



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Instituto de Previsión Social

Marzo 2019
Huérfanos N°886 – 2 Piso, Teléfono 22 965 3173
www.ips.gob.cl





ÍNDICE

1. Presentación Cuenta Pública	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
3. Resultados de la Gestión año 2018	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022.....	21
5. Anexos	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018	23
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	26
c) Principales Autoridades	28
Anexo 2: Recursos Humanos	29
Anexo 3: Recursos Financieros.....	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 - 2018	45
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.....	47
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018.....	48
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015 - 2018	50
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.....	55
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015 - 2019	59
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2015 - 2019.....	60
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018.....	63
Glosario:.....	68

1. Presentación Cuenta Pública

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las políticas, planes, programas y normas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas.

Este Ministerio cuenta con 7.635 funcionarios/os de planta y contrata, que 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 y la Superintendencia de Seguridad Social. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2018 fue de M\$ 7.578.312.644.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 206.679 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.788.541 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 12.236.015.

La Dirección del Trabajo gestionó la conciliación total o parcial de 63.193 solicitudes, sobre un total de 180.287 requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, realizó un total de 99.939 fiscalizaciones de terreno, de las cuales un 77,85 % incorporaron materias de seguridad y salud en el trabajo. Así como también, se capacitaron a 8.414 personas en materia sindical, donde 2.955 de ellas correspondieron a dirigentes sindicales. Y, por último, atendió de manera presencial a un total de 1.791.257 personas en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo.

Un total de 213.307 familias fueron beneficiadas con créditos otorgados por Dirección General del Crédito Prendario, a través de sus 21 sucursales en todo el país, alcanzando un monto total de \$38.053.202.830.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.406.449 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 761.209 pensiones, correspondientes a MM\$ 1.995.488. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM\$ 580.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M\$ 39.947.225 por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M\$ 23.409.665 por pagos de atenciones médicas curativas y; M\$ 7.968.769 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.000.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, destacándose las más de 78.000 personas que se capacitaron y/o certificaron sus competencias. Además, se entregaron más de 670 mil subsidios al empleo joven y a la mujer y 681.289 trabajadores(as) se capacitaron a través de franquicia tributaria.

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, se implementó la Ley N° 20.984 que establece "regulación sobre calificación de Trabajo Pesado y sus efectos", permitiendo ampliar el beneficio previsional de aquellas personas que ejercen trabajos pesados bajo relación directa con su empleador, a aquellos que se desempeñan bajo régimen de subcontratación o puestos de disposición por empresas de servicios transitorios. Por otra parte, se implementó

el XII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, donde se financiaron 22 proyectos del ámbito de difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.746.531 y una cobertura de 17.873 beneficiarios directos.

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, se creó el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC), mediante el cual se capacitaron 2.383 personas, entre los cuales se cuenta a dirigentes/as, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas. En materia de Diálogo Social se realizaron 28 Mesas, con la participación de 104 organizaciones sindicales y empresariales, presentes en 13 regiones del país y una inversión total de M\$ 269.650. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 80.482.352, con una cobertura efectiva de 23.105 beneficiarios/as, de los cuales el 85% corresponde a mujeres.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 12 mil procesos de evaluación y certificación. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 75 nuevos planes formativos, para que sean puestos a disposición de las entidades de capacitación laboral para la ejecución de cursos y cierre de brechas.

En cuanto a la labor de fiscalización a organismos regulados llevada a cabo por la Superintendencia de Pensiones (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), dicha entidad ejecutó 18 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 7.500. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 105.688 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO emitió un total de 71.790 dictámenes, de los cuales un 56 % fueron relacionados con reclamaciones de licencias médicas. En este mismo ámbito, se aplicaron 152 sanciones por médicos grandes emisores de la Ley N°20.585, con un total M\$ 112.154 en multas y un total de 1.170 días de suspensión.

Instituto de Previsión Social. Avances de la Gestión 2018.

Los logros más relevantes del Instituto de Previsión Social durante el año 2018 fueron:

En su amplia red de canales de atención, con sus 192 Centros de Atención Previsional Integral y 6 oficinas móviles, el IPS logró atender presencialmente a 6.406.449 personas. Esto sumado a las 187.218 autoatenciones y a las más de 60 millones de atenciones no presenciales, a través de la página web de ChileAtiende, el Call center y las redes sociales Facebook y Twitter.

A través del servicio de pago masivo, el Instituto pagó más de MM\$ 580.000.- en diversos beneficios de seguridad social, como el Aporte Familiar Permanente, el Subsidio Familiar y la Asignación familiar, entre otros.

Así como también, el IPS efectuó un total de 26.953.278 de documentos de pagos habituales, por un monto anual pagado de MM\$ 3.382.436.

En materia de recaudación, correspondiente a cotizaciones previsionales, alcanzó la suma de MM\$ 133.705, equivalente a 5.564.020 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 12.645 por concepto de deudas previsionales.

Por otra parte, en el ámbito del grado de satisfacción de usuarios y usuarios del Servicio, los resultados se mantienen en un nivel alto, otorgándole un índice de satisfacción de 94,1 puntos a la atención presencial en los Centros, de un 88,1 en el call center y de 79,6 puntos en la página web.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral del Instituto de Previsión Social, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2018.

NICOLÁS MONCKEBERG DÍAZ
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



2. 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 N°20.255 de la Reforma Previsional, del 17 de marzo de 2008, conforme se establece en los artículos 53 al 62 de esa ley, que dispone su creación, funciones y atribuciones. La fecha de iniciación de sus actividades, 02 de marzo de 2009, fue fijada en el DFL N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Es un Servicio regido por el Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la Ley N°19.882.

Las principales funciones del IPS son: administrar el Sistema de Pensiones Solidarias; administrar el Bono por Hijo, establecido en la Reforma Previsional; administrar el Subsidio al Trabajador Joven (cotización y contratación); otorgar y pagar las asignaciones familiares a los trabajadores independientes (de acuerdo a lo contemplado en el DL N°3.500); administrar los beneficios del Régimen de Reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social); el Bono de Reconocimiento; los beneficios derivados de Leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig y otras) y entregar, por cuenta de terceros, un servicio de pagos de beneficios sociales, entre estos el Aporte Familiar Permanente.

Al 31 de diciembre de 2018, la dotación efectiva del Servicio alcanzó a 2.484 funcionarios, de los cuales un 62,36% corresponde a mujeres y un 37,64%, 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 multicanal-multiservicios ChileAtiende, la institución siguió entregando servicios y beneficios de diversas instituciones del Estado, con un alto estándar de oportunidad y calidad. Esta red cuenta con 192 Centros de Atención Previsional Integral (166 CAPRI y 26 CAPRI Auxiliares) y 6 oficinas de atención móvil funcionando a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 6.406.449, a las que se suman 187.218 atenciones a través de módulos de autoatención. El sitio web ChileAtiende y el Call Center constituyen otras vías para relacionarnos con el ciudadano, registrándose a través de ellas más de 60 millones de contactos en el año 2018. Se suman a esto 56.181 atenciones realizadas a través de las redes sociales (Facebook y Twitter).

Para ampliar los canales de contacto con las personas, el IPS también mantiene convenios con un conjunto de instituciones, como los municipios, para que las personas puedan solicitar los beneficios del Pilar Solidario. Así, existen 330 convenios de colaboración con municipalidades, 19 convenios con compañías de seguros de vida (CSV) y 6 convenios con administradoras de fondos de pensiones (AFP) a lo largo del territorio nacional. En total, se realizaron 188.064 atenciones a través de esas entidades, gracias a los convenios que se mantienen con ellas.

Respecto de los beneficios previsionales que el IPS concede y paga, durante el año 2018 se concedieron 16.884 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión), y se pagó un promedio mensual de 761.209 pensiones, equivalente a MM\$1.995.488. En lo relativo al Sistema de Pensiones Solidarias, entre enero y diciembre de 2018 se han otorgado 40.130 pensiones básicas solidarias (PBS) y 117.337 aportes previsionales solidarios (APS). Junto con lo anterior, el Instituto ha continuado siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, otorgados principalmente por el Ministerio de Desarrollo Social, entre los que se destacan: el Subsidio Único Familiar (SUF), con un pago total anual de MM\$283.070, beneficiando a 820.227 familias; el Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$19.098, correspondientes a un promedio mensual de 49.590 bonificaciones; y el Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, el cual pagó un total anual de MM\$15.795, con un promedio mensual de 101.721 beneficios. Como todos los años, el IPS también se hizo cargo de administrar el pago del Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) para más de 1 millón y medio de familias. Respecto del cobro total

de las cotizaciones previsionales, se recaudó en 2018 un monto de MM\$133.705. Este monto representa un aumento nominal de un 4% respecto del año anterior.

En 2018, en forma especial se destaca la acción desarrollada por el Instituto de Previsión Social para el Programa de Regularización de Migrantes, al Plan Humanitario de Regreso Ordenado y el Pago de Compensación por la colusión del papel higiénico. La Institución preparó las condiciones, los procesos y a sus funcionarias y funcionarios, para hacer frente con agilidad y prontitud a estos requerimientos. Así, la red ChileAtiende del IPS se hizo cargo de más del 50% de las atenciones del Programa de Regularización de Migrantes en su fase inicial. Por otra parte, al apoyar el pago oportuno de la compensación por la colusión del papel higiénico a un gran número de chilenos, se generó un importante ahorro en el costo de administración, por cuanto a través del IPS recibieron el pago más de 2.200.000 personas beneficiarias.

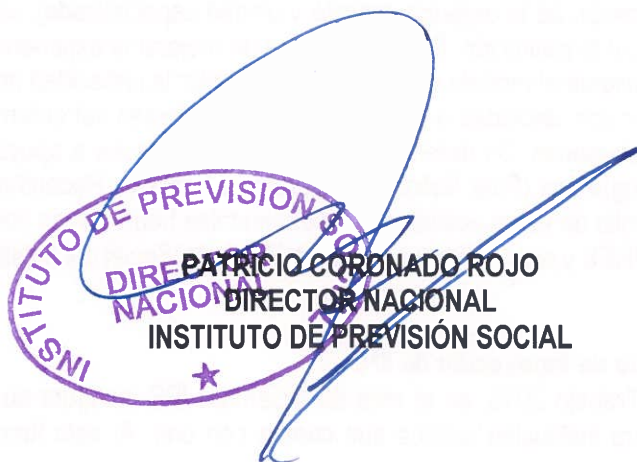
Para la institución, un hito relevante este año fue la obtención del Premio Anual por Excelencia Institucional por quinta vez en su historia, como reconocimiento a la buena gestión y a la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y usuarias, gracias al compromiso de todos sus funcionarios y funcionarias.

En cuanto a las mediciones de calidad de servicio, el porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención se mantuvo en un muy alto nivel. En los años 2017 y 2018 los resultados fueron 94,7% y 93,1% respectivamente.

Otro logro destacado fue el 100% de cumplimiento de las normas de Transparencia Pasiva y un 95,20% de cumplimiento de las normas de Transparencia Activa.

Este año 2019 se consolidará el Modelo de Inclusión Social en la atención y, en un nivel más interno, se iniciará el proceso de certificación en la Norma Chilena 3262, de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal.

El IPS continuará orientando sus esfuerzos por consolidar su Modelo de Atención Inclusiva en la entrega de los beneficios sociales y previsionales del Estado, a través de su red de atención ChileAtiende, promoviendo la excelencia en su gestión, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la Institución. Asimismo, se avanzará progresivamente en la oferta de servicios en línea conforme a las necesidades de las personas, en el marco del Instructivo Presidencial para la Transformación Digital, y se trabajará en mejorar la oferta de valor de la red ChileAtiende a la ciudadanía.



PATRICIO CORDONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

3. Resultados de la Gestión año 2018

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

Un logro importante este año para IPS fue favorecer el dar un rápido y ágil cumplimiento de las Campañas de Gobierno: regularización de los migrantes, plan humanitario. Así como el pago de compensación por la colusión del papel higiénico.

1.- Regularización Migratoria, en 2018 se destaca la acción desarrollada por el Instituto de Previsión Social para dar cumplimiento al Programa Gubernamental extraordinario de "Regularización Migratoria", que se inició el 23 de abril y concluyó el 23 de julio de 2018. Los funcionarios y las funcionarias de IPS a través de la red ChileAtiende, atendieron a más de 78 mil extranjeros que se encontraban en forma irregular en Chile, lo que representa un poco más de 50% del total a lo largo del país. El Departamento de Extranjería y Migración, dependiente del Ministerio del Interior, agradeció la agilidad y prontitud con que la Institución preparó las condiciones, a las personas y los procesos para hacer frente al proceso de regularización de los migrantes.

2.- Programa Plan Humanitario de Regreso Ordenado, que consiste en el traslado a su país de origen de extranjeros que se encuentren en Chile de forma regular o irregular, significó atender a 2.492 personas.

3.- IPS contribuye al Pago de la Compensación del Papel Higiénico: IPS y SERNAC suscribieron un convenio, que tuvo por objeto reparar los perjuicios que se generaron por el sobreprecio pagado con ocasión de la denominada "Colusión del Papel Higiénico". El IPS fue un actor relevante en un proceso histórico nacional para los consumidores, en el mes de agosto, incluyendo en el documento de pago de algún beneficio, la indemnización por la colusión a más de dos millones de personas, no incurriendo en nuevos costos y permitiendo un ahorro en tiempo y gastos de traslado para la ciudadanía que es beneficiaria de IPS.

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

Programa Evolución Digital

Desde mediados del 2018, IPS ha estado planificando y desarrollando las actividades internas y externas requeridas para dar forma a lo que será el proceso paulatino de Evolución Digital de IPS, que permitirá estar alineado con las Políticas de Gobierno Digital: Identidad Digital Única, Política Cero Fila, Política Cero Papel. IPS se ha enfocado en la implementación de la orgánica (comité y unidad especializada), estrategia, planes y acciones que posicionan este proceso en la institución. Esto, de manera de mejorar la experiencia de las personas usuarias o beneficiarias, hacer más eficiente el modelo operacional, desarrollar la capacidad adaptativa de las funcionarias y funcionarios para responder con velocidad a las condiciones cambiantes del entorno e impactar positivamente en la calidad de vida de las personas. Se determinan los 5 negocios claves a apoyar técnicamente a través de proyectos y uso de metodología ágil (Pilar Solidario, Asignación Familiar, Recaudación, Pagos y BackOffice a través de SAP). En el desarrollo de estas actividades fundamentales han sido las coordinaciones con la División de Gobierno Digital de SEGPRES y con la Subsecretaría de Previsión Social del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Lanzamiento del Laboratorio de Innovación de IPS

Como parte de su Plan de Trabajo 2018, en el mes de diciembre IPS inaugura su Laboratorio de Innovación, constituyéndose en la primera institución pública que cuenta con uno. Al acto fueron invitados el Director del

Laboratorio de Gobierno de Chile, el Subdirector de Personas del Servicio Civil y consultores, que han apoyado constantemente desde el año 2015 a IPS en su desafío estratégico de hacer de la innovación una competencia estratégica institucional.

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

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

El producto estratégico “Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites” está asociado con la realización de actividades de interacción con las personas, por medio de una red de canales de atención presenciales y no presenciales con énfasis en la orientación, información y atención de excelencia.

En el marco del programa de formación de experto en atención ciudadana y seguridad social, ALMA, iniciado en el año 2013, durante el año 2018 se desarrolló la sexta versión, la cual comprendía las regiones de Aysén y Magallanes, más los funcionarios y funcionarias de las otras regiones que no habían podido participar en las instancias anteriores.

Esta versión permitió sumar a otros 88 nuevos funcionarios y funcionarias acreditados en atención ciudadana, logrando incorporar con esta actividad en el programa a todas las regiones del país, con un total de 1.275 funcionarios.

Dados los beneficios del programa ALMA, en el último trimestre del año, se levantó la necesidad que todas las plataformas de atención participaran de éste.

Orientación e Información Previsional a las Personas

Red de Canales de Atención Internos:

El IPS cuenta con una Red de Canales de Atención: 192 CAPRI (166 Centro de Atención Previsional Integral y 26 CAPRI auxiliares), 06 oficinas de atención móviles (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía) Call Center, Portal ChileAtiende, Redes Sociales, y Módulos de AutoAtención, destinada 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 acceder a 99 productos vigentes correspondientes a 27 instituciones en Convenio.

A lo anterior se suma los Puntos de pago a nivel nacional que alcanzan los 1.387, además de las 91 sucursales de BancoEstado y las 159 sucursales de pago Caja de Compensación Los Héroes.

