiples tramites del Estado y avanzar hacia la autoatención. Esto, a través de la incorporación de diversos servicios digitales.

El total de interacciones/transacciones de personas usuarias en los diversos canales alcanzó a más de 290 millones de interacciones en 2022, lo que representa un crecimiento de 57% respecto del año anterior. El detalle se indica a continuación:

| Datos Balance de acuerdo a actualizaciones en medios de Reportería | |
|---|---|
| **Canal** | **Año 2022** |
| Presencial (Sucursal+móvil+terreno+extranjero) | 5.527.987 |
| Call Center | 6.870.329 |
| Sucursal Virtual | 101.697 |
| Redes Sociales (Facebook-Twitter-Instagram) | 120.996 |
| Formulario Web ChileAtiende | 114.481 |
| Formulario Web IPS | 14.483 |
| Módulos Express (MEx) | 494.053 |
| IPS en linea | 13.309.799 |
| Número de Sesiones Portal Web ChA | 223.119.009 |
| Servicios Transaccionales en Web ChA | 41.008.491 |
| **TOTAL** | **290.681.325** |

**Fuente:** Subdirección de Servicios al Cliente - Datos Balance - Reporteria 2022

**Transacciones por Género**

| % Transacciones por Género año 2022 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Presencial | Call Center | RRSS+Form Web ChA | Sucursal Virtual | % Total |
| | *40,60%* | *32,09%* | *60,72%* | *34,22%* | *39,68%* |
| | *59,40%* | *67,91%* | *39,28%* | *65,78%* | *60,30%* |

**Fuente:** Sistema de Atención ChileAtiende (SACH) - SSAC

Las gráficas muestran la distribución de transacciones por género, de acuerdo con los registros del SACH (Sistema Atención ChileAtiende) y su desglose a nivel de cada canal (atenciones asistidas por ejecutivos/as).

A nivel general, el 60,30% de las transacciones registradas durante el año 2022 (de los cuatro canales), correspondieron a usuarias mujeres. Se observa que sólo en el Canal Digital los hombres representan una mayor proporción de las transacciones, en relación con las mujeres. Por ello, el IPS busca permanentemente nuevas formas de acercar de manera inclusiva el Estado, con mayor equidad.

**Red de canales de atención externos**

El IPS cuenta con una red de canales de atención externos, que continúa siendo una importante opción para las personas que solicitan principalmente beneficios de Invalidez del Pilar Solidario, PGU y Bono por

Hijo. Dicha red está constituida por 330 municipalidades a lo largo de Chile; 19 Compañías de Seguros de Vida (CSV) y 7 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Lo anterior permite acercar territorialmente a nuestros ciudadanos, garantizando una mayor cobertura.

Las atenciones presenciales a través de las entidades externas alcanzaron a 173.656 en 2022. De ellas, el Pilar Solidario concentró 140.266 solicitudes (81 % del total) y el Bono por Hijo otras 33.390 solicitudes (19 % del total solicitado).

La totalidad de estas entidades fueron capacitadas oportunamente en la Pensión Garantizada Universal, antes del inicio de la vigencia de este beneficio a lo largo del país.

**Red de atención de instituciones adheridas**

ChileAtiende también robusteció su red presencial, fortaleciendo su relación con la Fundación de las Familias (FUNFAS). Este convenio permite acercar los servicios y trámites del Estado a las familias y comunidades, asegurando su acceso a la información respecto de la oferta pública disponible, con el objetivo de facilitar la integración y participación social de las familias. Esto, contribuyendo a su alfabetización digital, a través de la orientación que les brindan los operadores de estos centros, identificados como Punto Vecino ChileAtiende.

**Red de atención multicanal-multiservicio (instituciones, servicios y productos vigentes)**

La red de atención multicanal-multiservicio está compuesta actualmente por 28 Convenios de Colaboración de Atención, además de los productos y servicios propios del Instituto. Ellos son: Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), Contraloría General de la República, 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 y Familia (MDSF), Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI), 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), Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS), Ministerio del Interior (Servicio Nacional de Migraciones), Bolsa Nacional de Empleo (BNE), Tesorería General de la República (TGR), Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Servicio Civil, Dirección General Nacional de Movilización (DGNM) y Dirección de Compra y Contratación Pública (ChileCompra).

Estos convenios de colaboración permiten a la ciudadanía acceder a 118 productos vigentes, correspondientes a 28 instituciones, facilitando el acceso a los servicios del Estado a las personas. Durante el 2022, se mantuvo la cantidad de entidades en convenio y los productos disponibles.

### Instituciones con mayor demanda en canal presencial

En la siguiente tabla se muestra el ranking de las instituciones con mayores atenciones en el canal presencial en el año 2022, considerando las instituciones en convenio y el propio IPS:

**Instituciones con Mayor Demanda 2022**

| Institución | Año 2022 |
|---|---|
| IPS | 4.001.765 |
| REGISTRO CIVIL | 566.656 |
| FONASA | 443.319 |
| MDSF | 191.034 |
| Otros | 325.213 |
| **Total** | **5.527.987** |

**Fuente:** Sistema de Atención ChileAtiende (SACH) - SSAC

### Tiempos de espera

| Tiempos Promedio de Espera y de Atención | | |
|---|---|---|
| Tiempo Promedio | Año 2021 | Año 2022 |
| Espera (hh:mm:ss) | 0:04:52 | 0:07:08 |
| Atención (hh:mm:ss) | 0:09:41 | 0:09:35 |

**Fuente:** Subdirección de Servicios al Cliente

**Nota:** Se informe que los tiempos de espera y de atención registrados en este informe como año 2021, han sido corregidos en relación a los presentados en documento BGI_2021, por haberse invertido su orden.

En relación a los tiempos de espera del Canal Presencial, los resultados se basan en la medición realizada en las 100 sucursales que cuentan con Administrador de Filas. En el 2022 se observa un aumento del tiempo de espera, porque en los años 2020 y 2021, con la emergencia sanitaria y las restricciones de aforo, la espera se producía fuera de las sucursales, quedando sin registro dicho indicador. Por ende, durante el 2022 se retoman los tiempos de espera previos a la emergencia.

### Gobiernos en Terreno

Entre los meses de marzo a noviembre del 2022, y en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (DICOEX) del Ministerio de Relaciones Exteriores, el IPS participó en diversos Gobiernos en Terreno, realizando atenciones en modalidad virtual desde el Nivel

Central (Santiago) a los consulados en Argentina y América del Norte, América Central y América del Sur (países del continente, además de Cuba, Haití, República Dominicana, Jamaica y Trinidad Tobago); también en consulados en Europa (países del continente, Reino Unido e Irlanda), África y la zona Asia-Pacífico (Australia, Nueva Zelandia, Corea, Japón, República Popular China, Malasia, Vietnam, Indonesia). A ello se sumaron atenciones en modalidad presencial a consulados en Argentina (Buenos Aires, Rio Gallegos y El Calafate, San Luis -Malargüe) y Canadá.

Por último, se participó el operativo de recibimiento en el aeropuerto de Punta Arenas a connacionales que regresaron en vuelo que reestableció la ruta Punta Arenas-Mont Pleasant (islas Falkland/Malvinas).

**Módulos de autoatención**

Web ChileAtiende

El Departamento Canales Digitales de Autoatención lidera la estrategia de desarrollo y crecimiento de la web Chileatiende.cl, sitio que busca orientar y entregar información sobre múltiples beneficios el Estado a nuestros usuarios.

En esta línea, el 2022 estuvo marcado por varios hitos a mencionar. Entre los más importantes, podemos destacar las siguientes acciones de visibilización de contenidos relevantes, a través del desarrollo de nuevas “vitrinas” en el sitio web:

- **Instituciones:** Como canal, quisimos dar mayor visibilidad a las instituciones que ofrecen sus servicios a través de nuestra web y, por otro lado, facilitar la experiencia de nuestros usuarios a la hora de encontrar información "por institución del Estado". Para ello, rediseñamos esta sección de la web, facilitando el entendimiento por materia.
- **Contenidos:** Muy parecido a la línea anterior, creamos nuevas vitrinas con el contenido considerado como “relevante”. Para ello, se realizó un desarrollo para que estas secciones fueran dinámicas, cambiando el contenido para mostrar sobre la base de la demanda usuaria en la web, asegurándonos de entregar la información que más requería la ciudadanía.
- **Minisitio "preguntas frecuentes":** En 2022, se reemplazó el minisitio "Coronavirus" por el de "Preguntas frecuentes", dotando de identidad propia a este espacio. Esto permite organizar con mayor rapidez la información de mayor demanda o más consultada, en un lenguaje ciudadano, claro y cercano.

Por ende, el año 2022 estuvo marcado por el reordenamiento de contenido relevante en el web para la ciudadanía, avanzando también en el minimalismo, reduciendo elementos distractores o innecesarios, lo cual será profundizado en el año 2023.

**Módulos Express (MEx)**

A lo largo del año 2022 un foco importante fue la promoción del uso de los Módulos Express, así como la gestión colaborativa para su posicionamiento como punto de contacto de atención con los equipos regionales.

Es así como las acciones implementadas aportaron en su conjunto al crecimiento del uso de este servicio en un 277,37%, comparado con el año anterior, donde los servicios más demandados correspondieron a: Certificado de nacimiento para Asignación Familiar (SRCeI), Certificado de Afiliación (FONASA) y el Certificado de Afiliación a una AFP (SUPEN).

Específicamente las líneas de trabajo implementadas fueron:

- **Migración de Módulos Express al IPS**: en noviembre se completa con éxito la migración desde Gobierno Digital, lo que nos permite contar con mayores herramientas y autonomía para la gestión de nuestros módulos y de las necesidades que surjan como Institución. El proceso liderado por el equipo de TIC de Chileatiende logró migrar los 287 módulos a nivel nacional, lo que representa un 97% de la totalidad de equipos que comparten este software único.

- **Nuevos Módulos Express (MEx)**: en el 2022 se diseñaron las bases técnicas para la licitación de los MEx que se ejecutará el año 2023, así, por medio de un taller co-creativo con diversos actores claves de la Subdirección de Servicios al Cliente como el Canal Digital, Productos, Informática, Desarrollo y Control y jefaturas se logró levantar el diseño del nuevo Módulo Express.

- **Experiencia usuaria:** Se licitó una consultoría que tiene por objetivo proponer mejoras desde la óptica UX (experiencia usuaria), que se pueda implementar en los Módulos Express, contemplando una metodología participativa con cobertura regional, visitas en terreno, entrevistas a actores relevantes y talleres. El proceso culminará el 2023 y será un insumo relevante para el proceso de adopción digital.

**Implementación de Agendamiento Web**

La funcionalidad de Agendamiento Web ha continuado su consolidación, la cual considera la atención de 12 trámites. Su alcance es de 16 regiones, 76 Sucursales y 123 escritorios con atención por agendamiento. Durante el año 2022 se programaron 56.537 horas bajo esta modalidad, lo que presentó un aumento de 6,95%.con respecto del año 2021.

**Implementación de nuevas sucursales inclusivas**

Dando continuidad a la implementación de sucursales inclusivas, en el 2022 se completaron 62 sucursales, aumentando en un 5% los centros implementados bajo este modelo de servicio. Así, se cumplió el objetivo de permitir la atención a personas con situaciones especiales que requieren de servicios de una forma especialmente diseñada para ellos, mejorando la percepción de la calidad de atención y cercanía de la Institución y el Estado a las personas que requieren interactuar con nuestro servicio en forma presencial, en la totalidad del territorio.

**Estudio de Satisfacción Usuaria**

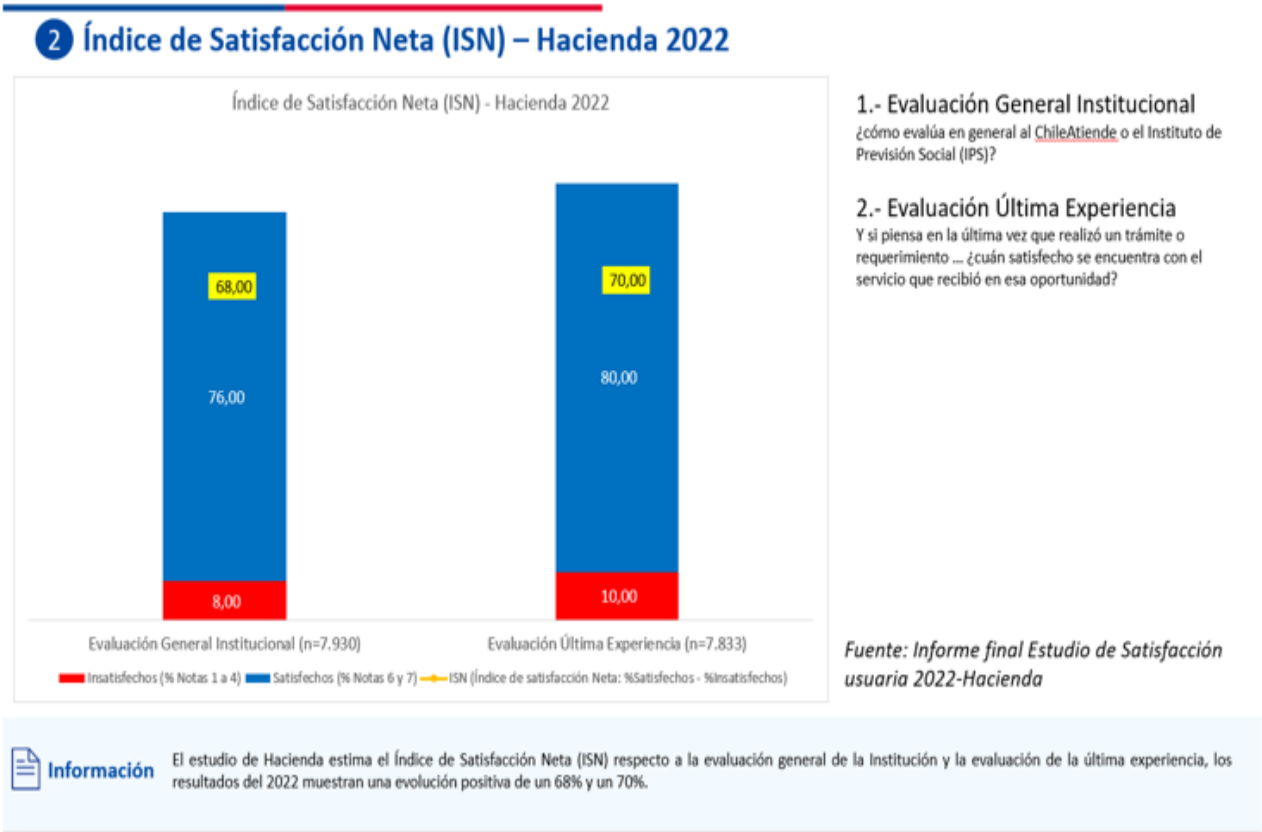
La red de atención ChileAtiende del IPS ha evidenciado un crecimiento sostenido en la buena percepción de satisfacción de parte de la ciudadanía usuaria que acude a los diversos canales dispuestos. En este sentido, la evaluación transversal para los servicios públicos que realiza el Ministerio de Hacienda, mostró que el Índice de Satisfacción Neta (ISN) General de la Institución para el 2022 es de 68%, coincidente con la evaluación de la última experiencia usuaria del mismo estudio, que presenta un ISN de 70%.

Estos resultados se presentan en un contexto de alto volumen de transacciones, superando en el global los 200 millones de interacciones entre medios asistidos (canales de atención) y autoatención (módulos y páginas web). Los buenos resultados obtenidos dan cuenta de una acertada estrategia coordinada de atención, que ha estado basada en abordar la masividad a través de medios digitales y web para, posteriormente, contener mediante atención asistida (en una densa red multicanal presencial y remota) a aquellas personas que requieren de una especial atención, dadas sus necesidades particulares.

Prueba de lo anterior son los esfuerzos en ampliar las capacidades transaccionales de la web ChileAtiende, la implementación y desarrollo de la Sucursal Virtual, el fortalecimiento del Call Center y la atención asistida digital, el refuerzo y promoción de los Módulos de Autoatención Express y el fortalecimiento constante de la capacidad de atención presencial.

Así, en el año 2022 el IPS tuvo un desafío importante a raíz de la implementación de la entrega de la Pensión Garantizada Universal, con excelentes resultados de cara a la ciudadanía.

A continuación, se resume gráficamente el resultado de la satisfacción usuaria en el año 2022:




## 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 Nº20.743, publicada el 26 de marzo de 2014, establece que el pago del Aporte Familiar Permanente se pague en marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos, que cumplen con los requisitos exigidos. No obstante, la fecha de pago fue modificada por la Ley Nº21.127 en enero del 2019, comenzándose a pagar a contar del 15 de febrero. El siguiente cuadro muestra el volumen de pagos del año 2022:

| Aporte Familiar Permanente (Aporte de $52.710) | | |
|---|---|---|
| | Nº | Monto MM$ |
| | 282.068 | 20.679 |
| | 1.297.550 | 142.945 |
| Total | 1.579.618 | 163.624 |
| Causantes | 3.104.233 | |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

### b. Bono de Invierno

En el mes de mayo de 2022 se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en el artículo 20 de la Ley N°21.405, publicada en el Diario Oficial el 22 de diciembre de 2021. El beneficio pagado fue de $70.336 por pensionado. Se destaca que estas cifras corresponden a las emisiones de pago masivas del mes de mayo 2022. Se resume aquí el total de pagos:

| Bono de Invierno<br>Período 2022 | | |
|---|---|---|
| **Tipo de Beneficiarios de Pensión** | **N°** | **Monto MM$** |
| Sistema de Reparto | **306.084** | **$ 21.529** |
| Pensiones Garantizadas Universales (PGU) | **422.738** | **$ 29.734** |
| Beneficios del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) | **1.625** | **$ 114** |
| Pensiones del DL 3500 con APSV (AFP Y CIA Seguro de Vida) | **721.842** | **$ 50.771** |
| **TOTALES** | **1.452.289** | **$ 102.148** |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

### c. Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades

**Beneficio Bono Protección IEF**. El pago mensual del Bono Protección IEF, que forma parte del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, tuvo un incremento respecto del 2021 de un 4,3%, y alcanzó en el año los siguientes resultados

| Bono de Invierno<br>Período 2022 | | |
|---|---|---|
| **Tipo de Beneficiarios de Pensión** | **N°** | **Monto MM$** |
| Sistema de Reparto | **306.084** | **$ 21.529** |
| Pensiones Garantizadas Universales (PGU) | **422.738** | **$ 29.734** |
| Beneficios del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) | **1.625** | **$ 114** |
| Pensiones del DL 3500 con APSV (AFP Y CIA Seguro de Vida) | **721.842** | **$ 50.771** |
| **TOTALES** | **1.452.289** | **$ 102.148** |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley Nº20.595 que establece el beneficio **Ingreso Ético Familiar**, durante el año 2022 se pagó lo indicado en el cuadro siguiente. Su incremento con respecto del 2021 fue de un 48,0%.

| Ingreso Ético Familiar | | |
|---|---|---|
| | **Nº** | **Monto MM$** |
| | **6.811** | **$ 3.465** |
| | **103.594** | **$ 79.042** |
| **Nº Prom. Mensual** | **110.405** | |
| **Monto Anual MM$** | | **$ 82.507** |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

### d. Subsidio Familiar (SUF)

El Subsidio Único Familiar (SUF) es un **beneficio económico mensual** que el Estado entrega a madres, padres o tutores (Beneficiarios) que no cuenten con previsión social y que, por lo tanto, no cuentan con recursos suficientes para la mantención de sus cargas familiares (Causantes). Durante el año 2022 se pagó lo siguiente:

| Subsidio Familiar (Ley Nº18.020) | |
|---|---|
| | Nº Causantes |
| | 679.271 |
| | 1.419.287 |
| Nº Prom. Mensual | 2.098.558 |
| Monto Anual MM$ | 387.650 |
| Nº Beneficiarios/as | 854.529 |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

### e. Subsidio por Discapacidad Mental para Menores de 18 años

La ley Nº20.255, artículo 35, estableció el Subsidio por Discapacidad Mental para las personas que presentan dicha discapacidad y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio se reajustó a contar de enero 2022 en un 6,03%, lo que incrementó el monto a $77.701. A contar del mes de agosto de 2022, de acuerdo con la Ley de PGU, el valor del Subsidio de Discapacidad Mental para menores de 18 años aumentó nuevamente a $96.959, es decir un 25%, extendiendo su cobertura a personas con discapacidad física y/o sensorial severa.

| Subsidio por Discapacidad Mental | | |
|---|---|---|
| | Nº | Monto MM$ |
| | 10.417 | $ 10.621 |
| | 7.802 | $ 8.048 |
| Nº Prom. Mensual | 18.219 | |
| Monto Anual MM$ | | $ 18.669 |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

### f. Subsidio de Cesantía (DFL Nº150, de 1981)

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL Nº150 de 1981, es una ayuda económica mensual, que se entrega por períodos de 90 días, que son renovables si se acredita que persiste la condición de cesantía, hasta totalizar un máximo de 360 días. Este beneficio, favoreció a 12 hombres, con un gasto total anual de M$187 en el año 2022.