El total de atenciones realizadas durante el año 2018 fue de 67.273.813 A continuación se detallan las atenciones por canal:

Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales			
Plataforma (CAPRI, CAPRI AUXILIAR y Oficina de Atención Móvil)	AutoAtención	Web ChileAtiende	Call Center (Atendidas)	Facebook	Twitter
6.406.449	187.218	59.069.974	1.553.991	51.612	4.569

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

El área especializada en las consultas ciudadanas que se reciben por correo (correspondencia escrita), atendió durante el 2018 un total de 2.909 casos, de los cuales 2.816 (equivalentes al 96,8%) fueron respondidos en un plazo menor o igual a siete días hábiles.

El equipo que presta soporte a los canales de atención en situaciones y casos de mayor complejidad atendió un total de 47.984 solicitudes, de las cuales 30.443 (equivalentes al 64%) fueron resueltas en línea por la Mesa de Soporte. Los 17.351 casos restantes, fueron escalados a la Red de Expertos, donde el promedio mensual de respuesta (en un plazo menor o igual a cinco días hábiles) fue de 55,7%.

Red de Canales de Atención Externos:

El IPS cuenta con una red de Canales de Atención Externos, que constituye una importante opción para las personas que solicitan beneficios del Pilar Solidario y Bono por Hijo nacido vivo. Para su operación IPS mantiene convenios con 330 Municipalidades a lo largo de Chile; con 19 Compañías de Seguros de Vida (CSV) y con las 6 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Lo anterior permite acercar territorialmente a nuestros ciudadanos, dando de esta forma mayor cobertura.

Las atenciones presenciales a través de las entidades externas durante el 2018 ascendieron a 150.693 solicitudes en el marco del Pilar Solidario y a 37.371 solicitudes de Bono por Hijo.

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

La red de atención multicanal-multiservicio está compuesta por el Instituto de Previsión Social (IPS) más 27 instituciones en convenio: 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), JUNAEB, Ministerio de Desarrollo Social, MINVU, Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), Servicio Electoral (SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Superintendencia de Bancos e instituciones Financieras (SBIF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS), Extranjería, Bolsa Nacional de Empleo (BNE), Tesorería General de la República (TGR), Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Servicio Civil y Dirección General Nacional de Movilización (DGMN).

Los productos vigentes que presentaron mayor demanda o consultas por parte de los/as usuarios/as son: venta de bonos de FONASA, trámites de Asignación Familiar, emisión de certificados (Afiliados D.L. 3.500), generación de Poderes para cobro de pensiones, entrega de certificados de deudas y de certificados de nacimiento para Asignación Familiar.

Para medir los tiempos de espera y la atención presencial, se encuentra operativo en 82 CAPRI el Sistema Administrador de Filas, cuyo propósito es obtener información objetiva respecto de los principales parámetros involucrados en la atención de público.

N° atenciones totales	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
4.346.016	07:39	07:22

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente
(*) Tiempos obtenidos del promedio ponderado

Gobiernos en Terreno

Durante el año 2018, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior, DICOEX (Ministerio de Relaciones Exteriores) entre los meses de agosto y noviembre, se llevaron a cabo 05 actividades de Gobierno en Terreno: 02 en Argentina en las zonas de Neuquén y Trelew-Puerto Madryn, 01 en Estados Unidos, 01 Brasil y 01 en España. En estos últimos tres casos debido a las demandas de las comunidades de chilenos en el extranjero.

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

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

Este estudio mide el grado de satisfacción de los/as usuarios/as que utilizan las CAPRI, el Call Center y sitio Web IPS, cubriendo los canales de atención presenciales y no presenciales. Durante el año 2018, el valor del Índice de Satisfacción¹ por canal de atención correspondió a 94,1 puntos promedio en CAPRI; 88.1 puntos promedio en el Call Center; 79.6 puntos promedio para formulario web IPS. El umbral de satisfacción, identificando específicamente la cantidad porcentual de usuarios/as que se encuentran satisfechos con el servicio del IPS es de 93,1%; el resultado en mujeres es de 92,8% y hombres de 93,6%.

- **Implementación, actualización y fortalecimiento del Sistema CRM-SACH 2.0**

Durante el año 2018, se llevó a cabo la actualización y fortalecimiento del sistema SACH a la versión SACH 2.0, cuyos principios estratégicos fueron simplificar, integrar y digitalizar los procesos de atención a la red del ChileAtiende, con el propósito de mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar la satisfacción de nuestros(as) clientes. Es así como se trabajó con una plataforma de clase mundial alojada en la nube, denominada CRM Dynamics 365 online, de acuerdo con los requerimientos del modelo de atención al ciudadano de ChileAtiende y los lineamientos institucionales de las áreas de negocio.

El nuevo sistema SACH 2.0 base única de ciudadanos(as) es muy fácil de utilizar, permitiendo al ejecutivo(a) de atención capturar información relevante en tiempos mínimos, de forma tal que no impacta la atención al ciudadano, en relación con los tiempos y la percepción de satisfacción de éste. Por otro lado, el sistema SACH 2.0 contará con una base única de las personas que capturará en forma simple y óptima más información y variables relevantes de ellas. Lo anterior, permitirá por una parte alcanzar un mayor entendimiento de sus necesidades, y por otra, modelar y disponer de una mayor gama de productos y servicios.

A partir de los primeros días de enero y hasta fines de abril del año 2019, se llevará a cabo el despliegue de SACH 2.0 a las 192 sucursales a nivel nacional del canal presencial, también en los canales de atención: digital, call center, externos, correspondencia ciudadana y web. Completada la fase de despliegue lograremos una mayor cercanía con cerca de cinco millones de personas a las que actualmente atendemos, con gran cobertura y accesibilidad para todas y todos.

3.2.2 Servicio de Pago Masivo de Beneficios de Seguridad Social y otros

a. Aporte Familiar Permanente

La Ley N°20.743 publicada el 26 de marzo de 2014 establece el pago del Aporte Familiar Permanente, que se pagará, en marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos y que cumplen con los requisitos.

Durante el año 2018 se pagó a 1.613.237 beneficiarios/as (340.523 Hombres y 1.272.714 Mujeres) un aporte de \$45.212, con un gasto total anual de MM\$142.648 (Hombres MM\$22.374 y Mujeres MM\$120.274), correspondiendo a 3.155.086 causantes.

b. Bono de Invierno

¹ **Índice de satisfacción:** se construye a partir de cuatro dimensiones, cada una con sus propios indicadores elaborado a partir de las preguntas del cuestionario que se aplicó.

En el mes de mayo, se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en la Ley N°21.050, en su artículo 20, publicada en el Diario Oficial el 07 de diciembre de 2017. Se pagó a 1.127.342 personas (394.763 Hombres y 732.579 Mujeres), por un monto de MM\$68.394. El Monto del Beneficio el año 2018 fue de \$60.668 por pensionado. Se destaca que estas cifras corresponden a las emisiones de pago masivas del mes de mayo 2018, no incluye los flujos menores desde el mes de junio a diciembre 2018.

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, alcanzó en el año 2018, un número promedio mensual de 101.721 (16.693 Hombres y 85.028 Mujeres) y un monto pagado anual de MM\$15.795 (Hombres MM\$2.673 y Mujeres MM\$13.122).

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio **Ingreso Ético Familiar**, durante el año 2018 se pagó un monto total de MM\$19.098 (Hombres MM\$943 y Mujeres MM\$18.155), por un total anual de 595.075 bonificaciones, correspondientes a un promedio mensual de 49.590 bonificaciones (5.682 Hombres y 43.908 Mujeres).

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

Durante el año 2018 se pagó un monto total anual de MM\$283.070, por un número promedio mensual de 2.020.503 causantes de Subsidios Familiares (661.647 Hombres y 1.358.856 Mujeres), que benefician a 820.227 familias.

e. Subsidio por Discapacidad Mental para Menores de 18 años

La Ley N°20.255, Art. 35 (D.O.17/03/2008), estableció el Subsidio por Discapacidad Mental para las personas a las que se refiere la Ley N°18.600 y que sean menores de 18 años de edad. El monto del subsidio se reajustó a contar de enero 2018 en un 1,88%, lo que incrementó el monto a \$67.347. Durante el año 2018, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 20.940 personas (12.471 Hombres y 8.469 Mujeres), con un monto total de MM\$16.839 (Hombres MM\$10.029 y Mujeres MM\$6.810) en el año.

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

El Subsidio de Cesantía, establecido en el DFL N°150 de 1981 alcanza un promedio mensual de 46 subsidios (10 Hombres y 36 Mujeres), con un monto anual de M\$6.559 (Hombres M\$1.342 y Mujeres M\$5.217) en el año 2018.

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

El pago de las Asignaciones Familiares por las cargas autorizadas de Pensiones Previsionales, Subsidios por Discapacidad Mental, Indemnizados del Carbón y Subsidios de Cesantía, correspondió en el 2018 a un promedio mensual de 39.733 cargas familiares, con un monto anual de MM\$4.108, entregado a un promedio mensual de 37.134 beneficiarios.

h. Asignación Familiar a los Trabajadores

El pago de las Asignaciones Familiares a los Trabajadores/ras, establecido en el DFL N°150 de 1981, regulado por Circular N°2.511 de 2009 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO); en el año 2018, lo contabilizado equivale a un monto de MM\$19.038, en relación a un promedio de 197.685 beneficiarios de asignación familiar activos, con un promedio mensual de 288.157 cargas familiares.

i. Asignación Familiar a los Beneficiarios del Sistema Solidario

El pago de las Asignaciones Familiares a los beneficiarios del Sistema Solidario (Pensión Básica Solidaria), conforme al artículo 26 de la Ley N°20.255, ascendió, durante el año 2018, a MM\$3.391 en relación a un

promedio mensual de 22.144 cargas familiares y a un promedio mensual de 16.010 beneficiarios. (Incluye pagos retroactivos).

j. Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes

El pago de las Asignaciones Familiares a los trabajadores y trabajadoras independientes en el año 2018, que corresponde al reconocimiento de beneficiarios de los periodos 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 se realizó a 10.844 beneficiarios independientes con un monto de MM\$1.008

k. Cuota Mortuoria

Durante el periodo de vigencia del beneficio, enero a diciembre 2018, las cifras reembolsadas son las siguientes:

Periodo	Cantidad (N°)	Monto (M\$)
2018	9.844	3.856.379

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

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

a. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

- **Pensión Básica Solidaria (PBS)**

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez a contar del 01 de julio de 2018, fue reajustada en un 2,54% conforme a la variación del IPC, tal como lo indica la Ley N°20.255, alcanzando a \$107.304.

El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) concedidos en el periodo enero a diciembre 2018 asciende a un total 40.130 solicitudes, de las cuales 28.907 solicitudes, es decir un 72.03% corresponde a PBS de Vejez (7.044 Hombres (24.37%) y 21.863 Mujeres (75.63%)). Las PBS de Invalidez concedidas fueron 11.223, es decir un 27.97% del total concedido (4.303 Hombres (38.34%) y 6.920 Mujeres (61.66%)).

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 402.248 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (107.074 Hombres y 295.174 Mujeres) por un monto total anual de MM\$511.129 (Hombres MM\$136.086 y Mujeres MM\$375.043) y se pagaron en promedio 182.964 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (77.349 Hombres y 105.615 Mujeres) por un monto total anual de MM\$230.633 (Hombres MM\$96.827 y Mujeres MM\$133.806), ambos tipos de pensión incluyen Pensiones Asistenciales ex-PASIS.

Las cifras incluyen Suplementos PBS, de la Tesorería General de la República.

- **Aporte Previsional Solidario (APS)**

La Pensión Máxima con Aporte (PMAS) establecida en la Ley N°20.255, que se aplicó tanto a las pensiones de vejez como invalidez, a contar de 01 de julio 2018, se reajustó en un 2.54% conforme a la variación del IPC, tal como lo indica la Ley N°20.255, alcanzando a \$317.085.-

El total de beneficios de Aporte Previsional Solidario (APS) concedidos en el periodo enero a diciembre 2018 asciende a un total de 117.337 solicitudes, de los cuales 5.817 solicitudes, es decir, 4.96% corresponden a APS de Invalidez (3.018 Hombres (51.88%) y 2.799 Mujeres (48.12%)). Los APS de Vejez concedidos fueron 111.520, es decir un 95.04% del total concedido (51.023 Hombres (45.75%) y 60.497 Mujeres (54.25%)).

El gasto total por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos, incluye los pagos internos (IPS) y externos (afiliados a una AFP, Pensionados de Compañía de Seguros y Mutuales). Se cancelaron en promedio 816.567 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez (343.832 Hombres y 472.735 Mujeres) por un

monto total anual de MM\$669.253 (Hombres MM\$277.966 y Mujeres MM\$391.287) y 66.136 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez (30.345 Hombres y 35.791 Mujeres) por un monto total anual de MM\$78.135 (Hombres MM\$35.188 y Mujeres MM\$42.947). Del total de pagos de APS de Vejez se cancelaron mensualmente un promedio de 340.989 pagos Internos (IPS) (99.467 Hombres y 241.522 Mujeres) y 475.578 pagos Externos (244.365 Hombres y 231.213 Mujeres). Del total de pagos de APS de Invalidez se cancelaron mensualmente un promedio de 1.221 pagos Internos (IPS) (530 Hombres y 691 Mujeres) y 64.915 pagos Externos (29.815 Hombres y 35.100 Mujeres).

b. Subsidios Previsionales Complementarios

• Bono por Hijo Nacido Vivo

Las Bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año 2018 corresponden a un total de 202.658 hijos/hijas por un monto total de MM\$67.525, de estas las madres beneficiarias afiliadas a una AFP fueron 44.462 y las pertenecientes al Pilar Solidario fueron 23.336 madres beneficiarias

Cantidad de Beneficiarias AFP	Pago Único		Cantidad de Beneficiarias Pilar Solidario	Pago Mensual	
	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)		Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
44.462	125.632	67.321	23.336	77.026	204

Fuente: División Beneficios

• Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes

En con el cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, Ley N°20.255, en el año 2018 se han ingresado ingresaron 578 solicitudes por parte de realizadas por 145 empleadores; éstas involucran en las que postularon a 23.218 trabajadores jóvenes, de los cuales 12.941 son mujeres (56%) y 10.277 son hombres (44%). Durante el año 2018 los pagos Subsidio a la Contratación fueron se pagaron 13.637 Subsidios a la Contratación, beneficiando a 124 empleadores (Rut único), y con un monto anual de MM\$135.- (\$134.769.805).

Por otro lado, a partir del 01 de julio de 2011 entró en vigor el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes registrándose en el año 2018, 21.145 solicitudes de trabajadores, siendo 12.671 solicitudes de mujeres (60%) y 8.474 solicitudes de hombres (40%) pagándose 250.715 subsidios anuales, que beneficiaron beneficiando a 66.287 trabajadores por un monto de MM\$2.504.- (\$2.503.542.699).

c. Pensiones de Régimen de Reparto

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

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2018 se concedieron 16.884 Pensiones Previsionales (5.008 Hombres y 11.876 Mujeres), 908 Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881), 334 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) (51 Hombres y 283 Mujeres) y 5 Pensiones de Reparación (Ley Rettig N°19.123).

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, conforme al Calendario de Pago de Beneficios establecido, con un promedio mensual de 761.209 pensiones y un monto anual pagado de MM\$1.995.488, los que se detallan a continuación:

Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales Año 2018						
Prestaciones	Hombres		Mujeres		Totales	
	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)
Pensiones Previsionales (*)	179.456	655.198	475.307	1.098.025	654.763	1.753.223
Pensiones de Exonerados	52.477		25.625		78.102	172.398
Subtotal Previsionales	231.933	655.198	500.932	1.098.025	732.865	1.925.621
Indemnizaciones del Carbón N°19.129	156	637	1	4	157	641
Pensiones de Reparación (Ley N°19.123)	149	747	1.878	11.195	2.027	11.942
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	18.556	41.920	7.604	15.364	26.160	57.284
Total	250.794	698.502	510.415	1.124.588	761.209	1.995.488

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género.