### g. Asignación Familiar

La Asignación Familiar es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas, indemnizadas, o subsidiadas, que se les entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen los requisitos legales. En el año 2022, los pagos por Asignación Familiar fueron:

| Asignación Familiar DFL N°150 de 1981 de Pensionados y Beneficiarios de Subsidio de Cesantía | 2022 |
|---|---|
| Promedio Mensual (Beneficiarios) (*) | 23.005 |
| Promedio Mensual (Cargas Familiares) | 25.444 |
| **Monto (MM$)** | **3.090** |

| Asignación Familiar a los Trabajadores | 2022 |
|---|---|
| Promedio Mensual (Beneficiarios) (*) | 102.352 |
| Promedio Mensual (Cargas Familiares) | 154.695 |
| **Monto (MM$)** | **18.408** |

| Asignación Familiar a los Beneficiarios del Sistema Solidario (Nota 1) | 2022 |
|---|---|
| Promedio Mensual (Beneficiarios) (*) | 13.266 |
| Promedio Mensual (Cargas Familiares) | 19.528 |
| **Monto (MM$)** | **3.470** |

| Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes | 2022 |
|---|---|
| Promedio Mensual (Beneficiarios) (*) | 10.491 |
| Promedio Mensual (Cargas Familiares) | 15.004 |
| **Monto (MM$)** | **1.564** |

**Fuentes**: División Beneficios – Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género
(*): N° Pago de Beneficios
**Nota 1 SEEyEG: Incluye Cifras de PGU**

### h. Cuota Mortuoria

Se trata de un aporte monetario para cubrir los gastos en servicios funerarios, con un tope de 15 UF, que paga el Instituto de Previsión Social (IPS) cuando la persona causante del beneficio accede a la Pensión Garantizada Universal (PGU) y fallece sin afiliación a ningún sistema de seguridad social. Durante el año 2022, las cifras reembolsadas fueron las siguientes:

| Período | Cantidad (N°) | Total Monto Anual MM$ |
|---|---|---|
| 2022 | 18.376 | 8.745 |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

### i. Aporte Canasta Básica de Alimentos

Este Aporte es una nueva ayuda estatal para atenuar el impacto del alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos. Con fecha 26 de mayo de 2022, se publicó la Ley N°21.456 que, en su artículo 25°,concede un aporte mensual destinado a compensar el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos, en beneficio de causantes de la Asignación Familiar y Maternal del Sistema Único de Prestaciones Familiares. Este beneficio se otorga a contar del 1 de mayo de 2022 y se extiende hasta el 30 de abril de 2023. Su concesión es automática a todas las personas que recibían beneficios del Estado.

Durante el año 2022 (período junio a diciembre) se pagó en promedio a 1.568.609 beneficiarios y beneficiarias, con un gasto total anual de MM$210.153.

### j. Bono Chile Apoya de Invierno

Es un bono que tiene el carácter de extraordinario, dispuesto en la Ley N°21.474, publicada con fecha 27 de julio de 2022. En su primer artículo concede al 35% de la población que más lo necesita, un aporte de $120.000 destinado a enfrentar el alza de los alimentos y de servicios básicos, como el agua, luz o gas. Este beneficio se otorgó por una sola vez en el mes de agosto de 2022, sin trámites de solicitud, a las familias y personas que cumplían con las condiciones exigidas por la ley.

| Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno | | |
|---|---|---|
| | Nº | Monto MM$ |
| | 1.583.376 | $ 221.863 |
| | 3.545.805 | $ 642.735 |
| Nº Total | 5.129.181 | |
| Monto Anual MM$ | | $ 864.598 |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

## 3.2.3. Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales

### a. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

- **Pensión Garantizada Universal (PGU)**

Con fecha 29 de enero de 2022, se publicó la Ley N°21.419 que crea la Pensión Garantizada Universal (PGU) y que reemplaza a los beneficios de Vejez del Pilar Solidario. Comenzó a regir a contar del 1° de febrero de 2022 y los pagos fueron los siguientes:

| Pensión Garantizada Universal (PGU) | | |
|---|---|---|
| | Nº | Monto MM$ |
| | 596.729 | $ 1.239.424 |
| | 941.713 | $ 1.951.107 |
| Nº Prom. Mensual | 1.538.442 | |
| Monto Anual MM$ | | 3.190.531 |

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

La cantidad de **Pensiones Garantizadas Universales** entregadas en el período febrero a diciembre 2022 asciende a más de 2 millones de beneficios (incluye personas migradas desde el Pilar Solidario, beneficios equivalentes como los APS de Vejez que se mantuvieron, y personas que accedieron a la PGU por un período de tiempo y posteriormente fallecieron).

- **Pensión Básica Solidaria (PBS)**

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, a contar del 01 de enero de 2022 alcanzó un monto de $176.096 para todos los tramos de edad y solo estuvo vigente por dicho mes, pues a contar de febrero fue reemplazado por la nueva Pensión Garantizada Universal (PGU) que entró en vigencia.

El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) concedidos en el período asciende a un total de 18.670 solicitudes.

| Pensión Básica Solidaria (PBS) | | |
|---|---|---|
| | Vejez | Invalidez |
| | 819 | 6.377 |
| | 2.101 | 9.373 |
| Total | 2.920 | 15.750 |

**Fuente:** Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

En el mes de enero 2022, se pagaron 414.943 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (105.902 hombres y 309.041 mujeres) por un monto de MM$72.961 (hombres mm$18.645 y mujeres MM$54.316).

Por su parte, en cuanto a las pensiones de Invalidez, durante el año 2022 se pagaron mensualmente en promedio 184.166 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (80.654 hombres y 103.512 mujeres) por un monto total anual de MM$415.355 (hombres MM$181.905 y mujeres MM$233.450). Las cifras incluyen los Suplementos PBS de la Tesorería General de la República.

- **Aporte Previsional Solidario (APS)**

La Pensión Máxima con Aporte (PMAS) establecida en la Ley Nº20.255, que se aplica tanto a las pensiones de Vejez como de Invalidez, a contar de 01 de enero 2022 alcanzó un monto de $520.366, para todos los tramos de edad.

El total de beneficios de Aporte Previsional Solidario (APS) concedidos en el período enero a diciembre 2022 asciende a un total de 33.043 solicitudes, según el siguiente detalle:

| Aportes Previsionales Solidarios (Concedidos) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CONCESIONES | | | TOTAL |
| | APSI | APSV | APS > PGU | CONCESIONES |
| | 9.865 | 6.844 | | 16.709 |
| | 5.966 | 8.668 | | 14.634 |
| TOTALES | 15.831 | 15.512 | 1.700 | 33.043 |

**Fuente:** Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Durante el año **2022**, se pagaron los siguientes Aportes Previsionales Solidarios de Vejez:

| Aportes Previsionales Solidarios de Vejez | | |
|---|---|---|
| | Nº | Monto MM$ |
| | 124.425 | $ 251.977 |
| | 169.371 | $ 364.511 |
| Nº Prom. Mensual | 293.796 | |
| Monto Anual MM$ | | $ 616.488 |

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Respecto de los Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez, en 2022 se pagaron los siguientes:

| Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez | | |
|---|---|---|
| | Nº | Monto MM$ |
| | 44.897 | $ 84.321 |
| | 45.085 | $ 88.767 |
| Nº Prom. Mensual | 89.982 | |
| Monto Anual MM$ | | $ 173.088 |

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

**b. Subsidios previsionales complementarios**

- **Bono por Hijo Nacido Vivo**

Las bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año 2022, corresponden a un total de **321.579** hijos/hijas por un monto total de **MM$146.841.** Estas cifras se desglosan de la siguiente forma:

| Pago Único | | | Pago Mensual | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Cantidad de Beneficiarias AFP | Cantidad de Hijos | Monto Pagos (MM$) | Cantidad de Beneficiarias Pilar Solidario/PGU | Cantidad de Hijos | Monto Pagos (MM$) |
| 82.159 | 217.354 | 146.480 | 33.270 | 104.225 | 361 |

Fuentes: División Beneficios – Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

En relación, a los pagos mensuales realizados en el año 2022, las madres beneficiarias fueron en promedio 236.286. Así, considerando a las afiliadas a una AFP y las pertenecientes al Pilar Solidario/PGU, se entregó un total anual de M$175.850.097, según nóminas de pago.

- **Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes (STJ)**

En relación con el cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes (Ley Nº20.255), en el año 2022 ingresaron 602 solicitudes realizadas por 360 empleadores, en las que postularon a 11.214 trabajadores jóvenes, de los cuales 5.699 son mujeres (51%) y 5.515 son hombres (49%).

Durante el año 2022 los pagos de Subsidio a la Contratación fueron 4.379, beneficiando a 283 empleadores y con un monto anual de MM$59 ($58.974.839). El número total de pagos realizados por este concepto fue de 1.021, promediando 85 pagos por mes.

| Contratación de Trabajadores Jóvenes | |
|---|---|
| | 5.515 |
| | 5.699 |
| Total | 11.214 |
| Monto Anual MM$ | 59 |

Fuente: SEEEG

Respecto al Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes, se registraron en el año 50.891 solicitudes de trabajadores, pagándose 396.177 subsidios anuales, por un monto de MM$5.470 ($5.469.941.050). El detalle por sexo es el siguiente:

| Cotización de Trabajadores Jóvenes | |
|---|---|
| | 16.830 |
| | 34.061 |
| Total | 50.891 |
| Monto Anual MM$ | 5.470 |

Fuente: SEEEG

## 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 para tal efecto.

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2022 se concedieron 11.538 Pensiones Previsionales (3.341 hombres y 8.197 mujeres).

- **Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales**

El IPS realizó el pago a los beneficiarios/as de Pensiones Previsionales, Indemnizaciones del Carbón, Leyes de Reparaciones y Pensiones de Exonerados, según el siguiente detalle promedio:

| Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales Año 2022 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Prestaciones | Hombres | | Mujeres | | Totales | |
| | Promedio (N°) | Monto Pagado (MM$) | Promedio (N°) | Monto Pagado (MM$) | Promedio (N°) | Monto Pagado (MM$) |
| Pensiones Previsionales (*) | 148.504 | $ 666.698 | 414.593 | $ 1.179.175 | 563.097 | $ 1.845.873 |
| Pensiones de Exonerados (**) | 43.891 | $ 119.706 | 25.573 | $ 58.767 | 69.464 | $ 178.473 |
| Subtotal Previsionales | **192.395** | **$ 786.404** | **440.166** | **$ 1.237.942** | **632.561** | **$ 2.024.346** |
| Indemnizaciones del Carbón N°19.129 | 1 | $ 5 | 1 | $ 1 | 2 | $ 6 |
| Pensiones de Reparación (Ley N°19.123) | 117 | $ 687 | 1.560 | $ 11.078 | 1.677 | $ 11.765 |
| Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) | 16.430 | $ 44.904 | 7.828 | $ 18.750 | 24.258 | $ 63.654 |
| **Total** | **208.943** | **$ 832.000** | **449.555** | **$ 1.267.771** | **658.498** | **$ 2.099.771** |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género.
**Pensiones Previsionales (*): Considera ley Orgánica, ley 15.386 (revalorización de Pensiones) e ISL. No considera Le Mans**
**Pensiones de Exonerados (**): El monto informado corresponde exclusivamente a la Pensión de exonerado (monto con cargo a la ley).**

- **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. Los bonos pagados se indican a continuación, lo que presenta una disminución de un 5,89% respecto del año anterior.

| Bono de Reconocimiento | Año 2022 |
|---|---|
| N° Bonos Vejez, Invalidez, Fallecimiento y Cobro Anticipado | 38.996 |
| N° Bonos Complementarios | 1.442 |
| **Total** | **40.438** |

**Fuente**: División Beneficios

El gasto del año 2022 fue de MM$295.891. La distribución por sexo, contabilizando Rut únicos y a un valor promedio de MM$7.317, es la siguiente:

| N° Total Bonos Pagados con Rut Único | |
|---|---|
| | 34.808 |
| | 4.431 |
| Monto (MM$) | 295.891 |

**Fuente:** División Beneficios

Como dato histórico, se puede indicar que en el año 2022 se liquidó un total de 1.270.712 bonos (854.604 hombres y 406.759 mujeres), considerando Rut únicos. Quedaron pendientes de pago 304.152 bonos (251.148 hombres y 53.002 mujeres).

## d. Regímenes Especiales

- **Exonerados**

En materia de nuevas pensiones, este es el detalle del año 2022:

| Concesiones Exonerados | Año 2022 |
|---|---|
| N° Pensiones Exonerados (Leyes Nº19.234, Nº19.582 y Nº19.881) | 311 |
| Abonos de tiempo por gracia (ley 19.234) | 85 |

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Al concluir el año 2022, el número de exonerados que se encuentra actualmente en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior para la emisión de resoluciones de distintos beneficios que concede o rechaza, corresponde a un total de 48 casos.

- **Ley Valech**

Durante el año 2022 se concedieron 259 pensiones de Reparación (10 hombres y 249 mujeres).

Las pensiones de Reparación otorgadas y pagadas por la Ley Valech Nº19.992 alcanzaron en el año 2022 el siguiente promedio mensual:

| | Concesiones (N°) | N° Prom. Mensual Pagos | Monto (MM$) |
|---|---|---|---|
| | 10 | 16.430 | 44.904 |
| | 249 | 7.828 | 18.750 |
| **Total** | **259** | **24.258** | **63.654** |

**Fuente:** Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

- **Ley Rettig**

Durante el año 2022 se concedieron 3 pensiones (3 hombres). Las pensiones de Reparación otorgadas y pagadas por la Ley Rettig Nº19.123 alcanzaron en el año 2022 las siguientes cifras:

| Ley Rettig N°19.123 | | |
|---|---|---|
| | N° | Monto MM$ |
| | 117 | 687 |
| | 1.560 | 11.078 |
| N° Total | 1.677 | |
| Monto Anual MM$ | | 11.765 |

**Fuente:** Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

**e. Complemento a los regímenes especiales**

**Indemnizaciones del Carbón** (Ley N º19.129): Esta indemnización especial a los ex trabajadores de la industria del carbón rige hasta la fecha en que cumplan los requisitos para acogerse a jubilación. En el año 2022 se pagó un promedio mensual de 2 indemnizaciones (1 Hombre y 1 Mujer) con un monto anual de MM$6.

En tanto, los Bonos de Reparación otorgados por la ley Nº19.992 (Ley Valech) en el 2022, fueron pagados a 18 beneficiarios (hombres), por un monto de MM$54.

En el 2022 no se registraron pagos por Bonos de Reparación otorgados por la Ley Nº19.123 (Ley Rettig).

**f. Aporte Único de Reparación**

En el 2022, se emitieron los siguientes pagos por un total de M$60.400 por Aporte Único de Reparación (Ley N°20.874):

| Pagos | Tipo | Sexo | 2022 |
|---|---|---|---|
| N° Pagos | Viudez | - | 14 |
| | Titular | Hombre | 37 |
| | | Mujer | 15 |
| | | **Total** | **66** |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género

### g. Bono Bodas de Oro (BBO)

Durante el año 2022, se recibieron un total de 23.251 solicitudes, de las cuales se concedieron 22.923 bonos (22.653 cónyuges y 122 viudos), entregándose un total de 45.595 Bonos Bodas de Oro (22.738 hombres y 22.857 mujeres), lo que significó un gasto anual de MM$8.333 (hombres MM$4.155 y mujeres MM$4.178).

| Bono Bodas de Oro | | |
|---|---|---|
| | **Nº** | **Monto MM$** |
| | **22.738** | **4.155** |
| | **22.857** | **4.178** |
| **Nº Total** | **45.595** | |
| **Monto Anual MM$** | | **8.333** |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

### h. Bonificación Fiscal de Salud (BFS Exención y BFS Rebaja)

Durante el año 2022, la exención completa de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de 1.864.821 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias, alcanzando un gasto total anual de MM$471.304.

| BFS Exención y BFS Rebaja | |
|---|---|
| **Promedio Mensual** | **Total Monto Anual MM$** |
| **1.864.821** | **$ 471.304** |

**Fuente**: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género
BFS: Bonificación Fiscal de Salud

### i. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2022, se recibieron 632 solicitudes de desafiliación (505 hombres y 127 mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 616 solicitudes (493 hombres y 123 mujeres), de las cuales fueron aprobadas 279 solicitudes (246 hombres y 33 mujeres) y rechazadas 337 (247 hombres y 90 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 269 imponentes y un traspaso de fondos, desde las AFP al IPS, cuya suma fue MM$12.250; además, se han procesado 268 (223 hombres y 45 mujeres), lo cual generó la devolución de saldo a favor a 1.382 imponentes (1.101 hombres y 381 mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 235 imponentes (188 hombres y 47 mujeres).

**j. Pago Garantía Estatal por quiebra de Compañía de Seguros Le Mans (Beneficiarios)**

Se han concedido desde enero a diciembre de 2022, un total de 43 pensiones de viudez y 0 de orfandad.

Durante el año 2022, el IPS pagó 2.194 pensiones mensuales (987 hombres y 1.207 mujeres), por un total de MM$5.743 (MM$3.028 hombres y MM$2.715 mujeres).

| Compañía de Seguros Le Mans | | |
|---|---|---|
| | Nº | Monto MM$ |
| | 987 | 3.028 |
| | 1.207 | 2.715 |
| Nº Total | 2.194 | |
| Monto Anual MM$ | | 5.743 |

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

**j. Pagos totales 2022**

Durante el año 2022 el IPS emitió un total de 33.216.307 de documentos de pagos habituales, por un monto anual pagado de 6 billones de pesos (MM$6.298.582). La distribución por tipo de beneficio es la siguiente:

| Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM$) Año 2022 | | | |
|---|---|---|---|
| | N° | Monto | |
| Pensiones Previsionales (*) | 7.503.864 | $ | 2.770.199 |
| Indem. del Carbón Ley N°19.129 | 19 | $ | 6 |
| Ley Reparación N°19.123 | 20.154 | $ | 10.433 |
| Ley Reparación N°19.992 | 291.935 | $ | 62.403 |
| Pensión Básica Solidaria | 3.153.894 | $ | 597.631 |
| Pensión Garantizada Universal | 10.622.060 | $ | 2.096.854 |
| Subsidio Discapacidad Mental | 222.428 | $ | 20.423 |
| Subsidio Familiar | 9.584.187 | $ | 578.753 |
| Subsidio Cesantía | 15 | $ | 1 |
| Chile Solidario | 800.928 | $ | 48.396 |
| Fusión SUF Chile Solidario | 670.157 | $ | 94.472 |
| Pagos Cuidadores | 320.245 | $ | 10.171 |
| Pago Le Mans | 26.421 | $ | 8.840 |
| **Totales (*)** | **33.216.307** | **$** | **6.298.582** |

**Fuentes**: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género / División Beneficios
(*) Alcance: Este cuadro no incluye cifras de Bono por Hijo sin PBS ni Pensiones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales ley N°16.744.
Explicación Cuadro: Muestra montos líquidos efectivamente pagados.

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

El IPS recauda las imposiciones del Sistema de Pensiones de las ex Cajas de Previsión y el aporte de los empleadores adscritos a la ley Nº16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales administrado por el Instituto de Seguridad Laboral (ISL). Al respecto, se hace presente que el ISL se encuentra desarrollando su proyecto de autonomía en la recaudación y cobranza, iniciado en julio de 2022, por lo cual IPS experimentó una disminución importante en la cantidad de planillas recaudadas electrónicamente, específicamente dentro del segundo semestre.

En cuanto a la recaudación de cotizaciones de salud, a contar del 22 de febrero de 2016, IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA, por lo que IPS recauda sólo la parte manual de ellas.

### a) Recaudación de Cotizaciones Previsionales

La recaudación total del año 2022 tuvo un descenso de un 31,09% respecto del año anterior, debido a la caída en el volumen total de planillas y el menor valor recaudado por la disminución de las cotizaciones para el Instituto Seguridad Laboral. En lo referido a planillas de cotizaciones

procesadas, se observa una disminución de un 34,51% respecto del año 2021. El detalle es el siguiente:

| Recaudación Período 2021--2022 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Periodo | Recaudación Electrónica | | | | Recaudación Manual | | | | Número total Planillas | Monto total MM$ Recaudación |
| | Planillas | % Planillas | Monto MM$ | % Monto | Planillas | % Planillas | Monto MM$ | % Monto | | |
| 2021 | 5.535.436 | 98,59% | 128.324 | 96,71% | 79.035 | 1,41% | 4.371 | 3,29% | 5.614.471 | 132.695 |
| 2022 | **3.624.351** | **98,57%** | **88.408** | **96,70%** | **52.664** | **1,43%** | **3.019** | **3,30%** | **3.677.015** | **91.427** |
| TOTALES | 9.159.787 | 99% | 216.732 | 97% | 131.699 | 1% | 7.390 | 3% | 9.291.486 | 224.122 |

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley Nº16.744, en el total recaudado en el año 2022, se observa un descenso de un 38,97% respecto del año 2021. Por otra parte, en el número de planillas procesadas se observa una disminución de un 44,87% respecto al año anterior.

| Recaudación Promedio Mensual Instituto Seguridad laboral Periodo 2021-2022 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Periodo | Recaudación Electrónica | | | | Recaudación Manual | | | | Número total Planillas | Monto total MM$ Recaudación |
| | Planillas | % Planillas | Monto MM$ | % Monto | Planillas | % Planillas | Monto MM$ | % Monto | | |
| 2021 | 427.179 | 99,11% | 8.418 | 99,76% | 3.834 | 0,01 | 20 | 0,24% | 431.013 | 8.438 |
| 2022 | **236.164** | **99,38%** | **5.140** | **99,81%** | **1.473** | **0,62%** | **10** | **0,19%** | **237.637** | **5.150** |
| TOTALES | 663.343 | 99% | 13.558 | 100% | 5.307 | 0,8% | 30 | 0,2% | 668.650 | 13.588 |

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación con el aporte de salud de los afiliados a FONASA, la recaudación en 2022 fue un monto promedio mensual de MM$79, cifra que refleja un descenso de un 54,60% respecto del año anterior.