(*) Alcance: El monto sólo incluye la pensión bruta, no incluye el monto por bonificaciones de las Leyes N°s. 19.403, 19.539 y 19.953 que beneficia a las pensiones de viudez, de montos mínimos y bajo ese monto, ni incrementos de la Ley de Exonerados Políticos por concepto de reliquidación por abono de tiempo, ni el Aporte Previsional Solidario de la Ley N°20.255

El IPS mantiene una constante presencia en el medio nacional, mediante la atención mensual del pago de pensiones, subsidios y otros beneficios. Durante el año 2018 se efectuó un total de 16.035.200 de pagos de pensiones y leyes especiales administrados por IPS por un monto anual pagado de MM\$2.947.745. Si se adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios por cuenta de terceros, se obtiene un total de 26.953.278 de documentos de pagos habituales, por un monto anual pagado de MM\$3.382.436. El total de liquidaciones de pago mensuales fueron emitidas a través de siete diferentes formas de pago (Pago Presencial Los Héroes, Pago Móvil, Orden de Pago en Sucursal IPS, Orden de Pago a Domicilio (Correo), Transferencia Electrónica (Depósito Bancario), Pago en el Extranjero y Pago Presencial BancoEstado), definidas para la mejor disponibilidad de cobro por sus beneficiarios/as.

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM\$) Año 2018									
Pensiones Previsionales		Indem. del Carbón Ley N°19.129		Ley Reparación N°19.123		Ley Reparación N°19.992		Pensión Básica Solidaria	
N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
8.677.495	2.065.821	2.068	650	24.380	10.273	315.018	54.985	7.016.239	816.016

Continuación

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM\$) Año 2018											
Subsidio Familiar		Chile Solidario		Fusión SUF Chile Solidario		Subsidio Discapacidad Mental		Subsidio Cesantía		Totales (*)	
N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
9.405.077	358.202	823.504	20.569	437.643	38.229	251.277	17.684	577	7	26.953.278	3.382.436

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

(*) 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 liquidados efectivamente pagados.

• Bono de Reconocimiento

Sus procesos involucran calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP. El gasto del año 2018 fue de MM\$618.137 pagándose 56.975 Bonos (40.813

Hombres y 15.488 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), a un valor promedio de MM\$10.849; se pagaron 55.851 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 1.124 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa una disminución de un 2,3% respecto del año anterior, en que se pagaron 58.316 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2018, se ha liquidado un total de 1.093.607 Bonos (734.847 Hombres y 349.012 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento), quedando pendiente por pagar 259.626 Bonos (223.278 Hombres y 36.348 Mujeres).

d. Regímenes Especiales

Al iniciar el año 2018, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 1.942 casos; durante este año se recibieron 106 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior. Al concluir el año 2018, el stock de exonerados es de 1.942, de los cuales 1.285, es decir el 66.17 % se encuentra en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior, para la emisión de la resolución que concede o rechaza el beneficio, una de las etapas finales del proceso.

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron en el año 2018 un promedio mensual de 26.160 pensiones (18.556 Hombres y 7.604 Mujeres), con un monto pagado anual de MM\$57.284 (Hombres MM\$41.920 y Mujeres MM\$15.364).

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron en el año 2018 un promedio mensual de 2.027 pensiones (149 Hombres y 1.878 Mujeres), con un monto pagado de MM\$11.942 (Hombres MM\$747 y Mujeres MM\$11.195).

e. Complemento a los Regímenes Especiales

Indemnizaciones del Carbón Ley N°19.129: esta indemnización especial a los ex trabajadores de la industria del carbón rige hasta la fecha en que cumplan los requisitos para acogerse a jubilación. En el año 2018 se pagó un promedio mensual de 157 indemnizaciones (156 Hombres y 1 Mujeres) indemnizaciones con un monto anual de MM\$641 (Hombres MM\$637 y Mujeres MM\$4).

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Ley Valech) desde enero hasta diciembre 2018, se pagaron a 78 beneficiarios, (Hombres 76 y 2 Mujeres), con un monto pagado de MM\$234 (Hombres MM\$228 y Mujeres MM\$6).

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.980 (Ley Rettig) desde enero hasta diciembre 2018, se pagaron a 2 beneficiarios, (Hombres 1 y Mujeres 1), con un monto pagado de MM\$20 (Hombres MM\$10 y Mujeres MM\$10).

f. Aporte Único de Reparación Ley N°20.874

Desde enero hasta diciembre 2018, se emitieron 213 pagos por un total de MM\$188.600 por Aporte Único de Reparación, de los cuales 61 corresponden a Viudas por MM\$36.600 y 152 titulares (20 Mujeres y 132 Hombres) por MM\$152.000,

g. Bono Bodas de Oro (BBO)

Durante el año 2018, se presentaron un total de 17.421 solicitudes de cónyuges y viudos, entregándose a un total de 34.190 bonos Bodas de Oro (17.073 Hombres y 17.117 Mujeres), lo que significó un gasto anual de MM\$5.388 (Hombres MM\$2.691 y Mujeres MM\$2.697).

h. Bonificación Fiscal de Salud

Durante el año 2018, la exención completa de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de 1.463.514 pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias. Tal exención para el beneficiario resulta de la bonificación de la cotización por el Estado, que alcanzó a un gasto total anual de MM\$222.543.-

i. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2018 se recibieron 3.088 solicitudes de desafiliación (2.188 Hombres y 900 Mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 2.919 solicitudes (2.035 Hombres y 884 Mujeres), de las cuales fueron aprobadas 1.463 solicitudes (1.022 Hombres y 441 Mujeres) y rechazadas 1.456 (1.013 Hombres y 443 Mujeres). El total de las solicitudes procesadas, fueron enviadas a la Superintendencia de Pensiones para la emisión de las resoluciones respectivas.

Las desafiliaciones aprobadas por la Superintendencia de Pensiones generaron el traspaso de 1.601 imponentes y un traspaso de fondos, desde las AFP al IPS, cuya suma fue MM\$47.204; se han procesado 2.538 (1.621 Hombres y 917 Mujeres) lo cual generó la devolución de saldo a favor a 1.368 imponentes (970 Hombres y 398 Mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 1.170 imponentes (651 Hombres y 519 Mujeres).

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 N°16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales administrado por el ISL. 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.

a) Recaudación de Cotizaciones Previsionales

La recaudación total del año 2018 tuvo un aumento del 4% respecto del año anterior, alcanzando la suma de MM\$133.705, equivalente a 5.564.020 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social.

Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MMS Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MMS	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MMS	% Monto		
2015	6.962.325	91,90%	1.549.314	98,36%	613.517	8,10%	25.790	1,64%	7.575.842	1.575.104 (*)
2016	6.038.397	92,29%	441.490	95,17%	504.693	7,71%	22.398	4,83%	6.543.090	463.888
2017	4.861.073	92,57%	109.366	85,39%	390.187	7,43%	18.715	14,61%	5.251.260	128.081
2018	5.264.932	94,62%	117.250	87,69%	299.088	5,38%	16.455	12,31%	5.564.020	133.705

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

(*) Incluye Convenio FONASA concluido el 22-02-2016

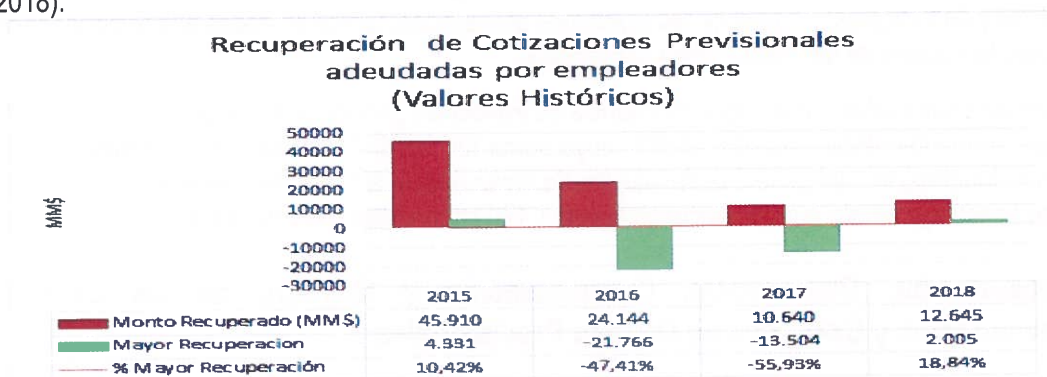
En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, del total recaudado el 2018 el IPS recaudó para el **Instituto de Seguridad Laboral (ISL)**, cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$7.285, observándose un aumento del 20% respecto del año 2017. De igual forma, se observa un aumento del 9% en el total de planillas procesadas.

En relación al aporte de salud de los afiliados a **FONASA**, del total recaudado el 2018 el IPS recaudó un monto promedio mensual de MM\$820, reflejándose un aumento del 5% respecto del año anterior. Las planillas de cotizaciones previsionales procesadas tuvieron una variación del 45% en comparación con el año 2017.

Respecto de los aportes a los fondos de pensiones relacionados con las **Ex Cajas de Previsión** administradas por IPS, del total recaudado el 2018 la recaudación promedio mensual del año fue de MM \$3.592, observándose una disminución del 6% respecto del año 2017. En el mismo orden de ideas, se observa una disminución del 15% del total de planillas procesadas.

b) Cobranza de Deudas Previsionales

Durante el año 2018 se registró la recuperación de MM\$12.645 por concepto de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos. En relación con el año 2017 que se recuperaron MM\$10.640, se alcanzó un aumento en este ejercicio de 18,84%, como se muestra en el siguiente gráfico (Periodo: 2015 a 2018).



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

Continúa la cobranza de cotizaciones previsionales de FONASA, producto del convenio de recaudación finalizado en febrero de 2016, dado esto, se redujo la recuperación en promedio los últimos 3 años un 65%, lo que equivale a MM\$9.548. Por otra parte, también se está fortaleciendo el proceso de cobranza de la deuda del ISL, lo que derivó en un importante incremento de las deudas gestionadas, correspondiente a dicha institución, el cual asciende a M\$5.710 promedio por mes.

c) Cobranza Centralizada

Durante el año 2018, se logró estandarizar el proceso de cobranza, producto del trabajo implementado el 2017, principalmente en las acciones de unificar los protocolos de cobranza en su recupero y regularización, con una importante optimización de los recursos fiscales adeudados, procurando una gestión centralizada, más eficiente, oportuna y confiable.

Desde 2016 a 2018, se observa un aumento en la cifra de gestión de cobranza de beneficios mal concedidos de MM\$152 a MM\$525.

3.3. Resultados de los Desafíos 2018 - 2022 asumidos por el Instituto.

Los desafíos IPS comprometidos en el Balance de Gestión Integral de 2017, tuvieron los siguientes resultados:

Consolidación del Modelo de Atención Inclusivo

Durante el 2018 se continuó desarrollando el Modelo de Atención Inclusivo en todas las CAPRI's IPS. En lo relativo a infraestructura, se agregaron 19 CAPRI, completando 39 CAPRI Inclusivas en la red de atención ChileAtiende. De manera vanguardista, se desarrolló una Cartilla Didáctica de Lenguaje Inclusivo que abarca las dimensiones de: personas en situación de discapacidad, pueblos originarios, diversidad sexual, personas migrantes y género. Esta Cartilla tiene por objeto apoyar de forma práctica el uso del lenguaje inclusivo en las

funcionarias y funcionarios, para profundizar una atención efectivamente inclusiva. Para facilitar su uso se publica en la Intranet Institucional.

Digitalización de trámites en IPS

Durante el año 2018 se digitalizó el trámite “Reconocimiento de Carga Familiar y Maternal”, dispuesto en la plataforma de atención digital IPS en Línea. El trámite permite que las personas naturales puedan realizar el reconocimiento de sus cargas directamente en la WEB, sin concurrir a los centros de atención IPS.

Consolidación de aplicativos de clase mundial: Durante el 2018 se desarrollaron los siguientes proyectos:

a) En el Marco del Programa Integrados – Implementación ERP SAP:

- **Despliegue de los módulos de empleado central y evaluación de desempeño en aplicativo Successfactor:** Se capacitó al 91,3% de los funcionarios del Instituto, formando monitores internos tanto centrales como regionales, personas con conocimiento intermedio para explicar el funcionamiento de estos aplicativos. Se reforzó el proceso de gestión del cambio con cápsulas audiovisuales, boletines y manuales de usuario, entre otros
- **Diseño de Módulo Presupuestario:** Se conformó equipo multidisciplinario entre funcionarios del Subdepartamento de Presupuesto en Finanzas, personal del equipo de proyecto y consultores expertos para trabajar en el levantamiento de los procesos de gestión y control presupuestarias y con ello definir el diseño de la solución presupuestaria que se implementará en ERP SAP
- **Proyecto de Pago y Recaudación en Finanzas:** Se implementó el proceso paralelo para apoyar el proceso de conciliación de pago de beneficios sociales y se definió el diseño para el proceso de recaudación previsional.

b) En el Marco del Programa CRM-SACH 2.0

- **Programa CRM-SACH 2.0:** Se encuentra en pleno desarrollo la puesta en marcha del CRM-SACH 2.0. Ya está instalado en la Región Metropolitana, VI Región y Canal Remoto. El Centro de Atención Telefónica se encuentra en capacitación, próximo a iniciar la operación normal, lo que permitirá mejorar el entregar una atención más personalizada a los beneficios / usuarios.

Actualización de la plataforma tecnológica del Pilar Solidario Durante el 2018 se inició la primera etapa que corresponde a la exploración de opciones, realizando diversas pruebas de concepto para evaluar diferentes plataformas tecnológicas del mercado, de manera de seleccionar la solución más idónea a las necesidades de la Reforma Previsional.

Con los resultados de las pruebas de concepto, se concluyó que el tipo de plataforma que más se ajusta a las necesidades de negocio -relacionados con beneficios no previsionales-, son las soluciones BPM.

En lo que respecta al motor de reglas, a fines del 2018, se inició una prueba de concepto sobre el motor de reglas de JBOSS denominado BRMS, el cual permitiría a la institución administrar las reglas de manera más eficiente, además de poder interoperar con las soluciones existentes y/o futuras de manera fácil.

A futuro, no se descarta seguir realizando pruebas de concepto en virtud de los lineamientos y evolución tecnológica del mercado. Dependiendo de la disposición de recursos, se avanzará en las siguientes etapas para actualizar la plataforma tecnológica del pilar solidario.

Ámbito de Gestión de Personas

Implementación Normativa de Aplicación General (NAG) en materia de Personas: El IPS durante el año 2018 implementó la regulación emanada desde el Servicio Civil relacionada con poner en práctica diversas

acciones en materia de gestión y desarrollo de Personas, que buscan contar con estándares mínimos de calidad para los funcionarios y funcionarias del Estado.

Se destacan iniciativas tales como: a) Contar con una Planificación Estratégica que sea una guía para el quehacer de la institución en materia de Personas; b) Actualización del Procedimiento de Maltrato y Acoso Laboral y/o Sexual que consagra los nuevos criterios y exigencias, y c) Consolidar acciones a nivel regional y central del Plan de Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal.

Asimismo, se destaca la actualización y mejora en los procesos de Prácticas Profesionales, Inducción y Reclutamiento y Selección, ajustándolos a las nuevas exigencias para garantizar procesos más transparentes, conocidos y participativos que propendan a la búsqueda del mérito e idoneidad, reafirmando no sólo el cumplimiento de la normativa sino el compromiso de nuestra institución.

Consolidación de la Innovación

Para consolidar la Innovación, una de las líneas de acción del año 2018, fue la implementación de un Laboratorio de Innovación, como un lugar donde se permite recrear la realidad, reflejar los dolores, quiebres, problemas, desafíos y necesidades de la Institución y sus usuarios, generando un espacio seguro para experimentar ideas, a través de pruebas y errores. El Laboratorio es un lugar de experimentación abierto, y busca promover iniciativas que brinden oportunidades a la Institución para resolver desafíos que creen valor público.

Consolidación de la Gestión de Riesgos

Con el fin de fortalecer la cultura y Gestión Integral de Riesgos en todas las áreas de la Institución, se han implementado acciones con recursos propios durante el 2018. En este contexto, se desarrollaron actividades de capacitación y sensibilización (talleres de sensibilización, jornada técnica, curso en modalidad e-learning y capacitación presencial), y acciones de comunicación y difusión orientadas a la primera línea de defensa. (Nota en Intranet y grupos focales).

4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022

Consolidación del Modelo de Atención Inclusivo

Se prevé ampliar en el 2019, el número de Centros de Atención Inclusivos del IPS en el país desde los 39 actuales, para llegar a un total de 50. Se seguirá desarrollando estándares de servicios inclusivos a proveer según el tamaño de los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI). Se fortalecerá y rediseñará la Mesa de Inclusión para el desarrollo de las estrategias de inclusión para instaurar buenas prácticas al interior del servicio. Este desafío cuenta con financiamiento en el Presupuesto 2019.