Por otra parte, las planillas de cotizaciones previsionales procesadas tuvieron un aumento de 23,57% en comparación con el año 2021.

| Recaudación Promedio Mensual Fondo Nacional de Salud Periodo 2021-2022 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Periodo | Recaudación Electrónica | | | | Recaudación Manual | | | | Número total Planillas | Monto total MM$ Recaudación |
| | Planillas | % Planillas | Monto MM$ | % Monto | Planillas | % Planillas | Monto MM$ | % Monto | | |
| 2021 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5.753 | 100,00% | 174 | 100,00% | 5.753 | 174 |
| 2022 | **0** | **0,00%** | **0** | **0,00%** | **7.109** | **100,00%** | **79** | **100,00%** | **7.109** | **79** |
| TOTALES | 0 | 0% | 0 | 0% | 12.862 | 100% | 253 | 100% | 12862 | 253 |

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

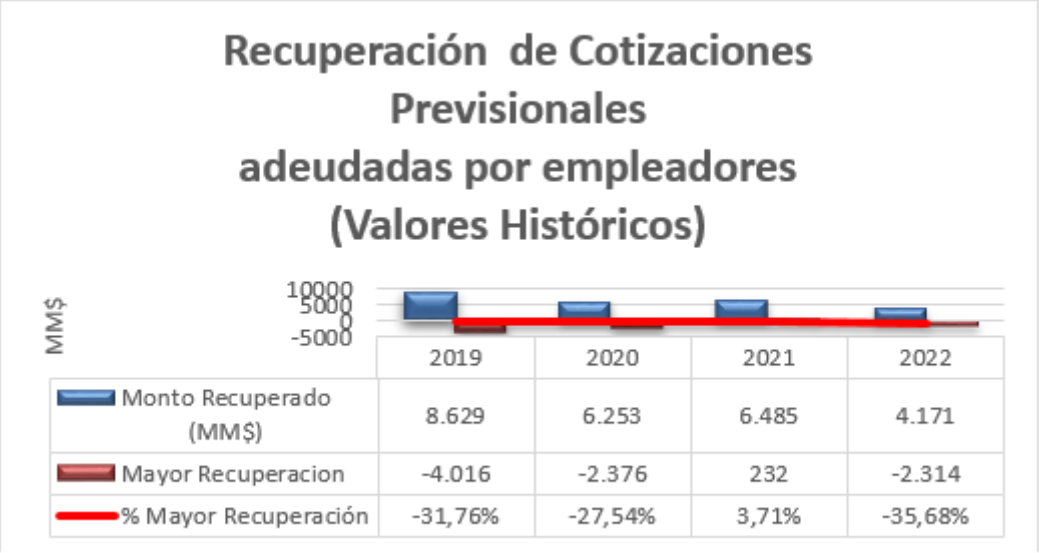
Respecto de los aportes a los fondos de pensiones relacionados con las Ex Cajas de Previsión administradas por IPS, del total recaudado el 2022, el monto promedio mensual del año fue de MM$2.220, observándose una disminución de un 11,83% respecto del año anterior. En el mismo orden de ideas, se observa una baja del 22,74% del total de planillas procesadas, en comparación con el año 2021.

| Recaudación Promedio Mensual Pensiones 2021- 2022 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Periodo | Recaudación Electrónica | | | | Recaudación Manual | | | | N° Total Planillas | Monto Total Recaudación |
| | Planillas | % Planillas | Monto Recaudado | % Monto | Planillas | % Planillas | Monto Recaudado | % Monto | | |
| 2021 | 13.318 | 83,22% | 2.405 | 95,51% | 2.684 | 16,78% | 113 | 4,49% | 16.002 | 2.518 |
| **2022** | **11.740** | **94,95%** | **2.186** | **98,47%** | **624** | **5,04%** | **34** | **1,53%** | **12.364** | **2.220** |
| TOTALES | 25.058 | 89% | 4.591 | 97% | 3.308 | 11% | 147 | 3% | 28.366 | 4.738 |

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

**b) Cobranza prejudicial de deudas previsionales**

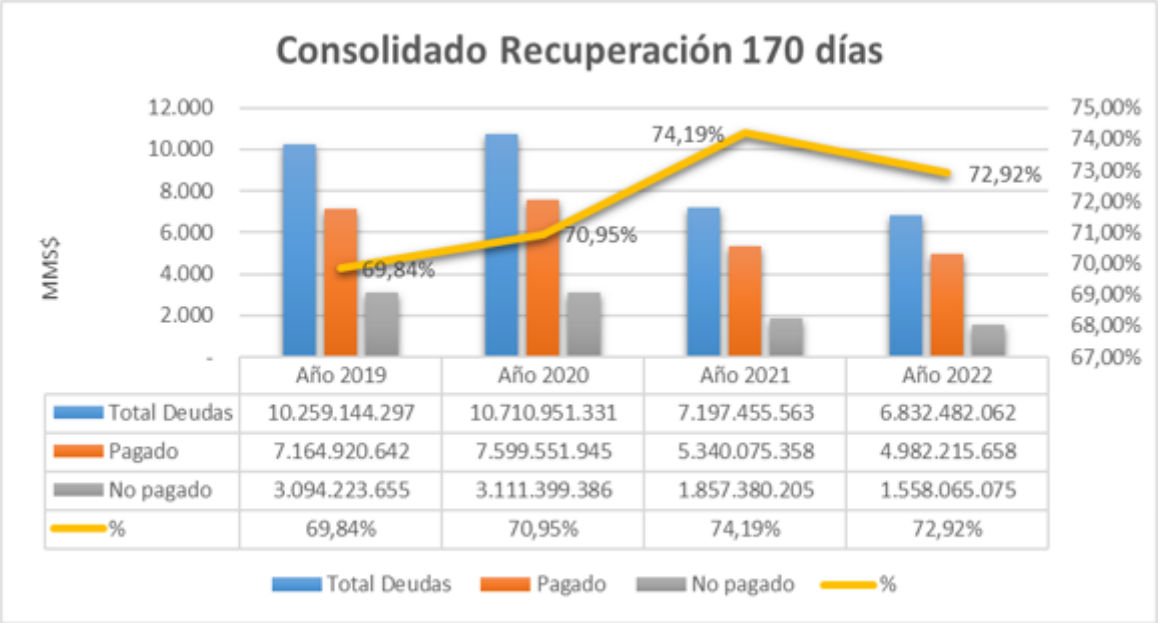
Durante el año 2022 se registró la recuperación de MM$4.171 por concepto de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos.




**Fuente**: Departamento de Cobranza Institucional

El año 2022, se verifica una disminución del monto de recuperación de cotizaciones previsionales, que se explica por el término del convenio de colaboración en materias de recaudación y cobranzas con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), en junio de 2022, lo que conlleva a una disminución de 35,68% respecto del año 2021.

Si bien la recuperación disminuye, el porcentaje de recuperación entre lo que se declara y no se paga (para deudas de declaraciones y no pago, DEC) respecto de los registros pagados, se mantienen en el orden de un 73% a los 170 días de su declaración y, durante el 2022, presenta una disminución de 1 punto respecto del año 2021.



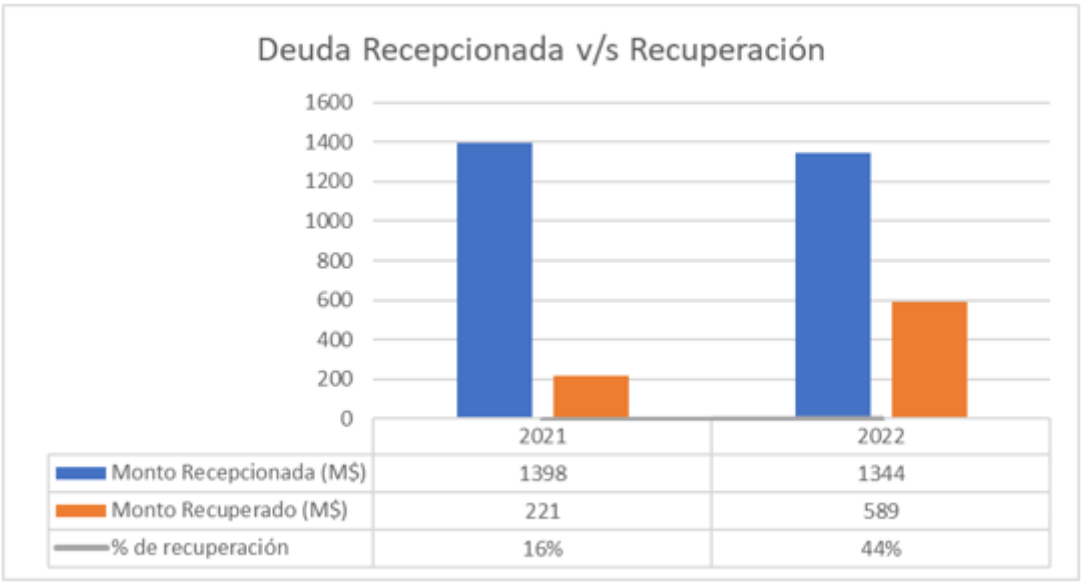

| | Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 | Año 2022 |
|---|---|---|---|---|
| Total Deudas | 10.259.144.297 | 10.710.951.331 | 7.197.455.563 | 6.832.482.062 |
| Pagado | 7.164.920.642 | 7.599.551.945 | 5.340.075.358 | 4.982.215.658 |
| No pagado | 3.094.223.655 | 3.111.399.386 | 1.857.380.205 | 1.558.065.075 |
| % | 69,84% | 70,95% | 74,19% | 72,92% |

**Fuente**: Departamento de Cobranza Institucional

### c) Cobranza prejudicial de otras deudas

La Cobranza Centralizada de otras deudas tiene dos tipos de procesos: los procesos normales, que emite la División de Beneficios en forma mensual a través de sus coordinadores; y los procesos masivos y/o excepcionales, que involucran generalmente un sólo tipo de beneficio, en una fecha determinada y que ocurre en un período específico del año. Estos registros se trabajan con un plan de trabajo especial.

Durante el año 2022, se recibió para cobrar deuda correspondiente a 3.023 Rut únicos, por un monto total de $1.344.784.989, correspondiente a una variedad de beneficios mal concedidos. La recuperación total por parte del Subdepartamento de Cobranza Centralizada asciende a $589.195.417, lo que corresponde a un 44% del total de la deuda del mismo año.




**Fuente**: Departamento de Cobranza Institucional

Como se puede visualizar hubo un incremento en cuanto a la recuperabilidad, lo que sin duda va ligado a la normalización y regularización de las gestiones de cobro, debido a que durante el 2020 y 2021 las gestiones de cobro sufrieron la paralización y suspensión del envío de citaciones, lo que se normalizó durante el 2022, al levantarse las restricciones sanitarias.

El incremento también se debe a la puesta en marcha del pago a través de transferencia bancaria electrónica, lo que ha permitido facilitar y simplificar la regularización por parte de los beneficiarios y la misma labor de cobro, además de una gestión más expedita de las inquietudes de las personas mediante correo electrónico.

Durante el 2022, el Departamento de Cobranza Institucional se propuso como desafío la disminución del tiempo de proceso interno en la gestión de la resolución de condonaciones, bajando los plazos de 5 a 3 meses, desde que la solicitud de condonación ingresa al Sistema de Gestión Unificada de Cobranza (SGU), con toda la documentación que acredite el pago total de la deuda, hasta su despacho a ISL y/o FONASA para resolución de condonación, si ésta correspondiere.

Fortaleciendo el equipo de la unidad de condonaciones se logró el desafío y se pasó de gestionar un 9,4% de las condonaciones en un plazo inferior a 3 meses, a gestionar en el 2022 un 82% de las condonaciones en un plazo inferior a 3 meses.

| Periodo: 2021 | Ingreso | 1 a 3 meses | > 3 meses | Pendientes |
|---|---|---|---|---|
| Enero | 157 | 2 | 154 | 1 |
| Febrero | 168 | 10 | 158 | 0 |
| Marzo | 119 | 0 | 119 | 0 |
| Abril | 184 | 0 | 184 | 0 |
| Mayo | 277 | 0 | 276 | 1 |
| Junio | 306 | 22 | 283 | 1 |
| Julio | 584 | 58 | 521 | 5 |
| Agosto | 690 | 64 | 358 | 268 |
| Septiembre | 559 | 221 | 335 | 3 |
| Octubre | 1167 | 68 | 1094 | 5 |
| Noviembre | 371 | 6 | 365 | 0 |
| Diciembre | 244 | 3 | 238 | 3 |
| | **4.826** | **454** | **4.085** | **287** |
| | | **9,41%** | **84,65%** | **5,95%** |

| Periodo:2022 | Ingreso | 1 a 3 meses | > 3 meses | Pendientes |
|---|---|---|---|---|
| Enero | 162 | 138 | 24 | 0 |
| Febrero | 67 | 62 | 5 | 0 |
| Marzo | 179 | 172 | 7 | 0 |
| Abril | 143 | 140 | 3 | 0 |
| Mayo | 241 | 226 | 15 | 0 |
| Junio | 147 | 146 | 1 | 0 |
| Julio | 138 | 134 | 4 | 0 |
| Agosto | 112 | 103 | 6 | 3 |
| Septiembre | 119 | 113 | 0 | 6 |
| Octubre | 86 | 81 | 0 | 5 |
| Noviembre | 101 | 78 | 0 | 23 |
| Diciembre | 196 | 0 | 0 | 196 |
| | **1.691** | **1.393** | **65** | **233** |
| | | **82,38%** | **3,84%** | **13,78%** |

**Fuente**: Departamento de Cobranza Institucional

# 4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

## Desafíos para el período de Gobierno 2023

### Implementación de la Ley Corta de la PGU

**Con la implementación de la ley N°21.538** (también llamada Ley Corta), que modifica la ley N°21.419 que creó la Pensión Garantizada Universal (PGU), se amplía el universo de focalización de los beneficiarios con acceso a este beneficio. La nueva ley que entra en vigencia el 1 de abril de 2023, busca beneficiar a cerca de 70 mil nuevas personas durante el año. Entre otros, considera reevaluar a 30.648 personas (15.167 hombres y 15.481 mujeres), que ya habían presentado una solicitud de PGU y que no fueron aprobadas por el requisito de focalización. Su solicitud será analizada nuevamente por el IPS, sin necesidad de un nuevo trámite, aplicando el nuevo requisito de focalización que considera pertenecer o no al 90% más vulnerable de la población total del país.

Además, se contactará a los potenciales beneficiarios de la PGU, con el objetivo de asegurar que los beneficios lleguen a los ciudadanos, lo que será a través de la implementación de las siguientes medidas:

1. **Maximización de la eficiencia en el envío de cartas a ciudadanos**: Consiste en aplicar un algoritmo de analítica predictiva (Aprendizaje máquina – Machine Learning) que, en base a un conjunto de datos pasados y etiquetados, se entrena para predecir la probabilidad de que una persona se acerque al IPS a solicitar un beneficio, tras recibir una carta.
2. **Potenciales sin posibilidad de Contactar Vía Carta:** Se hará a través de envíos de email y teléfonos (pocos datos), avisos presenciales en el punto de pago de su beneficio.
3. **Geo análisis PGU:** Para mejorar la búsqueda en terreno y visualizar de forma geográfica los potenciales beneficiarios; visualizar geocercas o perímetros cercanos a sucursales de ChileAtiende y efectuar acciones presenciales de contacto; y detectar zonas altamente densas en un sector muy atomizado (posibles hogares), cercanas a una sucursal.

Además, durante el 2023 se trabajarán los proyectos "Implementación del Nuevo Sistema PGU” y "Sistema Integrado de Beneficios Sociales (SIBS)", ambos trabajados bajo una misma gobernanza y con integración tecnológica. Estos proyectos tienen como objetivo la automatización e integración de los procesos desde la solicitud hasta la concesión y pago de la PGU y demás beneficios sociales. El primer proyecto citado tiene una fecha estimada de término en diciembre de 2023 y el segundo en diciembre de 2024.

**Implementación de las medidas del Plan de Seguridad Económica para las familias del país.** El IPS debe poner en marcha cada una de estas medidas. Esto es:

**1.-Aumento para duplicar el Aporte Familiar Permanente en 2023 (Bono Marzo):** Las personas recibirán un segundo pago por el mismo monto del Aporte Familiar Permanente, pudiendo alcanzar un monto cercano a los $120.000 por este concepto. IPS desplegará sus esfuerzos para realizar la entrega de este beneficio en un breve período de tiempo. Se espera que este beneficio abarque alrededor de un millón y medio de personas.

**2.-Creación del "Bolsillo Familiar Electrónico":** Este beneficio reemplazará al "Aporte Canasta Básica de Alimentos", convirtiéndose en un monto fijo de $13.500 mensuales por carga hasta fin de año, para ser usado en compras de alimentos. Para lo anterior, el IPS ejecutará todas las acciones y coordinaciones necesarias para implementar mensualmente este pago electrónico, a través de transferencias bancarias, a las cuentas de las personas beneficiarias que se disponibilicen para ello. Los potenciales beneficiarios son un total de 1.754.603 personas.

**3.-Incremento permanente de un 20% a la Asignación Familiar (AF) y al Subsidio Familiar (SUF):** El IPS realizará la implementación de dichos ajustes para pagarlos a los beneficiarios que, en el caso de la Asignación Familiar se estiman en un total de 262.014 personas y, en el caso del Subsidio Familiar en un total de pagos correspondientes a 2.069.561 causantes.

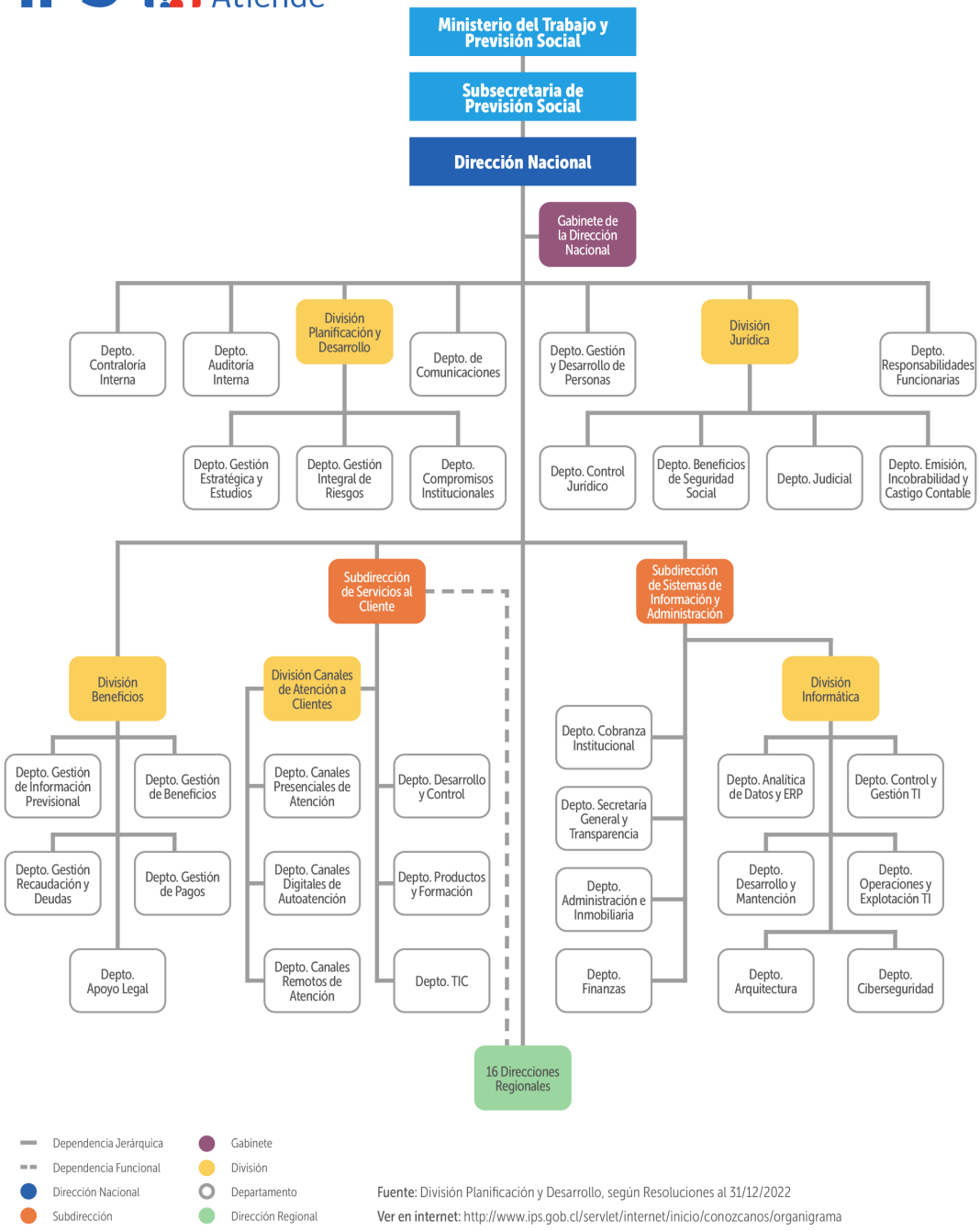
**Descuentos a Terceros:** IPS iniciará este año la gestión de cobranza a deudas correspondientes a Descuentos a Terceros. Esto corresponde a todas aquellas rebajas aplicadas a la pensión del beneficiario, con el fin de cubrir aportes, créditos o prestaciones con terceros, entendiéndose por terceros a instituciones tales como FONASA, ISAPRE, Cajas de Compensación, Asociaciones Gremiales, Casas Comerciales, entre otros, denominadas mandantes.

## Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

**ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

(*):Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio




**Fuente:** División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31/12/2022

**Ver en internet:** http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/organigrama

# Principales Autoridades

| Cargo | Nombre |
|---|---|
| Director Nacional | Patricio Alejandro Coronado Rojo |
| Jefa División Jurídica | Claudia Fernanda Leñero Gutierrez(S) |
| Jefa Departamento de Auditoria Interna | Ana Carolina Godoy Badilla |
| Jefe Departamento de Comunicaciones | Pedro Alfonso Vallette Barría |
| Jefe División Planificación y Desarrollo | Yuri Alberto Grlica Fernández |
| Jefe División Beneficios | José Miguel Lagos Serrano |
| Subdirector de Sistemas de Información y Administración | Christian Hansen Cruz (S) |
| Jefe Departamento Contraloría Interna | Boris Alfredo Peralta Jara |
| Jefe División Informática | Paul Alexander Cook Moyano |
| Jefe Departamento Gestión y Desarrollo de Personas | Christian Hansen Cruz (S) |
| Jefe Departamento Finanzas | Manuel Arnoldo Aguila Castillo |
| Jefe Departamento Administración e Inmobiliaria | Claudio Mauricio Vega Sandoval |
| Jefa Departamento de Cobranza Institucional | Glenda Bernardita Ibáñez Ortega |
| Jefe Departamento Secretaria General y Transparencia | Alexander Andrés Suárez Olivares |
| Subdirector Servicios al Cliente | Juan José Cárcamo Hemmelmann |
| Jefa División Canales de Atención a Clientes | Paula Beatriz Manque Diaz |
| Director Región de Arica y Parinacota | Eddie Rodrigo Correa Alvarez (S) |
| Director Región de Tarapacá | Alfredo José Fernández Cofre (S) |
| Directora Región de Antofagasta | Macarena del Pilar Garmendia Ponce (S) |
| Directora Región de Atacama | Carolina Andres Varas Sepulveda (S) |
| Director Región de Coquimbo | Francisco Javier Eduardo Montecinos Soto (S) |
| Director Región de Valparaíso | Francisco Antonio Leyton Schneider (S) |
| Directora Región del Libertador Bernardo O ´Higgins | Norma Tatiana Ramírez Álvarez |
| Director Región del Maule | Waldo Andrés Quevedo Araya |
| Director Región de Ñuble | Jaime Hernan Valdés Rojas (S) |
| Director Región del Biobío | Gustavo Hernando Jerez Pantoja |
| Director Región de La Araucanía | Joaquín Ignacio Núñez Leal |
| Director Región de Los Ríos | Ariel Rodolfo Sotomayor Diaz (S) |
| Director Región de Los Lagos | Dalmiro Alejandro Yáñez Martinez |
| Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo | Claudia Ximena Campos Pascual (S) |
| Directora Región de Magallanes y la Antártica Chilena | Eduardo Javier Barahona Kompatzki |
| Director Regional Área Metropolitana | Eduardo John Bluhm Brandt (S) |
| Departamento de Gestión Estratégica y Estudios | Hugo Rojas Dominguez |
| Departamento Gestión Integral de Riesgos | Armando Calfin Trango |
| Departamento Compromisos Institucionales | Mónica Smith Guerrero |
| Departamento Responsabilidades Funcionarias | José Poblete Galleguillos |
| Departamento Control Jurídico | Claudia Leñero Gutierrez |
| Departamento Beneficios de Seguridad Social | Raquel Allende Torrijos |
| Departamento Judicial | Rubén Gutierrez Ayala |
| Departamento Emisión, Incobrabilidad y Castigo Contable | Jennifer Morales Borquez |
| Departamento Gestión de Información Previsional | Claudia Guzmán Silva (S) |
| Departamento Gestión Recaudación y Deudas | Elias Morales Acosta |
| Departamento Gestión de Beneficios | Paula Oyaneder Lopez (S) |

| Cargo | Nombre |
|---|---|
| Departamento Gestión de Pagos | Fernando Arias Contretas |
| Departamento Apoyo Legal | Maria Loreto González Herrera |
| Departamento Canales Digitales de Autoatención | Maria Silva Vial |
| Departamento Canales Remotos de Atención | Viviana Ituarte Valderrama |
| Departamento Desarrollo y Control | Miguel Toledo Alegria |
| Departamento Productos y Formación | Carlos Castillo Diaz |
| Departamento Tecnologías de la Información y Comunicaciones | Roy Peter Mac Kenney Sepulveda |
| Departamento Analítica de Datos y ERP | Alfredo Weis Arntz |
| Departamento Desarrollo y Mantención | Rodrigo Funes Rojas |
| Departamento Arquitectura | José Salamanca Sepúlveda |
| Departamento Control y Gestión TI | Mabel Moreno Barrios |
| Departamento Ciberseguridad | Carlos Leins Guzmán |

# 5. Anexos

# Índice


.Anexo 1: Recursos Humanos 52

.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023 60

.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2022 61

.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2022 62

.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución 65

# Anexo 1: Recursos Humanos

## Dotación efectiva año 2022, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

| Tipo de Contrato | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|---|---|---|---|---|---|
| | N° | % | N° | % | N° |
| Contrata | 1.408 | 94.6% | 893 | 95.9% | 2.301 |
| Planta | 80 | 5.4% | 38 | 4.1% | 118 |
| Total | 1.488 | 100.0% | 931 | 100.0% | 2.419 |

## Dotación efectiva año 2022, por Estamento (mujeres y hombres)

| Estamentos | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|---|---|---|---|---|---|
| | N° | % | N° | % | N° |
| Técnicos | 276 | 18.5% | 147 | 15.8% | 423 |
| Directivos | 3 | 0.2% | 13 | 1.4% | 16 |
| Auxiliares | 5 | 0.3% | 23 | 2.5% | 28 |
| Profesionales | 1.051 | 70.6% | 639 | 68.6% | 1.690 |
| Administrativos | 153 | 10.3% | 109 | 11.7% | 262 |
| Total | 1.488 | 100.0% | 931 | 100.0% | 2.419 |

## Dotación Efectiva año 2022 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

| Grupo de edad | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|---|---|---|---|---|---|
| | N° | % | N° | % | N° |
| 24 AÑOS O MENOS | 7 | 0.5% | 2 | 0.2% | 9 |
| ENTRE 25 y 34 AÑOS | 169 | 11.4% | 111 | 11.9% | 280 |
| ENTRE 35 y 44 AÑOS | 378 | 25.4% | 211 | 22.7% | 589 |
| ENTRE 45 y 54 AÑOS | 540 | 36.3% | 282 | 30.3% | 822 |
| ENTRE 55 y 59 AÑOS | 203 | 13.6% | 129 | 13.9% | 332 |
| ENTRE 60 y 64 AÑOS | 152 | 10.2% | 146 | 15.7% | 298 |
| 65 Y MÁS AÑOS | 39 | 2.6% | 50 | 5.4% | 89 |
| Total | 1.488 | 100.0% | 931 | 100.0% | 2.419 |

## Personal fuera de dotación año 2022 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

| Tipo de Contrato | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|---|---|---|---|---|---|
| | N° | % | N° | % | N° |
| Honorarios | 3 | 20.0% | 32 | 82.1% | 35 |
| Reemplazo | 12 | 80.0% | 7 | 17.9% | 19 |
| Total | 15 | 100.0% | 39 | 100.0% | 54 |

## Personal a honorarios año 2022 según función desempeñada (mujeres y hombres)

| Función desempeñada | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|---|---|---|---|---|---|
| | N° | % | N° | % | N° |
| Técnicos | 1 | 6.7% | 6 | 15.4% | 7 |
| Profesionales | 11 | 73.3% | 20 | 51.3% | 31 |
| Administrativos | 3 | 20.0% | 13 | 33.3% | 16 |
| Total | 15 | 100.0% | 39 | 100.0% | 54 |

## Personal a honorarios año 2022 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

| Rango de Permanencia | Mujeres | | Hombres | | Total Dotación |
|---|---|---|---|---|---|
| | N° | % | N° | % | N° |
| 1 años o menos | 1 | 33.3% | 7 | 21.9% | 8 |
| Más de un año y hasta 2 años | 1 | 33.3% | 4 | 12.5% | 5 |
| Más de 2 y hasta 3 años | 0 | 0% | 1 | 3.1% | 1 |
| Más de 3 años | 1 | 33.3% | 20 | 62.5% | 21 |
| Total | 3 | 100.0% | 32 | 100.0% | 35 |

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

#### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección. | 23 | 25 | 38 |
| (b) Total de ingresos a la contrata año t | 114 | 85 | 170 |
| Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b) | 20,2% | 29,4% | 22,4% |

#### 1.2 Efectividad de la selección

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1 | 21 | 23 | 23 |
| (b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección | 23 | 25 | 38 |
| Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b) | 91,3% | 92,0% | 92,1% |

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t | 181 | 198 | 198 |
| (b) Total dotación efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.411 |
| Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b) | 7,2% | 8,2% | 6,7% |

#### 2.2 Causales de cese o retiro

| Causales | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Funcionarios jubilados año t | 1 | 3 | |
| Funcionarios fallecidos año t | 5 | 5 | 4 |
| Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t | 92 | 111 | 102 |
| Otros retiros voluntarios año t | 22 | 34 | 28 |
| Funcionarios retirados por otras causales año t | 61 | 45 | 28 |

| Causales | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Total de ceses o retiros | 181% | 198% | 162% |

### 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t | 114 | 89 | 170 |
| (b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t | 181 | 198 | 162 |
| Porcentaje de recuperación (a/b) | 63,0% | 44,9% | 104,9% |

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

### 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t | 0 | 0 | 0 |
| (b) Total Planta efectiva año t | 178 | 150 | 118 |
| Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b) | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

### 3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t | 62 | 71 | 667 |
| (b) Total Contratos efectivos año t | 2.336 | 2.261 | 2.301 |
| Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b) | 2,7% | 3,1% | 29,0% |

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de funcionarios capacitados año t | 1.749 | 2293 | 2087 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.419 |
| Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b) | 69,6% | 95,1% | 86,3% |

### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) ∑(N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t) | 54343 | 118723.5 | 63427 |
| (b) Total de participantes capacitados año t | 3.222 | 18573 | 9084 |
| Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b) | 16,9 | | 7,0 |

### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t | 4 | 2 | 2 |
| (b) N° de actividades de capacitación año t | 129 | 133 | 182 |
| Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b) | 3,1% | 1,5% | 1,1% |

### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de becas otorgadas año t | 0 | 13 | 6 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.419 |
| Porcentaje de becados (a/b) | 0,0% | 0,5% | 0,2% |

## 5 Días no Trabajados

### 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12 | 3825 | 7390 | 4555 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.419 |
| Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b) | 1,5 | 3,1 | 1,9 |

**5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo**

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12 | 599 | 540 | 806 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.419 |
| Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b) | 0,2 | 0,2 | 0,3 |

**5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones**

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12 | 88 | 114 | 22 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.419 |
| Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b) | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

**6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios**

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de horas extraordinarias año t, / 12 | 1.070 | 616 | 774 |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.419 |
| Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b) | 0,4 | 0,3 | 0,3 |

## 7 Evaluación del Desempeño

**7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones**

| Listas | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Lista 1 | 2.222 | 2222 | 0 |
| Lista 2 | 3 | 3 | 0 |
| Lista 3 | 0 | 0 | 0 |
| Lista 4 | 0 | 0 | 0 |
| (a) Total de funcionarios evaluados | 2.225% | 2.225% | 0% |
| (b) Total Dotación Efectiva año t | 2.514 | 2.411 | 2.419 |
| Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b) | 88.5% | 92.3% | 0.0% |

### 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No) | Sí | Sí | Sí |

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No) | Sí | Sí | Sí |

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t | 3 | 6 | 0 |
| (b) Total de ingresos a la contrata año t | 114 | 85 | 170 |
| Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b) | 2,6% | 7,1% | 0,0% |

### 9.2 Efectividad proceso regularización

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t | 3 | 6 | 0 |
| (b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1 | 28 | 22 | 15 |
| Porcentaje de honorarios regularizados (a/b) | 10,7% | 27,3% | 0,0% |