Implementación de los módulos de ERP SAP de Gestión de Personas

En el ámbito de Gestión de Personas, conforme a las jornadas estratégicas realizadas en el 2018, se llevará a cabo entre otros la implementación de los módulos de ERP SAP de nómina, gestión de tiempos y bienestar. Lo anterior, permitirá consolidar la información laboral y personal de los funcionarios y funcionarias de IPS en una plataforma en línea y contar con interoperabilidad e integración entre las áreas de negocio. Cabe destacar, que este es un sistema moderno, amigable, y con procesos que contribuirán a apoyar tanto la labor del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas. Asimismo, será una herramienta que simplificará los trámites, búsquedas y consultas que los propios funcionarios y funcionarias realizan a diario, logrando una plataforma moderna, mejor calidad de autoatención y atención para sus requerimientos. Este desafío no significará desembolsos adicionales, ya que será desarrollado con recursos propios.

En cuanto a **inclusión** hacia el interior del IPS, se dará inicio al proceso de Certificación de la Norma Chilena 3262 sobre Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal. Este desafío cuenta con financiamiento en el Presupuesto 2019.

Implementación de los módulos Financiero – Contable de ERP SAP:

En el ámbito financiero contable, se contempla el diseño y configuración de los módulos de ERP SAP de Finanzas, Tesorería, Presupuesto y Contabilidad, considerando la Resolución N°16 de la CGR – NICSP, también incluyendo Pago de Beneficios y Recaudación.

Todo lo anterior será acompañado de gestión de cambio que contribuirá a la adopción del sistema, a través de acciones de capacitación y difusión. Este desafío cuenta con financiamiento en el Presupuesto 2019.

Digitalización de Trámites en IPS

Para el año 2019 está comprometida la digitalización de dos trámites, disponiendo en la Web del “Certificado de imposiciones” de las ex Cajas y la “Solicitud de Modificación de forma de pago” de los beneficios IPS. Además, se dará curso a las actividades contempladas en el Instructivo Presidencial de Transformación Digital. Este desafío cuenta con financiamiento en el Presupuesto 2019.

5. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015-2018.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.
- **Anexo 6:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018
- **Anexo 7:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018
- **Anexo 8:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2015-2018
- **Anexo 9a:** Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015 - 2019
- **Anexo 9b:** Leyes Promulgadas durante 2015 - 2019
- **Anexo 10:** Premios o Reconocimientos Institucionales 2015-2018

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Instituto de Previsión Social El Instituto de Previsión Social se rige por los artículos 53 al 62 de la Ley N°20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de iniciación de actividades se encuentra establecida en el D.F.L. N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su estructura orgánica está contenida en la Resolución Exenta N°320 del 19 de julio de 2012.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2018

Número	Descripción
1	El presupuesto del año 2018 considera recursos para beneficios entregados por la Reforma Previsional, algunos de los cuales presentan un comportamiento vegetativo creciente.
2	Se incrementan los recursos para el Bono por Hijo nacido vivo, que ayuda a que un mayor número de mujeres aumenten el monto de sus pensiones
3	El presupuesto del año 2018 contempla como fuente de financiamiento del Gobierno Central recursos del Fondo de Reserva de Pensiones Ley N°20.128.
4	Considera recursos para que un mayor número de pensionados accedan al beneficio de eliminación de cotización de salud, de acuerdo a la Ley N°20.531 y Ley N°20.864.
5	El presupuesto incluye recursos para el Aporte Familiar Permanente que se cancela durante el mes de marzo a quienes sean beneficiarias de Subsidio Familiar, Chile Solidario, el Subsistema de Seguridades y Oportunidades (Ingreso Ético Familiar), Asignación Familiar o Asignación Maternal.
6	Se autorizó presupuesto para la ejecución del programa "Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad".

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado
2	Mejorar en oportunidad y calidad, los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto.
3	Optimizar el proceso de recaudación, de manera de distribuir oportuna y correctamente las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como, constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas.
4	Mejorar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, garantizando la oportunidad y cobertura en la entrega a la ciudadanía.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

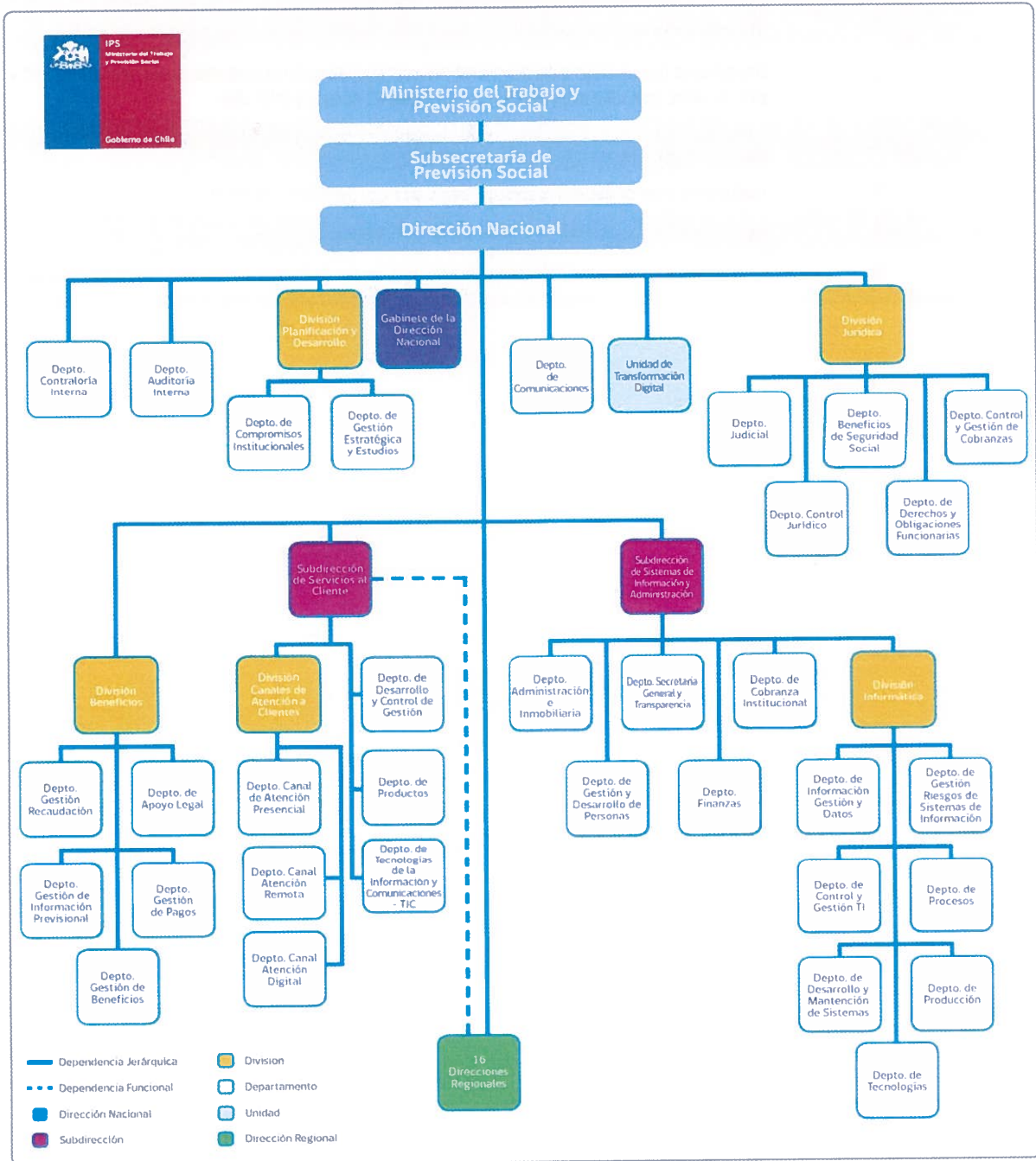
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites</u>		
1	Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Pensionados del Sistema de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez y de Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez Ley N°20.255
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto
3	Pensionados de Leyes de Reparación (N°19.234 Exonerados Políticos, N°s19.123 y 19.980 Rettig y N°19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N°19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos Extraordinarios)
4	Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MINDES, SUSESO)
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, Art. 74, Ley N°20.255
6	Imponentes del Sistema de Reparto Cotizaciones de los trabajadores dependientes e independientes.
7	Personas afiliadas a las AFP y entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS
8	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental
9	Trabajadores entre 18 y 35 años, que perciban subsidio estatal mensual, conforme a lo dispuesto en el artículo 82, de la Ley N°20.255

Número	Nombre
10	Trabajadores independientes contemplados en el DL N°3.500, que perciban asignación familiar
11	Empleadores que perciban subsidio estatal mensual por trabajadores contratados que tengan entre 18 y 35 años de edad, conforme a lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley N°20.255
12	Instituciones las que se entrega información útil para sus planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, MINDES, DIPRES, SUBDERE e INE)
13	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MINDES y SUSESO)
14	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL)
15	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Atención de Público a través de la Red Multiservicio

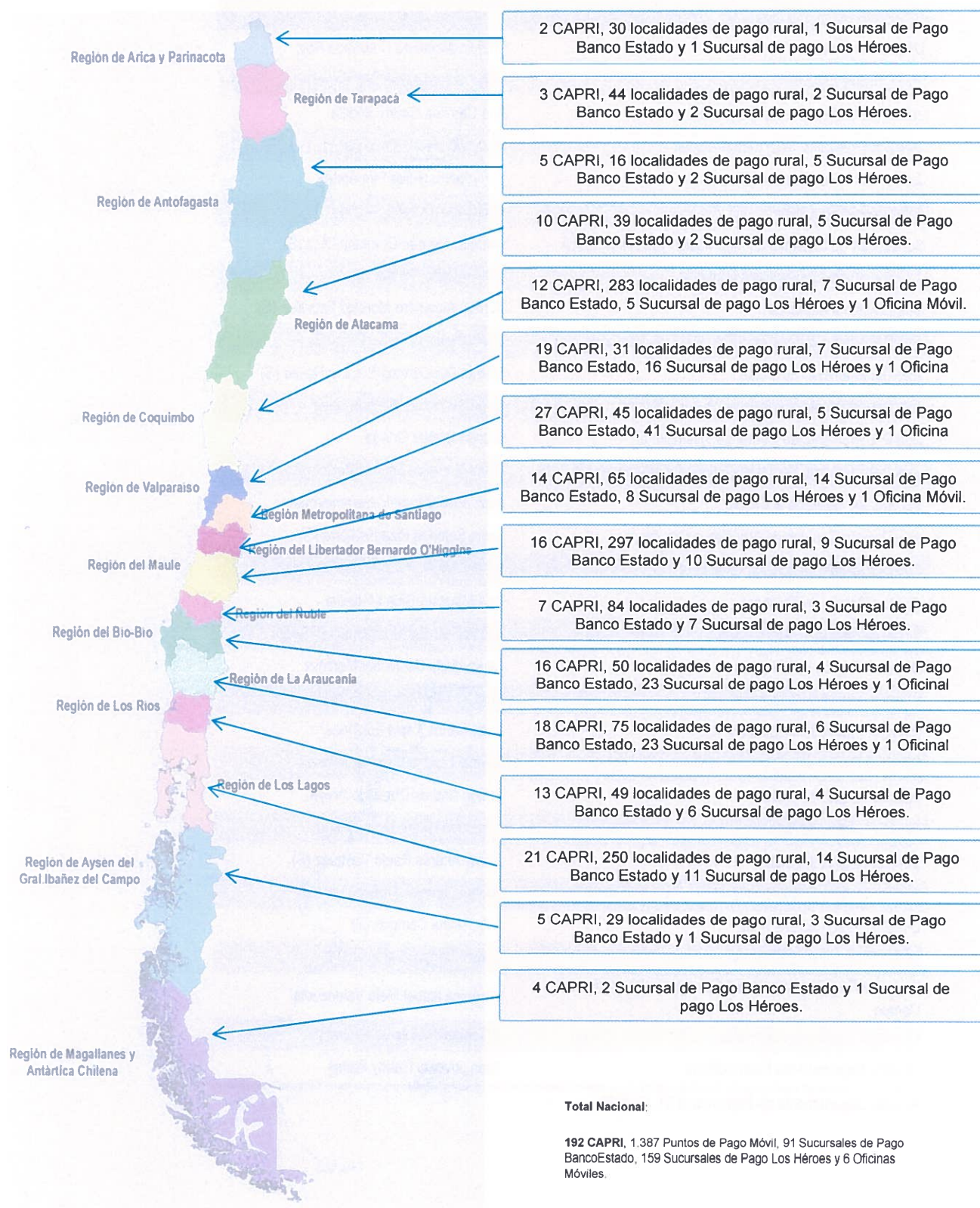
b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según resoluciones al 31/12/2018.

Ver en Internet: <http://www.lps.gob.cl/servlet/Internet/inicio/conozcanos/organigrama>

Cobertura Geográfica de Unidades Regionales:



c) Principales Autoridades

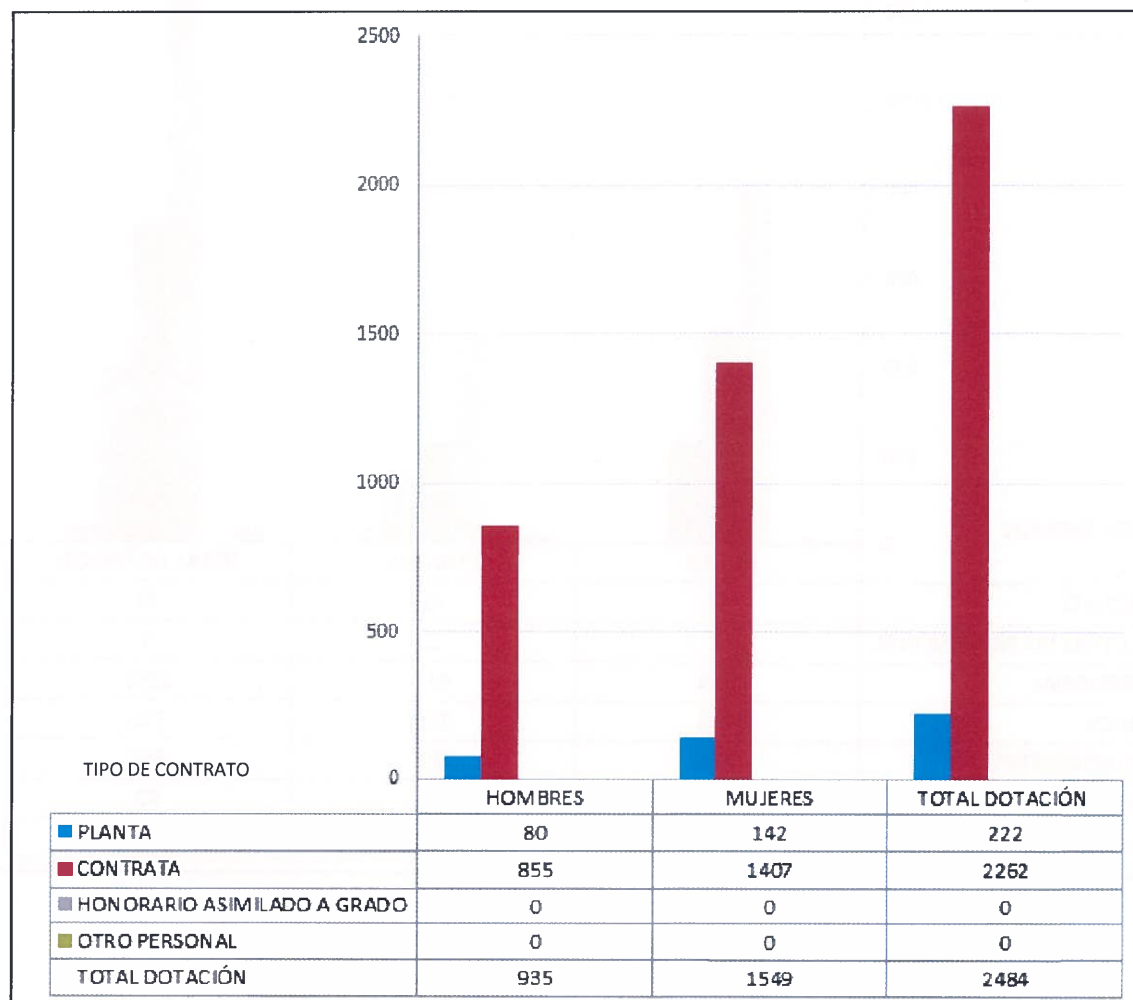
Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio Alejandro Coronado Rojo
Jefa División Jurídica	Maria Soledad Ramírez Herrera
Jefa Departamento de Auditoría Interna	Ana Carolina Godoy Badilla
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barria
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Alberto Grlica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirector de Sistemas de Información y Administración	Mauricio Hernán Quintana Díaz (S)
Jefe Departamento Contraloría Interna	Boris Alfredo Peralta Jara
Jefe División Informática	Hernán Alejandro Morales Faundez (S)
Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de Personas	Maria Paulina Gómez Binfa (S)
Jefe Departamento Finanzas	Moisés Del Carmen Salazar Reyes (S)
Jefe Departamento Administración e Inmobiliaria	Jorge Alejandro Villegas Leiva
Jefa Departamento de Cobranza Institucional	Glenda Ibáñez Ortega
Jefa Departamento Secretaría General y Transparencia	Maria Verónica Eckholt Williamson
Subdirector Servicios al Cliente	Juan José Cárcamo Hemmelmann
Jefa División Canales de Atención a Clientes	Lenia Solange Pizarro Sierra (S)
Director Región de Arica y Parinacota	Rafael Alejandro Carvajal Palacios
Director Región de Tarapacá	Luis Mauricio Gibert Galassi
Directora Región de Antofagasta	Lenka Soledad Marangunic Hinojosa
Directora Región de Atacama	Dissa Maria Castellani Martinez
Director Región de Coquimbo	Francisco Montecinos Soto (S)
Director Región de Valparaíso	Juan Carlos Tapia Espinoza
Directora Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Norma Tatiana Ramírez Álvarez
Director Región del Maule	Waldo Andres Quevedo Araya
Director Región de Ñuble	Edmundo Arturo Novoa Puga
Director Región del Biobío	Javier Andrés Rauld Vásquez (S)
Director Región de La Araucanía	Joaquín Ignacio Núñez Leal (S)
Director Región de Los Ríos	Luis Palma Campos (S)
Director Región de Los Lagos	Pedro Campos Jarami (S)
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Verónica Isabel Melo Valenzuela
Directora Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Verónica Fabiola Leiva Seguel
Director Regional Área Metropolitana	Juan Juvenal Godoy Farias