### 9.3 Índice honorarios regularizables

| Variables | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| (a) N° de personas a honorarios regularizables año t | 22 | 15 | 6 |
| (b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1 | 28 | 22 | 15 |
| Porcentaje (a/b) | 78,6% | 68,2% | 40,0% |

## Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

| Iniciativa | Estado de Avance |
| --- | --- |

## Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2022

### Cuadro 11

| Equipos de Trabajo | Número de personas por Equipo de Trabajo | N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo | Porcentaje de Cumplimiento de Metas | Incremento por Desempeño Colectivo |
|---|---|---|---|---|
| 25 | 97,64 | 6 | 98,23 | 2.869.206 |

# Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2022

## Medidas

| Medidas | Resultados |
|---|---|
| Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género. | La barrera de origen de esta medida se relacionó a la necesidad de fortalecer en la organización el monitoreo continuo del desempeño del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación, basado en la NCH 3262. Las acciones desarrolladas fueron: 1. Elaboración de Estrategia de Monitoreo de las acciones de cada dimensión de la NCH 3262, vinculadas a las inequidades, brechas y barreras visibilizadas en los planes de acción anual. 2. Elaboración de matriz semestral indicando las inequidades, brechas y barreras de género y las acciones para su disminución/superación. 3. Elaboración de matriz de resultados por dimensión de la NCH 3262, considerando los procesos de auditoría interna y externa al Sistema de Gestión de Igualdad y Conciliación. 4. Elaboración y presentación de matriz semestral de monitoreo al equipo responsable de la gestión del Sistema. 5. Visibilización de inequidades, brechas y barreras no abordadas (IBB) como resultado del monitoreo anual y análisis de la disminución/superación de las IBB identificadas en cada Plan de Trabajo de las distintas dimensiones que recoge el Sistema de Gestión de Igualdad. Principales IBB visibilizadas: Ámbito igualdad de oportunidades: Baja presencia de mujeres en cargos directivos en la Institución. Si bien, el SGIG define la identificación de brechas de género en distintos procesos de la organización, no fue posible determinar las acciones desarrolladas en las cinco brechas de género determinadas para la NCH 3262 (participación global, participación horizontal, participación vertical). En el ámbito de MALS, un 29% del funcionariado entrevistado para el proceso de auditoría externa, señala que la organización no se preocupa por prevenir y evitar cualquier tipo de acoso. Brecha Salarial: La brecha salarial 2022, es de un 12,6% a favor de los hombres. Conciliación-Corresponsabilidad: Respecto a la medición de uso de las medidas de conciliación, si bien la organización lo realiza, no considera el universo de personas para las que la medida aplica, sino el universo total de personas (hombres y mujeres). Masculinidad hegemónica: Se evidencia presencia de narrativas vinculadas a estereotipos hegemónicos en el rol de hombres proveedores, falta de acciones de autocuidado, dificultad para el ejercicio de paternidades corresponsables. La medida desarrollada permitió indicar al equipo coordinador del Sistema de Gestión de Igualdad y Conciliación, la necesidad de profundizar el análisis de género en las distintas acciones desarrolladas. |

| Medidas | Resultados |
| --- | --- |
| Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado. | La barrera de origen de esta medida fue la presencia de estereotipos de género, presentes en las narrativas de los funcionarios, vinculados a una masculinidad hegemónica, falta de prácticas de autocuidado, situaciones de acoso laboral y sexual identificadas en el proceso de auditoría interna en el contexto del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación. La Institución a través del Programa de Trabajo "Medidas de Igualdad de Género 2022", desarrolló dos instancias de capacitación nivel básico y avanzado en la temática de masculinidades. Para ambas instancias las acciones desarrolladas fueron: 1. Elaboración de Fichas Técnicas de Capacitación para ser incluidas en el Plan de Capacitación Anual 2022. 2.- Proceso de Licitación y evaluación de ofertas. 3. Aprobación de contenidos a desarrollar por la Red Experta de Género. 5. Elaboración de informe de resultados con visibilización de inequidades, brechas y barreras de género. Nivel Avanzado: Participaron 31 personas (22 mujeres/09 hombres). Funcionariado en roles de coordinación de procesos vinculados a la NCH 3262, Equipo auditor de la NCH 3262 y Equipo Técnico de Género. Principales contenidos desarrollados: 1. Silencios, resistencias y prácticas patriarcales. 2. Conciliación y corresponsabilidad. 3. Medidas para el abordaje de las violencias en la organización. 4. Transversalización de una estrategia de género para las masculinidades en torno a la implementación de la NCH 3262. Nivel Básico-Introductorio: Participaron 31 personas (19 mujeres/ 12 hombres). Funcionariado en general, jefaturas intermedias, Coordinadores/as de Género Regionales. Principales contenidos desarrollados: 1. Explorando mi socialización de género en la masculinidad hegemónica. 2. Explorando las paternidades. 3. Corresponsabilidad en las tareas domésticas. 4. Salud masculina, despreocupación, riesgos y autocuidado. Principales Inequidades, brechas y barreras visibilizadas: Subrepresentación de las mujeres: En la distribución hombre–mujer que conforman el equipo directivo de la institución, el 90% es representado por hombres. Medidas de Conciliación: Los hombres participantes de las instancias de capacitación, comparten la percepción que en su mayoría las acciones de conciliación se encuentran orientadas a las mujeres en sus roles de madre y cuidadora. Brecha salarial: Brecha salarial a favor de los hombres, quienes también ejercen en un mayor porcentaje funciones de jefaturas de departamento, división e integran en su mayoría el equipo directivo (12,6% brecha salarial general a favor de los hombres, año 2022). El desarrollo de la medida permitió abordar y analizar los estereotipos de género asociados a la masculinidad hegemónica y sus prácticas en la Institución, visibilizar la distribución del poder y privilegios, analizar las desigualdades por motivos de género, acoso y maltrato en el contexto laboral, la necesidad de deconstruir estereotipos a partir del análisis de la cultura organizacional. |
| Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | Las barreras que dan origen al desarrollo de la medida fueron: Presencia de estereotipos y sesgos de género en las imágenes utilizadas en medios de comunicación internos y externos de la Institución. Ausencia de estrategia comunicacional articulada desde el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación (SGIGC). Para su desarrollo se realizaron las siguientes acciones: 1. Elaboración de Estrategia Comunicacional: Orientada a informar y sensibilizar respecto de conceptos, prácticas naturalizadas que implican la reproducción de estereotipos, sesgos de género, y violencias simbólicas, acoso laboral y sexual en el ámbito laboral y prácticas discriminatorias. 2. Desarrollo de dos productos digitales: Vinculados a las temáticas de Violencia de Género y Masculinidades. Objetivo: Proporcionar material de lectura de consulta fácil y amigable, contribuyendo a la reflexión y aprendizaje de formas de relacionarse basada en derechos humanos e igualdad de género. Ambos productos son descargables y se encuentran publicados en la página web del IPS e Intranet (ciudadanía y funcionariado): https://www.ips.gob.cl/equidad-de-genero |

| Medidas | Resultados |
| --- | --- |
| Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda. | Las barreras de origen de esta medida se relacionan con prácticas vinculadas a la masculinidad hegemónica, estereotipos y sesgos. Narrativas relacionadas a la falta de ejercicio por parte de los funcionarios de acciones de conciliación y corresponsabilidad. Para analizar y visibilizar en profundidad las inequidades, brechas y barreras asociadas a las prácticas descritas en las diferentes narrativas de los hombres en la organización, fue desarrollado un estudio de carácter exploratorio. Objetivos: 1. Provocar procesos de reflexión en un grupo acotado y voluntario de funcionarios con el propósito de identificar sus referentes en la construcción de sus masculinidades. 2. Recoger narrativas respecto del ejercicio de sus masculinidades en distintas instancias de la Institución. 3. Identificar estereotipos y sesgos de género. 4. Identificar prácticas de corresponsabilidad y conciliación en funcionarios de la Institución. Etapas: A. Elaboración de Marco Teórico – Conceptual. Diseño metodológico – cualitativo. B. Elaboración de Pauta de Entrevista a funcionarios. C. Entrevista Experto Calificado en la temática de Masculinidades. D. Análisis de la Información. E. Identificación de IBB y Propuestas de Acción. Principales Resultados: El desarrollo del Estudio permitió a través de una metodología historiográfica-narrativa, conocer las representaciones y prácticas de la masculinidad hegemónica y las formas en las que son representadas a partir de la distribución del poder, tipos de liderazgos, violencias, maltrato, acoso y discriminaciones (diversidades sexogenéricas), resistencias, expresiones patriarcales, paternidades, autocuidado. Permitió generar propuestas de acciones para promover cambios culturales orientados hacia la conformación de una institución igualitaria a partir de la transversalización de género y la temática de masculinidades. |

## Iniciativas

| Iniciativa | Resultado |
| --- | --- |
| Elaboración de Proceso de Planificación Estratégica Institucional con Perspectiva de Género. | La barrera origen de la medida se relacionó al desconocimiento en el funcionariado del proceso de Planificación Estratégica y metodología de transversalización de género en el Instituto. La Planificación Institucional, consta de tres etapas. Primera Etapa: Diagnóstico Institucional (Revisión documental, FODA, Análisis PESTEL, Revisión definiciones estratégicas, Metodología CAME. Segunda Etapa: Formulación de la estrategia (definición pilares estratégicos, objetivos). Tercera etapa: Presupuesto estratégico (programas y presupuesto). Durante el desarrollo de este proceso de planificación, dos hechos alteran el cronograma; Transferencias económicas desde el Estado hacia la ciudadanía (IFE) y nuevo gobierno (2022-2026), con cambios de lineamientos y énfasis en las políticas gubernamentales emanados desde el Ministerio del Trabajo, durante el mes de mayo 2022, orientados hacia la propuesta de reforma previsional en debate actual y que podría modificar el rol institucional, lo que afectó las etapas segunda y tercera de la Planificación estratégica, en consecuencia, el proceso de redefiniciones institucionales continuará durante el año 2023. Durante el año 2022, la Institución profundizó en la transversalización de género, a partir de su incorporación explícita en las definiciones estratégicas y en el desarrollo del Programa de Trabajo de Medidas de Igualdad de Género (Monitoreo de la NCH 3262, procesos de formación, comunicación con perspectiva de género y desarrollo de estudio de las masculinidades presentes en la organización. Las diversas acciones desarrolladas estuvieron dirigidas tanto al funcionariado como a la población usuaria. |

# Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

| Sección | Detalle | Enlace |
|---|---|---|
| Identificación de la Institución (Formulario A1) | Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl, sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2022 y escoger el Ministerio y Servicio. | https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-34905.html |
| Recursos Financieros | Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria (Ejecución Total, Ley Regular y/o FET-Covid-19) mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2022, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central. | i) https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-25910-34905.html#ejec_capitulo<br><br>ii) https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos |
| Indicadores de Desempeño 2019-2022 | Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl, sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2022. | https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-34905.html |
| Informe Programas / Instituciones Evaluadas | Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl, sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada. | https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html |
| Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/ Instituciones Evaluadas | | |
| Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2022 | Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl, sección Destacados, apartado Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), instrumentos por año y escoger el Ministerio y Servicio. | http://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html |