Fuente: Departamento de Personas al 31-12-2018

Anexo 2: Recursos Humanos

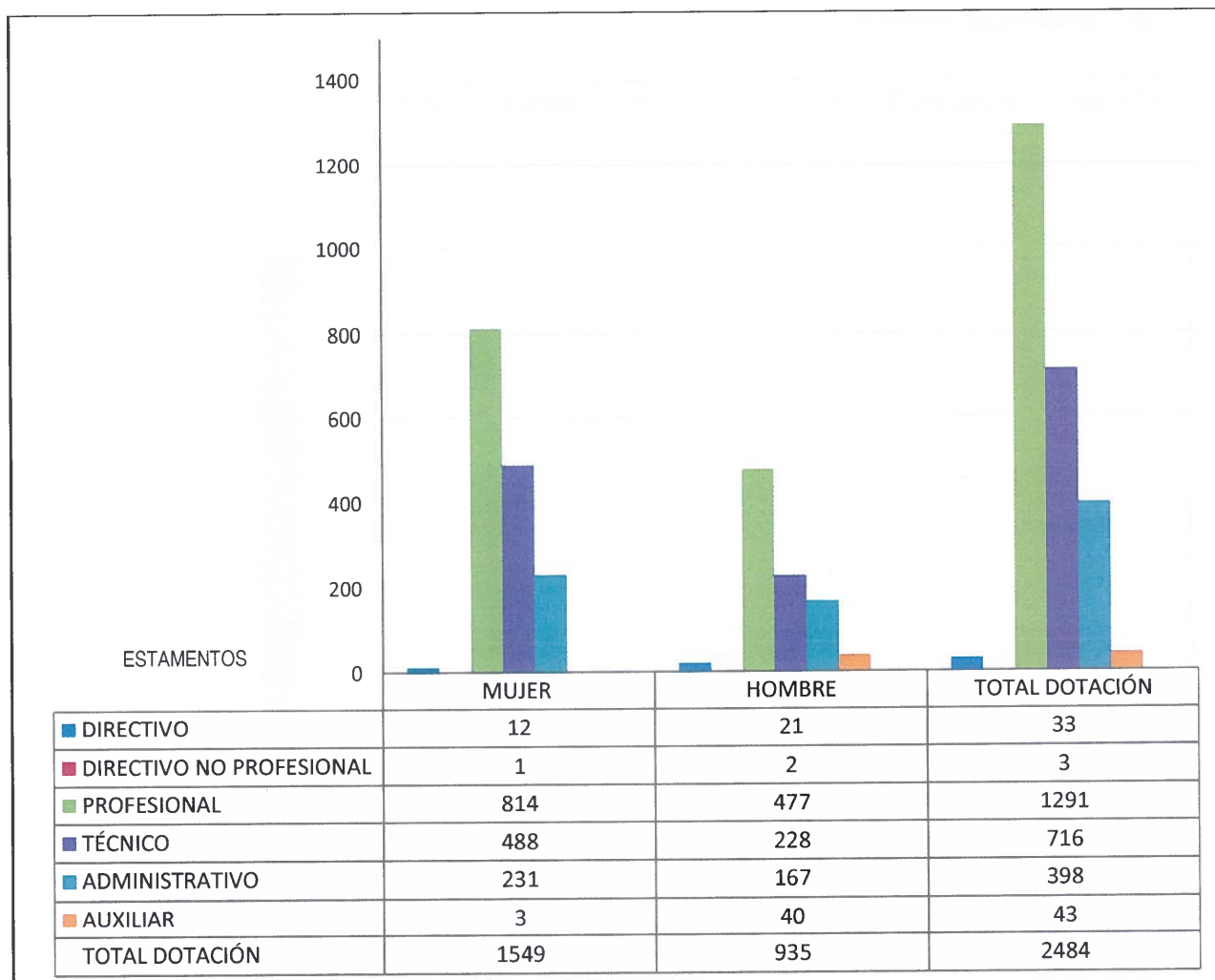
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2018² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

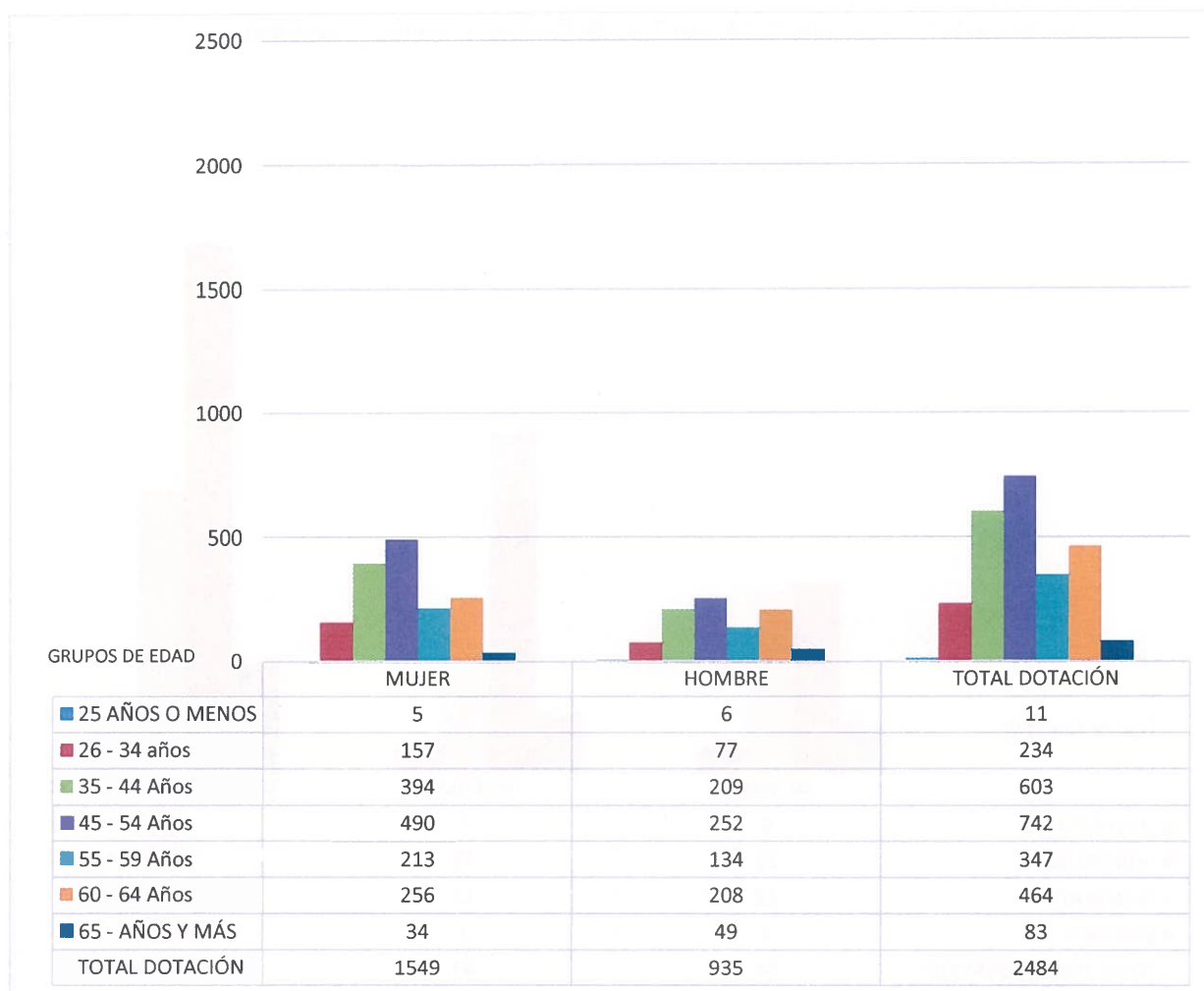


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las Leyes N°s 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2018 por Estamento (mujeres y hombres)

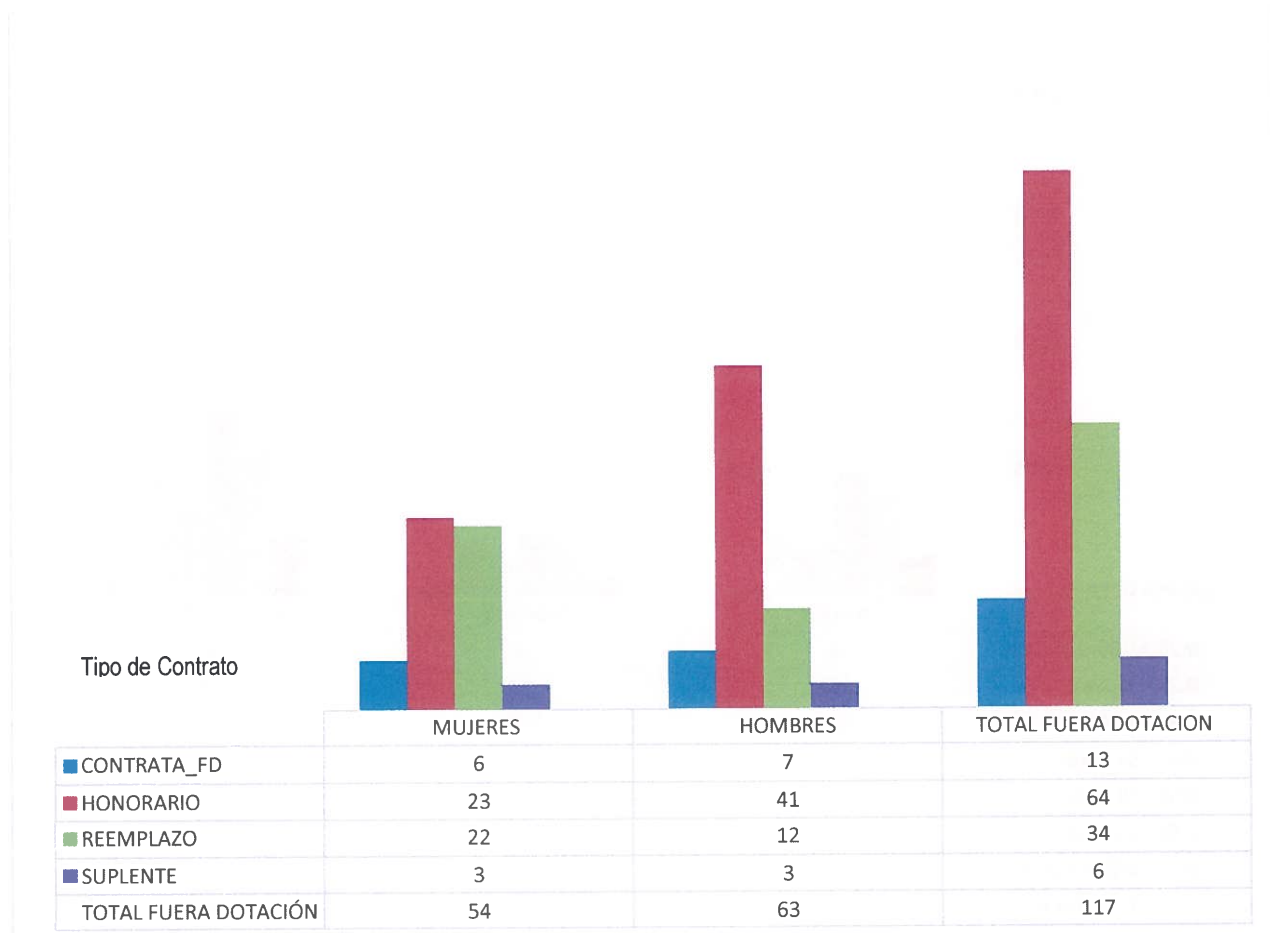


- Dotación Efectiva año 2018 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



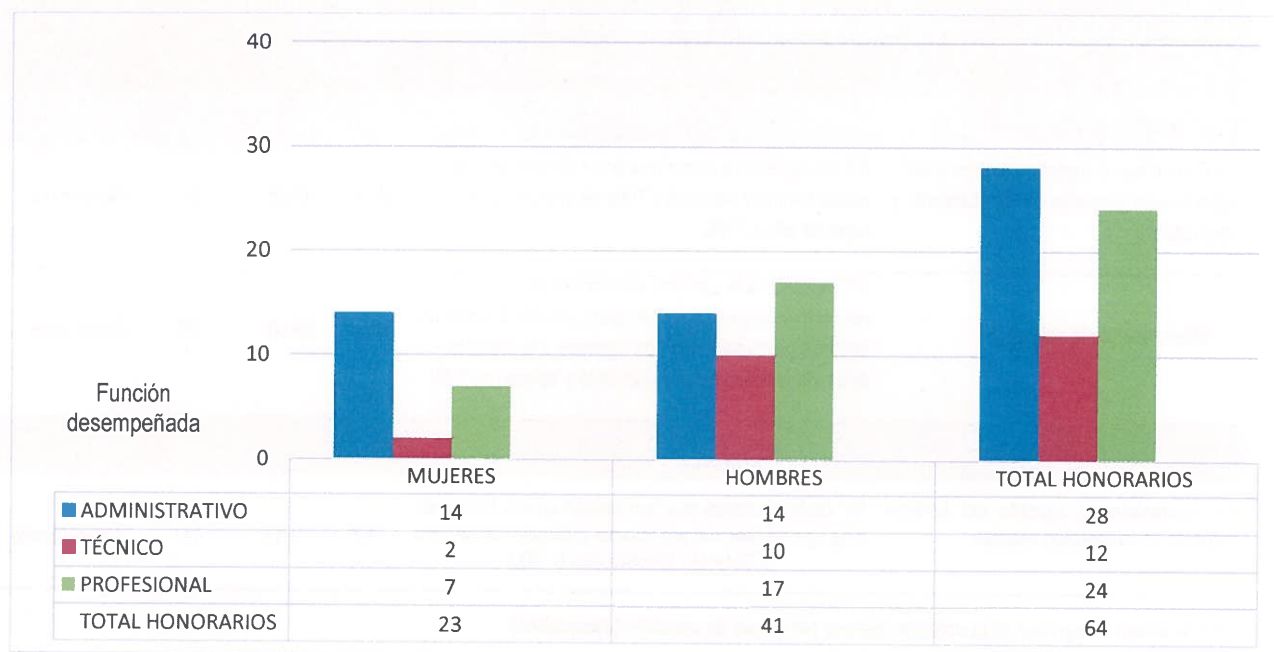
b) Personal fuera de Dotación

- Personal fuera de Dotación año 2018³, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

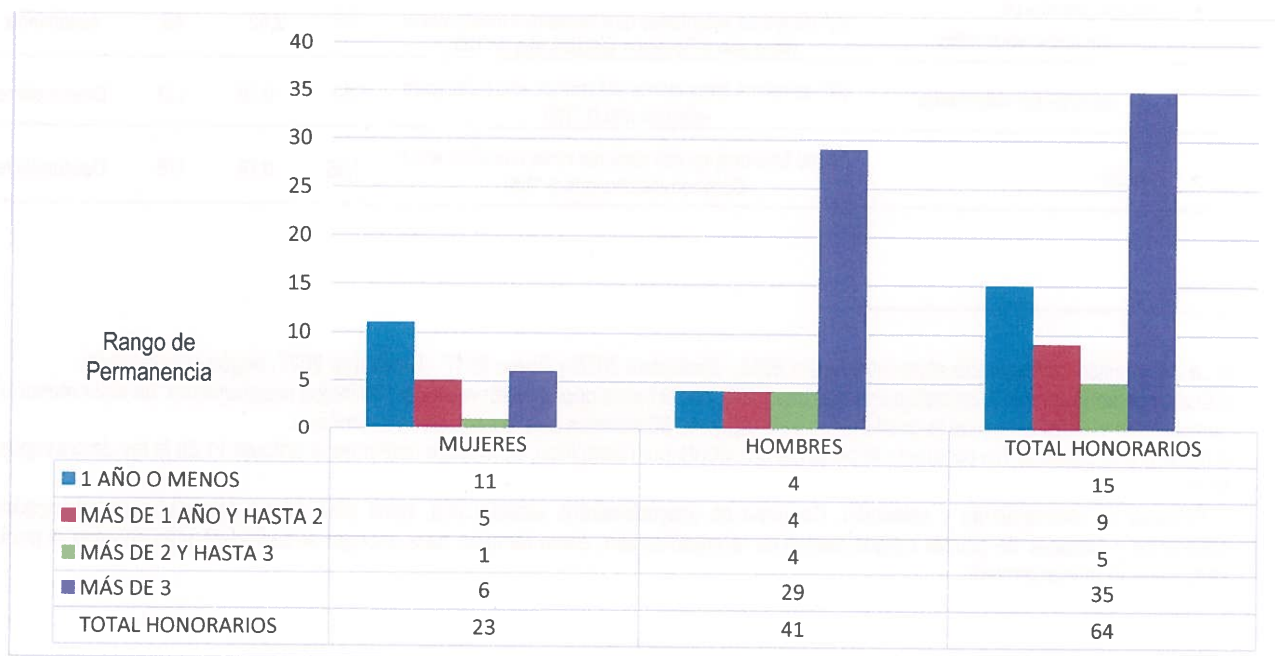


3 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2018.

- Personal a honorarios año 2018 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2018 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2017	2018		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t) *100	94,59	93,68	99	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección) *100	100	95,50	96	Ascendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	4,8	4,11	117	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación (Jacqueline)					
▪ Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t) *100	5,3	2,42	46	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t) *100	0,19	0,24	-	Neutro
▪ Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t) *100	5,3	2,42	46	Ascendente
○ con incentivo al retiro					
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,86	0,76	113	Descendente
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t) *100	1,35	0,76	178	Descendente

4 La información corresponde al período Enero 2018 - Diciembre 2018 y Enero 2017 - Diciembre 2017, según corresponda.

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

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2018.

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

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2017	2018		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	43,4	93,13	47	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva) *100	0	0	0	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	12,3	3,7	30	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	76,72	100	130	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario	Σ (N° de horas contratadas en act. de capacitación año t * N° de participantes en act. de capacitación año t)/ N° de participantes capacitados año t)	31,28	34,59	111	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/ N° de actividades de capacitación en año t)*100	0,94	0,92	98	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ⁹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva	(N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	0	Ascendente
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12) /Dotación Efectiva año t	1,78	1,76	101	Descendente
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12) /Dotación Efectiva año t	0,28	0,33	85	Descendente

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

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

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1						
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas	
		2017	2018			
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12) /Dotación Efectiva año t	0,018	0,003	600	Descendente	
6. Grado de Extensión de la Jornada						
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12) / Dotación efectiva año t	1,37	1,48	93	Descendente	
7. Evaluación del Desempeño ¹¹						
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	99,92	99,56	99,6	Ascendente	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,08	0,39	21	Descendente	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,00	0,04	0	Descendente	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,00	0,00	0	Descendente	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	Si	Si	-	-	
8. Política de Gestión de Personas						
Política de Gestión de Personas ¹³ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	Si	Si	-	-	
9. Regularización de Honorarios						
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t) *100	24,3	22,10	110	Descendente	
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1) *100	36,73	75	204	Ascendente	

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

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

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

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2017	2018		
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	110,20	92,85	119	Descendente

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2017– 2018			
Denominación	Monto Año 2017 ¹⁴ M\$	Monto Año 2018 M\$	Notas
INGRESOS	5.209.434.759	5.147.478.663	
Imposiciones Previsionales	145.241.261	90.005.419	1
Transferencias Corrientes	247.089.630	397.222.386	2
Rentas de la Propiedad	170.402	147.677	
Ingresos de Operación	201.119	222.636	
Otros Ingresos Corrientes	32.116.633	31.968.985	
Aporte Fiscal	4.730.021.670	4.572.790.580	3
Venta de Activos no Financieros	20.401	3.073	
Venta de Activos Financieros	54.407.287	54.942.663	
Recuperación de Préstamos	166.356	175.244	
GASTOS	5.214.202.741	5.148.772.747	
Gastos en Personal	59.670.899	59.880.467	
Bienes y Servicios de Consumo	75.381.380	69.152.090	4
Prestaciones de Seguridad Social	4.480.944.040	4.358.093.845	5
Transferencias Corrientes	540.369.346	603.893.868	6
Otros Gastos Corrientes	622.802	274.071	
Adquisición de Activos no Financieros	1.052.135	890.491	
Adquisición de Activos Financieros	56.152.970	56.244.389	
Préstamos	9.169	10.662	
Servicio de la Deuda		332.864	
RESULTADO	-4.767.982	-1.294.084	

14 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. El factor de actualización de las cifras del año 2017 es 1,02432

Análisis de diferencias entre Ingresos y Gastos año 2017 – 2018

- 1.- La diferencia se explica principalmente por disminución respecto al año anterior en los recursos recibidos desde las AFP, por concepto de desafiliados a dicho sistema (MM\$51.060).
- 2.- El incremento se explica en gran medida por un aporte extraordinario en el presupuesto del IPS, “Fondo de Reserva de Pensiones Ley N°20.128” por MM\$156.000.
- 3.- La disminución en el Aporte Fiscal se explica ya que el presupuesto 2018 autoriza aporte extraordinario del “Fondo de Reserva de Pensiones Ley N°20.128” (MM\$156.000), en consecuencia, el aporte fiscal no absorbe el mayor gasto del año 2018. No obstante, si se observan ambos años existe una disminución del gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$ 103.164) y Pensiones Previsionales, sin APS, (MM\$ 47.396). Por otra parte, existe un aumento en el Aporte Previsional Solidario Externo (MM\$72.000) Además se tiene un aumento de MM\$ 23.175 por aplicación de la ley N°20.531 y Ley N°20.864, que exime y rebaja la cotización de salud de pensionados que cumplen los requisitos legales. Cabe tener presente que las Imposiciones Previsionales disminuyeron el MM\$ 55.240.
- 4.- La disminución en Bienes y Servicios de Consumo en el año 2018 (MM\$6.231) se debe a reducción presupuestaria en cumplimiento al Instructivo Presidencial N°2, de fecha 4 de abril de 2018, que imparte instrucciones de austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- 5.- La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica principalmente por un menor gasto en Bono de Reconocimiento (MM\$ 103.164), Jubilaciones Pensiones y Montepíos del sistema de reparto (MM\$ 47.396), aun cuando por otro lado se observa aumento en Bonificación Ley N°20.531 (7% Fonasa) MM\$ 23.175.
- 6.- El incremento se explica en su totalidad por un aumento en el número de beneficiarios del Aporte Previsional Solidario de pensionados de AFP, Compañías de Seguro y Mutuales.

b) Comportamiento Presupuestario año 2018

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018								
Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			INGRESOS	4.986.334.136	5.152.515.200	5.147.478.663	5.036.537	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	119.370.792	95.638.316	90.005.419	5.632.897	
	02		Aportes del Trabajador	119.370.792	95.638.316	90.005.419	5.632.897	1
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	243.551.440	397.745.973	397.222.386	523.587	
	01		Del Sector Privado		1.244.900	1.244.900		
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		1.244.900		1.244.900	
		999	Otros			1.244.900	-1.244.900	
	02		Del Gobierno Central	229.332.024	382.495.787	382.223.425	272.362	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	33.332.024	30.495.787	30.223.425	272.362	
		075	Fondo de Reserva de Pensiones Ley N° 20.128	196.000.000	352.000.000	352.000.000		
	03		De Otras Entidades Públicas	14.219.416	14.005.286	13.754.061	251.225	
		001	Comisión Revalorizadora de Pensiones	14.219.416	14.005.286	13.754.061	251.225	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	234.622	148.259	147.677	582	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	245.811	245.332	222.636	22.696	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	33.401.474	30.817.009	31.968.985	-1.151.976	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.399.201	1.964.259	2.357.987	-393.728	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	5.365.446	5.909.612	6.262.946	-353.334	
	99		Otros	26.636.827	22.943.138	23.348.052	-404.914	
09			APORTE FISCAL	4.534.631.024	4.572.790.580	4.572.790.580		
	01		Libre	4.534.631.024	4.572.790.580	4.572.790.580		
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	13.965	13.938	3.073	10.865	
	04		Mobiliario y Otros	13.965	13.938	3.073	10.865	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	54.614.031	54.942.663	54.942.663		
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	54.614.031	54.942.663	54.942.663		
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	270.977	173.130	175.244	-2.114	
	01		De Asistencia Social	22.613	11.871	12.014	-143	
	02		Hipotecarios	213.628	126.666	130.599	-3.933	
	05		Médicos	616	473	473		

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018.

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

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

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018

Subt	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
	09		Por Ventas a Plazo	34.120	34.120	32.158	1.962	
			GASTOS	4.986.334.136	5.152.515.200	5.148.772.747	3.742.453	
21			GASTOS EN PERSONAL	55.203.598	60.149.129	59.880.467	268.662	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	77.752.441	69.213.970	69.152.090	61.880	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	4.253.429.401	4.360.158.822	4.358.093.845	2.064.977	
	01		Prestaciones Previsionales	3.100.693.603	3.132.083.711	3.130.431.370	1.652.341	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.325.668.544	2.351.968.927	2.351.413.516	555.411	
		002	Bonificaciones	232.266	199.076	192.127	6.949	
		003	Bono de Reconocimiento	618.135.631	618.135.631	617.653.676	481.955	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	28.572.788	26.624.614	25.835.730	788.884	
		006	Asignación por Muerte	25.416.179	26.465.887	25.829.407	636.480	
		007	Seguro de Vida	22.773.630	22.185.705	22.446.549	-260.844	
		008	Devolución de Imposiciones	91.355	281.201	234.946	46.255	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	79.803.210	86.222.670	86.825.419	-602.749	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	1.152.735.798	1.222.792.597	1.222.252.082	540.515	
		001	Asignación Familiar	22.037.754	29.286.521	29.616.373	-329.852	
		006	Subsidio de Cesantía	11.679	7.362	6.897	465	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	511.490.423	556.859.915	556.671.133	188.782	
		008	Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	235.759.623	243.754.280	243.900.477	-146.197	
		009	Subsidio de Discapacidad Mental	16.891.640	17.684.952	17.682.241	2.711	
		010	Bono para Cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio	5.139.452	5.486.991	5.387.782	99.209	
		011	Bonificación Ley N° 20.531	216.463.478	224.954.835	224.748.905	205.930	
		012	Aporte Familiar Permanente de Marzo	144.941.749	144.757.741	144.238.274	519.467	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		5.282.514	5.410.393	-127.879	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		2.968.657	3.096.936	-128.279	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		2.313.857	2.313.457	400	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	542.709.951	604.722.789	603.893.868	828.921	
	01		Al Sector Privado	531.018.989	592.581.983	591.668.933	913.050	
		006	Otras	763.672	175.542	166.860	8.682	
		007	Aporte Previsional Solidario	527.245.693	589.772.710	588.761.094	1.011.616	
		008	Traslados y Hospedajes Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	166.180	111.868	109.377	2.491	
		009	Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	2.737.766	2.467.051	2.584.146	-117.095	
		011	Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad	105.678	54.812	47.456	7.356	

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018

Subt	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
	03		A Otras Entidades Públicas	11.686.319	12.137.137	12.221.266	-84.129	
	263		Comisión Revalorizadora de Pensiones	7.590.116	8.827.881	8.827.959	-78	
	405		Comisiones Médicas, D.L. N°3.500	4.096.203	3.309.256	3.393.307	-84.051	
	07		A Organismos Internacionales	4.643	3.669	3.669		
	001		Organismos Internacionales	4.643	3.669	3.669		
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		483.966	274.071	209.895	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		483.966	274.071	209.895	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	946.694	924.686	890.491	34.195	
	03		Vehículos		34.675	33.700	975	
	04		Mobiliario y Otros	77.761	62.057	58.650	3.407	
	05		Máquinas y Equipos	51.660	46.393	46.365	28	
	06		Equipos Informáticos	193.914	321.753	320.252	1.501	
	07		Programas Informáticos	623.359	459.808	431.524	28.284	
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	56.258.132	56.519.529	56.244.389	275.140	
	01		Compra de Títulos y Valores	56.258.132	56.519.529	56.244.389	275.140	
32			PRÉSTAMOS	23.919	9.445	10.662	-1.217	
	01		De Asistencia Social	23.919	9.445	10.662	-1.217	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10.000	332.864	332.864		
	07		Deuda Flotante	10.000	332.864	332.864		
35			RESULTADO			-1.294.084	1.294.084	

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

- 1.- La diferencia se produce por menor ingreso que el estimado por concepto de recursos recibidos por Desafiliaciones de AFP.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2018/ 2017	Notas
			2016	2017	2018		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)	\$	1	1	1	100	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	\$	0,76	0,75	1,17	64	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	\$	0,99	0,99	0,99	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	\$	1,31	1,32	0,84	64	
	[DF/ Saldo final de caja]						
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

d) Fuentes y Usos de Fondos

Cuadro 5 Análisis del Resultado Presupuestario 2018 ²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial M\$	Flujo Neto M\$	Saldo Final M\$
FUENTES Y USOS		-112.794.573	62.924.444	-49.870.129
Carteras Netas			66.572.160	66.572.160
115	Deudores Presupuestarios		74.882.670	74.882.670
215	Acreedores Presupuestarios		-8.310.510	-8.310.510
Disponibilidad Neta		42.352.489	2.479.735	44.832.224
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	42.352.489	2.479.735	44.832.224
Extrapresupuestario neto		-155.147.062	-6.127.451	-161.274.513
113	Fondos Especiales		-2	-2
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	512.024.914	9.865.322	521.890.236
116	Ajustes a Disponibilidades	7.899.813	17.006	7.916.819
119	Traspasos Interdependencias			
214	Depósitos de Terceros	-533.078.969	-22.455.715	-555.534.684
216	Ajustes a Disponibilidades	-141.992.820	6.445.938	-135.546.882

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. Los factores de actualización de las cifras de los años 2016 y 2017 son 1,04670 y 1,02432 respectivamente.

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

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

22 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2018				
Denominación	Ley Inicial M\$	Presupuesto Final M\$	Devengado M\$	Observaciones
SUBTITULO 23:				
PBS Vejez	511.490.423	515.566.267	515.619.800	
Aguinaldo PBS Vejez	0	16.720.167	16.475.850	
Bono de Invierno PBS Vejez	0	24.573.481	24.575.483	
PBS Invalidez	235.759.623	235.867.644	235.878.077	
Aguinaldo PBS Invalidez	0	7.886.636	8.022.412	
APS (Pensionados del IPS)	217.055.026	212.971.669	212.887.989	
APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	527.245.693	541.612.235	541.512.977	
Aguinaldo APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	24.767.907	23.855.054	
Bono Invierno APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	23.392.568	23.393.063	
Bono por Hijo nacido vivo	79.803.210	86.222.670	86.825.418	
Bonificación Ley 20.531 y Ley 20.864	216.463.478	224.954.835	224.748.904	
Aporte Familiar Permanente	144.941.749	144.757.741	144.238.273	
SUBTITULO 24:				
Promoción de Derechos Previsionales para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad	105.678	54.812	47.456	

f) Transferencias²³

No aplica

g) Inversiones²⁴

No aplica

23 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

24 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 - 2018

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2018

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

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Valores Efectivo				Meta	Porcentaje de Logro ' 2018
				2015	2016	2017	2018	2018	
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100	%	91 (4489 /4911)*100	96 (4921 /5148)*100	95 (4363 /4606)*100	93 (4222 /4536)*100	91 (4150 /4536)*100	100,0%
				H: 91 (1400 /1545)*100	H: 96 (1550 /1618)*100	H: 95 (1448 /1530)*100	H: 94 (1411 /1508)*100	H: 91 (1541 /1690)*100	
				M: 92 (3089 /3366)*100	M: 95 (3371 /3530)*100	M: 95 (2915 /3076)*100	M: 93 (2811 /3028)*100	M: 91 (2594 /2844)*100	
		Hombres:							
		Mujeres							
Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/N° total de personas atendidas en el año t)*100	%	91 (4608088 /5053151)*100	93 (4254421 /4590155)*100	93 (4473651 /4814965)*100	94 (4090959 /4346016)*100	91 (4486699 /4917475)*100	100,0%
				H: 92 (1767727 /1930333)*100	H: 93 (1578282 /1698118)*100	H: 93 (1682056 /1802842)*100	H: 94 (1636568 /1733451)*100	H: 91 (1651076 /1821217)*100	
				M: 91 (2840361 /3122818)*100	M: 93 (2676139 /2892037)*100	M: 93 (2791595 /3012123)*100	M: 94 (2454391 /2612565)*100	M: 91 (2773681 /3057236)*100	
		Hombres:							
		Mujeres							
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100	%	97 (138577 /142577)*100	97 (137981 /141969)*100	97 (150953 /155317)*100	97 (172884 /177879)*100	97 (141047 /145403)*100	100,0%
				H: 98 (53933 /55269)*100	H: 98 (52418 /53617)*100	H: 98 (59393 /60853)*100	H: 98 (69249 /70896)*100	H: 97 (53951 /55499)*100	
				M: 97 (84644 /87308)*100	M: 97 (85563 /88352)*100	M: 97 (91560 /94464)*100	M: 97 (103635 /106983)*100	M: 97 (87096 /89904)*100	
		Hombres:							
		Mujeres							
Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y	%	89 (52081 /58462)*100	87 (40918 /47298)*100	89 (41932 /47367)*100	89 (41525 /46845)*100	88 (42240 /48000)*100	100,0%

46

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018

Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES)

COMPROMISO	INICIATIVA	ESTADO_AVANCE
Reforma de Pensiones	Reforma a la Ley de Pensiones (Boletín 12.212-13)	En Tramitación

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

IDENTIFICACIÓN

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

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100.00%
Porcentaje Total de Cumplimiento:						100.00%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t" que considera sólo iniciativas de desconcentración, de acuerdo al Plan enviado.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N°344, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	55%	5	55.00%	5	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	10	30.00%	10	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	10%	1	10.00%	1	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	5%	No aplica	5.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	16	100.00%	16	0

Modernización Institucional			
Número de Personas	2.526	Monto Total	M\$2.518.756.-
Promedio por Persona	M\$997.-	Porcentaje de Gasto del Subtítulo 21	4,21%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015 - 2018

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2015 - 2018				
Equipos de Trabajo (2015)	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁵	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁶	Incremento por Desempeño Colectivo ²⁷
División Beneficios	420	10	95,38%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	122	7	99,73%	8%
División Informática	86	8	94,80%	8%
Subdirección Administración y Finanzas	480	8	93,35%	8%
División Jurídica	83	8	100,00%	8%
División Planificación y Desarrollo	34	9	96,35%	8%
Departamento de Comunicaciones	15	8	100,00%	8%
División Contraloría Interna	12	6	99,96%	8%
Departamento de Auditoría Interna	15	5	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	23	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	27	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	87	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	166	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	83	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	96	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	155	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	83	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	46	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	87	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	29	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	30	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	379	7	100,00%	8%
Total	2642	174	99,15%	8%

25 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2018.

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

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

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2015 - 2018				
Equipos de Trabajo (2016)	Número de personas por Equipo de Trabajo ²⁸	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁰
División Beneficios	421	10	99,53%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	122	7	100,00%	8%
División Informática	93	10	97,17%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y de Administración	469	10	99,84%	8%
División Jurídica	81	9	99,34%	8%
División Planificación y Desarrollo	35	9	98,38%	8%
Departamento de Comunicaciones	14	9	100,00%	8%
División Contraloría Interna	12	8	99,72%	8%
Departamento de Auditoría Interna	16	7	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	20	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	42	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	37	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	88	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	164	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	85	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	97	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	154	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	81	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	43	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	85	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	28	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	31	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	378	7	100,00%	8%
Total	2622	184	99,75%	8%

28 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2018.

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

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

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2015 - 2018				
Equipos de Trabajo (2017)	Número de personas por Equipo de Trabajo ³¹	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³²	Incremento por Desempeño Colectivo ³³
División Beneficios	423	8	98,91%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	131	7	100,00%	8%
División Informática	95	10	98,59%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y de Administración	464	10	100,00%	8%
División Jurídica	79	9	100,00%	8%
División Planificación y Desarrollo	37	10	100,00%	8%
Departamento de Comunicaciones	14	9	100,00%	8%
Departamento Contraloría Interna	13	8	98,98%	8%
Departamento de Auditoría Interna	17	7	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	20	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	27	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	39	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	38	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	86	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	162	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	81	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	97	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	153	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	79	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	45	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	83	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	28	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	29	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	374	7	100,00%	8%
Total	2.614	183	99,85%	8%

31 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2018.

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

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

Cuadro 11				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2015 - 2018				
Equipos de Trabajo (2018)	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁴	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁶
División Beneficios	405	8	100,00%	8%
Subdirección de Servicios al Clientes	155	7	100,00%	8%
División Informática	82	10	100,00%	8%
Subdirección de Sistemas de Información y Administración	426	10	100,00%	8%
División Jurídica	73	9	99,64%	8%
División Planificación y Desarrollo	38	10	98,72%	8%
Departamento de Comunicaciones	16	9	100,00%	8%
Departamento Contraloría Interna	11	8	100,00%	8%
Departamento Auditoría Interna	19	7	100,00%	8%
Dirección Regional Arica y Parinacota	21	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Tarapacá	26	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Antofagasta	39	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Atacama	34	7	99,78%	8%
Dirección Regional de Coquimbo	84	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Valparaíso	158	7	100,00%	8%
Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	82	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Maule	91	7	100,00%	8%
Dirección Regional Del Biobío	144	7	100,00%	8%
Dirección Regional La Araucanía	76	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Ríos	45	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Los Lagos	82	7	100,00%	8%
Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	28	7	100,00%	8%
Región de Magallanes y Antártica Chilena	27	7	100,00%	8%
Dirección Regional Área Metropolitana	357	7	100,00%	8%
Total	2.519	183	99,92%	8%

34 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2018.

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

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

Modernización Colectiva			
Número de Personas	2.429	Monto Total	M\$2.564.208.-
Promedio por Persona	M\$1.056	Porcentaje de Gasto del Subtítulo 21	4,28%

Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018

- Género

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO 2015 - 2018				
MEDIDAS	2015	2016	2017	2018
Promoción de Derechos	Programa Social Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 650 mujeres, pertenecientes a 143 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 91%	Programa Social Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 714 mujeres pertenecientes a 90 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 92% Solicitan orientación previsional caso a caso: 17,37%	Programa Social Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 640 mujeres, pertenecientes a 119 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 97% Solicitan orientación previsional caso a caso: 18% Publicación en página Web Institucional de 2 cartillas relacionadas con derechos.	Programa Social Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 689 mujeres, pertenecientes a 130 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 99% Solicitan orientación previsional caso a caso: 20% Publicación en web institucional de 2 cartillas elaboradas con enfoque de derechos y género, orientadas a Población Migrante y diversidad sexual.
Capacitación: • Desarrollo de jornada de capacitación orientada a coordinadores y coordinadoras de género regionales.	Participantes: 30 funcionarios/as Mujeres: 64% Hombres: 36 % Elaboración de Manual de Lenguaje Inclusivo	Participantes: 66 funcionarios/as. Mujeres: 78.8% Hombres: 21.2%	Participantes: 73 Funcionarios/as. Mujeres: 75.3% Hombres: 24.7 %	Participantes: 70 Funcionarios/as. Mujeres: 75.7% Hombres: 24.3 %
Estudios	Subsidio a la Contratación y Cotización para Trabajadores y Trabajadoras Jóvenes con Enfoque de género. Situación Previsional y de Seguridad Social en Pueblos Originarios, desde La Identificación de Inequidades, Brechas y Barreras de género	Determinación de la situación previsional y de Seguridad Social de mujeres rurales, con enfoque de género. Estudio de Caso.	Determinación de la incidencia del trabajo informal en el ámbito previsional y de Seguridad Social, con enfoque de género.	Determinación de Inequidades, Brechas y Barreras en el Acceso a Beneficios Sociales Pagados por el IPS de la Población Extranjera Residente en Chile, Con Enfoque de Género y Derechos.

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO 2015 - 2018				
MEDIDAS	2015	2016	2017	2018
Diagnóstico Institucional con Enfoque de Género	Actualización del Diagnóstico Institucional con enfoque de género. Propuesta de Indicadores de Género	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género. Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género. Propuesta de Indicadores de Género	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género. Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género. Propuesta de Indicadores de Género	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género. Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género. Propuesta de Indicadores de Género
Transversalización Mesa Inclusión	-----	Estrategia de Transversalización de la Temática de Género. Sensibilización al interior de la Institución.	Participación en Mesa de Inclusión. Temáticas: Pueblos Originarios, Migrantes y Diversidad Sexual	Desarrollo de estrategia metodológica para la determinación y visibilización de inequidades, brechas y barreras de género en las dimensiones de población migrante, pueblos originarios, diversidad sexual y personas en situación de discapacidad, a fin de priorizar las acciones en el quehacer institucional. Elaboración de Cartilla de Lenguaje Inclusivo, como guía rápida de uso práctico para la elaboración de documentos institucionales.

Descentralización / Desconcentración

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN / DESCONCENTRACIÓN 2015 – 2018

2015	2016	2017	2018
El Plan de Descentralización del Instituto de Previsión Social (IPS), considero cuatro iniciativas en el Marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). Las iniciativas 1 y 2, ejecución mensual del gasto PROPIR y ARI 2016 / PROPIR Inicial respectivamente, consistían en informar el gasto anual asociado al Subtítulo 23 que corresponde a las prestaciones previsionales, en la Plataforma Chile Indica, que administra la SUBDERE. En cuanto a la iniciativa 3, dar acceso a municipalidades del país al sistema Pensión Básica Solidaria (PBS) y Aporte Previsional Solidario (APS), e Iniciativa 4 dar acceso a sucursales del IPS a la información de elegibilidad del sistema de pensiones solidarias, se indica que el cumplimiento de las iniciativas se desarrolla un 100% no presentando contratiempos en su ejecución. Las iniciativas PROPIR planificación 2016 y ARI 2016, se informan dentro de los plazos establecidos	El Plan contempló la implementación de dos iniciativas, la primera iniciativa está relacionada con la “Desconcentración de la ejecución del presupuesto de capacitación en tres regiones piloto (Coquimbo, El Maule y Metropolitana)”. El objetivo fue fortalecer la articulación y coordinación de la ejecución presupuestaria en materias de capacitación en las regiones, potenciar la gestión y facultades de ellas, gestionar la compra y pagar los servicios contratados a los proveedores, asegurando la instalación y práctica de estas actividades en la región. Para dar cumplimiento al objetivo propuesto, las Direcciones Regionales definieron sus necesidades de capacitación (DNC), posteriormente se elaboró el plan de capacitación 2016 y se asignan recursos para la ejecución del plan. Finalmente, se destaca el desarrollo de la iniciativa en las regiones piloto de acuerdo a lo programado. La segunda iniciativa, corresponde a la elaboración de un plan bianual 2017-2018 de nuevas iniciativas a implementar de descentralización y/o desconcentración. Para abordar la iniciativa de forma participativa, se realizó un proceso de consulta a todas las Direcciones Regionales a objeto de que propusieran medidas descentralizadoras y/o desconcentradoras, las cuales, una vez evaluada su factibilidad, se determinaron tres iniciativas a implementar en plan bianual 2017 y dos el 2018 respectivamente.	El Plan contempló la implementación de tres iniciativas, la primera iniciativa corresponde a la “Desconcentración de la ejecución del presupuesto de capacitación en seis regiones pilotos” (Coquimbo, Metropolitana, Maule, Biobío, Araucanía y Los Lagos); Esta segunda fase de la iniciativa incorpora tres nuevas regiones a las ya participantes el 2016, manteniendo el objetivo de fortalecer la coordinación y la articulación de la ejecución del presupuesto en materias de capacitación. Como resultado las 6 regiones participantes de la iniciativa informaron el 100% de sus actividades de capacitación, lo que corresponde a 14 cursos comprometidos. La segunda iniciativa fue “Operar convenios con otras instituciones públicas a nivel regional. Alcance: región de Atacama y convenio a definir”. Tuvo como objetivo fortalecer la gestión regional de los convenios de colaboración con instituciones públicas. En esta primera etapa se determinó que el convenio a implementar sería con el Ministerio Desarrollo Social (MINDES). Una vez seleccionado el convenio, se avanzó con la región en la determinación de las líneas potenciales de desconcentración administrativas, definiéndose que desconcentrar las tareas de capacitación y difusión del convenio a nivel regional. El resultado de la implementación de la iniciativa se encuentra un 100% lograda. Finalmente, la tercera iniciativa corresponde al “Resguardo de los documentos en garantía en regiones”. Alcance: región piloto de Magallanes y la Antártica Chilena.	El Plan contempló la implementación de tres iniciativas, la primera iniciativa corresponde a la “Desconcentración de la ejecución del presupuesto de capacitación en todas las regiones del país; Cabe señalar que la estrategia se desarrolla en tres fases, la primera el 2016 parte con 3 regiones, la segunda incorpora tres nuevas regiones a las ya participantes el 2016, manteniendo el objetivo de fortalecer la coordinación y la articulación de la ejecución del presupuesto en materias de capacitación. Como resultado las regiones participantes de la iniciativa informaron el 100% de sus actividades de capacitación, lo que corresponde a 32 cursos de los 33 comprometidos, esto último debido a que el curso Herramientas de Ofimática de la región de Magallanes y la Antártica Chilena fue suspendido producto que la licitación del curso programado para Puerto Natales no tuvo oferentes, por distancia y cantidad de funcionarios participantes en el curso. La segunda iniciativa fue “Operar convenios con otras instituciones públicas a nivel regional. Alcance: regiones Arica y Parinacota; Atacama Convenio con el Ministerio Desarrollo Social (MINDES). Tuvo como objetivo fortalecer la gestión regional de los convenios de colaboración con instituciones públicas. Cabe señalar que, durante el año 2017, se elaboró un plan de desconcentración con las regiones de Atacama, quienes en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social planificaron la ejecución de un conjunto de iniciativas, vinculadas a la capacitación de funcionarios del IPS Atacama de trámites del MINDES. Luego durante el año 2018, se incorpora a esta iniciativa la región de Arica y Parinacota. Como parte del desarrollo de la iniciativa el presente año, ambas regiones presentaron sus respectivos planes para la implementación de la iniciativa y plan de capacitación, en

**RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN / DESCONCENTRACIÓN
2015 – 2018**

2015	2016	2017	2018
		El objetivo de esta se centra en fortalecer la autonomía en el resguardo de los documentos de garantía del proceso de devolución a proveedores, con el fin de potenciar las facultades regionales respecto de las licitaciones y gestión de resguardo de las garantías de estos procesos, lo cual permite agilizar la devolución de estos documentos y minimizar el riesgo de pérdida durante el traslado a Santiago. Como resultado de la implementación de la iniciativa, la región resguardó durante el 2017, 12 documentos en garantía, producto de los procesos de licitación. Por lo antes expuesto, se informa que la iniciativa se encuentra cumplida.	acuerdo con el Ministerio Desarrollo Social (MINDES). El resultado de la implementación de la iniciativa se encuentra un 100% lograda. Finalmente, la tercera iniciativa corresponde al "Resguardo de los documentos en garantía en regiones". Alcance: regiones Magallanes y la Antártica Chilena, Coquimbo y Aysén. El objetivo de esta se centra en fortalecer la autonomía en el resguardo de los documentos de garantía del proceso de devolución a proveedores minimizando el riesgo de pérdida durante el traslado a Santiago y de vuelta a las regiones. El resguardo se efectúa en bóvedas de las sucursales cabecera de la región. Como resultado de la implementación de la iniciativa, las regiones tienen en resguardo 26 documentos en garantía, producto de sus respectivos procesos de licitación, por lo que se informa que la iniciativa se encuentra 100% lograda.

Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015 - 2019

Al 31 de diciembre de los años 2015, 2016 y 2017, el IPS no tiene Proyectos de ley en Tramitación en el Congreso Nacional. Al 11 de marzo 2019, no existen en tramitación nuevos proyectos de ley.

Período	Leyes en Tramitación en el Congreso Nacional
2018	Modifica Ley que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos, en materia de documentos electrónicos. Legislatura:366 Fecha de Ingreso: viernes 06 de julio de 2018 Estado. Primer trámite constitucional Número de boletín: 11882-06 Iniciativa: Mensaje Cámara de origen: Senado
	Mejora Pensiones del sistema de pensiones solidarias y del sistema de pensiones de capitalización individual, crea nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres, crea un subsidio y seguro de dependencia, e introduce modificaciones en los cuerpos legales que indica. Legislatura:366 Fecha de ingreso: martes 06 de noviembre de 2018 Estado: Primer trámite constitucional Número de boletín: 12212-13 Iniciativa: Mensaje Cámara de Origen: Cámara de Diputados

Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2015 - 2019.

Periodo	Leyes Promulgadas
2015	N° de Ley: 20.864 Fecha de Promulgación: 08-10-2015 Fecha Entrada en Vigencia: 15-10-2015 Materia: Exime de la obligación de efectuar Cotizaciones de salud a pensionados mayores de 65 años, facilita la Tramitación de prestaciones de vejez y otorga otros beneficios. N° de Ley: 20.874 Fecha de Promulgación: 26-10-2015 Fecha Entrada en Vigencia: 29-10-2015 Materia: Otorga un Aporte único, de Carácter Reparatorio, a las Víctimas de Prisión Política y Tortura, reconocidas por el Estado de Chile. N° de Ley: 20.883 Fecha de Promulgación: 27-11-2015 Fecha Entrada en Vigencia: 01-12 -2015 Materia: Otorga reajuste de remuneraciones a los Trabajadores del Sector Público, Concede Aguinaldo que señala y otorga otros beneficios que indica.
2016	N° de Ley: 20.970 Fecha de Promulgación: 28-11-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 03-12-2016 Materia: Otorga Reajuste a la Pensión Básica Solidaria N° de Ley: 20.975 Fecha de Promulgación: 18-11-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 23-11-2016 Materia: Otorga Reajuste de Remuneraciones a los Trabajadores del Sector Público y concede otros beneficios. N° de Ley: 20.948 Fecha de Promulgación: 25-08-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 22-11-2016 Materia: Otorga una Bonificación Adicional y otros Beneficios de Incentivo al Retiro para los Funcionarios Públicos. N° de Ley: 20.935 Fecha de Promulgación: 28-06-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 30-06-2016 Materia: Reajusta el monto de Ingreso Mínimo Mensual, así como de la Asignación Familiar y Maternal. N° de Ley: 20.907 Fecha de Promulgación: 08-04-2016 Fecha Entrada en Vigencia: 14-04-2016 Materia: Regula situación del Trabajador dependiente que se desempeña como voluntario del Cuerpo de Bomberos.

Periodo	Leyes Promulgadas
2017	N° de Ley: 20.984 Fecha de Promulgación: 03-01-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 01-07-2017 Materia: Sobre Calificación de Trabajos Pesados y sus efectos. N° de Ley: 21.012 Fecha de Promulgación: 02-06-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 09-06 -2017 Materia: Garantiza Seguridad de los Trabajadores en situaciones de Riesgo y Emergencia. N° de Ley: 21.054 Fecha de Promulgación: 15-12-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 01-01 -2019 Materia: Modifica Ley N°16.744, que establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, con el objeto de eliminar la distinción entre Obreros y Empleados. N° de Ley: 21.063 Fecha de Promulgación: 28-12-2017 Fecha Entrada en Vigencia: 30-12 -2017 Materia: Crea un Seguro para el acompañamiento de niñas y niños que padezcan una condición grave de salud.
2018	N° de Ley: 21.126 Fecha de Promulgación: 14.12.2018 Fecha de entrada en vigencia: 17.12.2018 Materia: Otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del Sector Público, concede aguinaldos que señala, concede beneficios que indica y modifica diversos cuerpos legales. N° de Ley: 21.120 Fecha de Promulgación: 28.11.2018 Fecha entrada en vigencia: 10.12.2018.-Vigencia diferida Materia: Reconoce y da protección al derecho a la identidad de género. N° de Ley: 21.122 Fecha de Promulgación: 21.11.2018 Fecha de entrada en vigencia: 28.11.2018 Materia: Modifica Código del Trabajo en materia de contrato de trabajo por obra o faena. N° de Ley: 21.112 Fecha de Promulgación: 14.09.2018 Fecha entrada en vigencia:24.09.2018 Materia: Reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y subsidio familiar. N° de Ley: 21.096 Fecha de Promulgación: 05.06.2018 Fecha de entrada en vigencia:16.06.2018

Período	Leyes Promulgadas
	<u>Materia:</u> Consagra el derecho a protección de los datos personales. N° de Ley :21.086 Fecha de promulgación: 03.04.2018 Fecha de entrada en vigencia: 12.04.2018 <u>Materia:</u> Perfecciona los beneficios otorgados a Bomberos por accidentes y enfermedades y la demás legislación aplicable a dichas instituciones. N° de Ley: 21.077 Fecha de promulgación: 02.02.2018 Fecha de entrada en vigencia:13.02.2018 <u>Materia:</u> Modifica el límite de descuentos voluntarios en favor de cooperativas.
2019	N° de Ley: 21.142 Fecha de promulgación: 20.02.2019 Fecha de entrada en vigencia: Diferida por fecha. 01.09.2019 Materia: Incorpora en el Código del Trabajo el contrato de Teleoperadores. N° de Ley: 21.127 Fecha de promulgación: 07.01.2019 Fecha de entrada en vigencia: 10.01.2019 Materia: Modifica Ley 20.743, respecto del mes de concesión del Aporte Familiar.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018

Premios o Reconocimientos Institucionales 2015-2018		
PREMIOS	2015 - 2017	2018
Premio Anual por Excelencia Institucional	El Servicio Civil ha reconocido varias veces al Instituto de Previsión Social como una de las instituciones públicas que destaca por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de los servicios que presta y sus políticas en gestión de personas. Esto le valió obtener el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) en los años, 2015 y 2016, es decir, tres años consecutivos al considerar también el año 2014 (y cuarto en su historia). Lo anterior es el reflejo del esfuerzo de funcionarios y funcionarias que día a día trabajan por acercar los beneficios del Estado a quienes más necesitan, con una atención de calidad, oportuna y amigable.	Nuevamente en el año 2018, el Servicio Civil reconoció al Instituto de Previsión Social, como una de las Instituciones Públicas que destaca por su compromiso con la excelencia. En especial en los ámbitos de: Eficiencia y Productividad, Calidad de Servicios y Gestión de Personas, IPS desarrolló las siguientes iniciativas: a) Eficiencia y Productividad: "IPS Anticipa", da cuenta de los esfuerzos realizados por los funcionarios y funcionarias en realizar una entrega más oportuna de Beneficios. b) Calidad de Servicios: "IPS Incluye", da cuenta de los esfuerzos IPS por consolidar un Modelo de Atención para todos. c) Gestión de Personas: "IPS Humano", refleja los esfuerzos realizados entre todos en post de construir pilares para el desarrollo de las personas.
Gestión para la Innovación en el Sector Público (GIP)	El esfuerzo de sus funcionarios y funcionarias le ha valido a la Institución recibir otros importantes estímulos, por ejemplo, en el área de la innovación. En efecto, el IPS fue una de las diez instituciones públicas que se adjudicaron el Concurso de Gestión para la Innovación en el sector público, GIP 2015, patrocinado por el Laboratorio de Gobierno y el Servicio Civil, lo que le permitió impulsar varios proyectos y consolidar otros.	
	Uno de estos proyectos desarrollados en el IPS, consistente en un sistema de video interpretación en lengua de señas que permite atender a personas sordas en todo el país, mediante un traductor que opera en forma remota, le valió a un equipo de funcionarios y funcionarias obtener el segundo lugar del Concurso Funciona!	En el año 2018, IPS presenta 6 iniciativas al Concurso Funciona 2019, quedando seleccionada la iniciativa "Pictograma Orientar es Dibujar" cuyo objetivo es presentar la información del trámite "Pensión Básica Solidaria de Vejez" con infografía para facilitar su rápida comprensión.

Premios o Reconocimientos Institucionales 2015-2018		
PREMIOS	2015 - 2017	2018
Concurso Funciona!	2016. Esto les permitió realizar una pasantía en Canadá, en el 2017. En su estadía, realizaron encuentros con diversas organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil de Ottawa y Toronto para conocer la oferta de servicios y programas sobre materias como inclusión, interculturalidad, accesibilidad e innovación públicos y privados, entre otros. Cabe destacar que hoy el sistema de video interpretación se ha ampliado a otras lenguas como mapudungún, creole e inglés. En la misma versión de 2016 de dicho concurso, el IPS resultó con otra iniciativa dentro de las 12 finalistas, consistente en un "Robot Virtual", ideado para reducir el tiempo que toma realizar ciertas operaciones y así agilizar la atención de usuarios y usuarias. En la misma línea, el IPS quedó seleccionado entre los 13 servicios más innovadores del Estado en el Concurso Funciona! 2017, con el proyecto "Tufa Müley IPS Mew" ("Aquí está el IPS", en castellano). Se trata de una iniciativa que desarrolló un equipo de la Dirección Regional IPS La Araucanía y que busca entregar una atención más amigable y preparada a la comunidad mapuche local, a través del acercamiento de los ejecutivos de atención a la lengua y a la cosmovisión de dicha cultura. De esa forma, da cuenta de las necesidades locales de seguridad social de dicha población que representa el 30% de los habitantes de la región. Lo anterior implicó transformar la oferta programática e informativa que se hacía solamente en castellano, elaborando folletería y campañas de difusión en mapudungun que se transmitieron en radios y canales de televisión locales, con el fin de disminuir la brecha comunicacional.	

Premios o Reconocimientos Institucionales 2015-2018		
PREMIOS	2015 - 2017	2018
Impacta Migraciones	-----	El IPS fue elegido entre las veinte iniciativas más innovadoras del concurso abierto de innovación pública Impacta Migraciones, que es llevado adelante por el Laboratorio de Gobierno y el Departamento de Extranjería y Migración (DEM). Elegido entre 288 iniciativas, su proyecto "Red Lazo Migrante" busca la transmisión de conocimiento de las leyes laborales y previsionales por parte del funcionariado experto del IPS, del ISL y de la DT para las personas migrantes y, así, permitir la integración de las comunidades extranjeras en Chile
RECONOCIMIENTOS	2015 - 2017	2018
Ministerio de Relaciones Exteriores	En 2017, en una ceremonia realizada en el Ministerio de Relaciones Exteriores, el IPS recibió un reconocimiento por la colaboración del Instituto en el Registro de Chilenos en el Exterior. El Segundo Registro de Chilenos en el Exterior se realizó durante ese año y tuvo como objetivo actualizar la estimación poblacional de compatriotas que residen en el extranjero, además de determinar datos demográficos, socioeconómicos y migratorios gracias al trabajo de dicha cartera, a través de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).	
Seremi de Salud Región Metropolitana / Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud	La institución ha sido destacada también por su permanente esfuerzo para desarrollar una cultura organizacional preventiva: en noviembre de 2017, el Centro de Atención Buin y la Dirección Regional Metropolitana fueron certificados como lugares de trabajo reconocidos en calidad de "avanzada" y "excelencia", respectivamente, por las acciones que han llevado adelante en el marco del compromiso asumido en el año 2016 para implementar la "Estrategia Lugares de	En el marco del Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud, el IPS recibió las siguientes certificaciones por parte de las Seremías de Salud correspondientes: Certificación Nivel de Excelencia como Lugar Promotor de Salud en el Centro de Atención San Antonio y una Certificación Nivel de Calidad Avanzada como Lugar Promotor de Salud en la Región Metropolitana, a través de los centros de Melipilla y Puente Alto.

Premios o Reconocimientos Institucionales 2015-2018

PREMIOS	2015 - 2017	2018
	Trabajo Promotores de la Salud", la que busca fomentar y mantener espacios de trabajo sanos y armoniosos. Lo anterior es resultado de un trabajo que comenzó hace dos años, en el marco de la Política de Personas y los compromisos en materia de buenas prácticas laborales (que se enmarcan en el Instructivo Presidencial N°1 que se refiere a este tema), y que significó que el Instituto de Previsión Social (IPS) suscribiera un convenio, entre otros, con la Secretaría Ministerial de Salud Región Metropolitana. Ello, con el objetivo de impulsar acciones que fortalezcan la calidad de las condiciones de trabajo de los funcionarios y funcionarias del IPS, con miras a la conciliación de su vida profesional y personal. En el año 2017, los centros de atención Melipilla y Puente Alto de la Región Metropolitana; San Antonio, de Valparaíso y Chillán, del Biobío, se sumaron al compromiso del IPS de implementar este programa.	
SENDA	Además, SENDA entregó un reconocimiento al Instituto que le permitió acceder a nivel institucional a la Certificación Inicial de "Espacio laboral preventivo del consumo de alcohol y otras drogas", en línea con el trabajo iniciado preliminarmente en las regiones Arica-Parinacota, Tarapacá y Biobío que ya contaban con una Certificación Intermedia.	En 2018 SENDA certificó al Instituto de Previsión Social como Espacio Laboral Preventivo en Consumo de Drogas y Alcohol a nivel nacional, luego de participar durante dos años en el Programa Trabajar con Calidad de Vida. Este reconocimiento es definitivo, luego de que en 2016 se otorgara la certificación en su fase inicial, abarcando a todas las direcciones regionales, además de los edificios centrales del Instituto.
JUNAEB	En otra línea, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) distinguió al IPS y, en especial a sus funcionarios y funcionarias, por la colaboración en la ejecución del programa de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE).	
SENADIS	En el 2014, la dirección Regional del IPS en Tarapacá fue reconocida por el Servicio	

Premios o Reconocimientos Institucionales 2015-2018		
PREMIOS	2015 - 2017	2018
	Nacional para la Discapacidad, SENADIS, como una institución que impulsa la inclusión a partir de la instalación del sistema de video interpretación en lengua de señas que permitió atender de forma oportuna, eficiente y amigable a la comunidad de personas sordas de la región. Todo lo anterior viene a confirmar que las personas que trabajan en este servicio son grandes promotores de soluciones que permitan mejorar el servicio y, por ende, la calidad de vida de nuestros usuarios.	

Glosario:

Nomenclatura	Glosa
AF	Asignación Familiar
AFP	Administradora de Fondos de Pensiones
AFP's	Conjunto de Administradoras de Fondos de Pensiones
APS	Aporte Previsional Solidario
APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
APSV	Aporte Previsional Solidario de Vejez
ARI	Anteproyecto Regional de Inversiones
BPH	Bono por Hijo
BR	Bono de Reconocimiento
CANAEMPU	Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas
CAP	Centro de Atención Previsional
CAPREBECH	Caja de Previsión del Banco del Estado de Chile
CAPREDENA	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
CAPREMER	Caja de Previsión de la Marina Mercante
CAPRI	Centro de Atención Previsional Integral
CCAF	Caja de Compensación de Asignación Familiar
CCI	Cuenta de Capitalización Individual
CDP	Control Documento de Pago (Sistema de Contabilidad IPS)
CGR	Contraloría General de la República
CSV	Compañías de Seguros de Vida
CRM	Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con los clientes. Denominación empleada para herramientas de apoyo de sistemas computacionales a la Administración de Clientes e Inteligencia de Negocios
DFL	Decreto Fuerza de Ley
DL	Decreto Ley
DN	Director Nacional
DNSC	Dirección Nacional de Servicio Civil
DPRECA	Dirección Nacional de Carabineros
DS	Decreto Superior / Decreto Supremo
EMPART	Caja Nacional de Empleados Particulares
ERP	Sigla en inglés de Enterprise Resource Planning (Planificación de Recursos Empresariales)
FONASA	Fondo Nacional de Salud
FOSIS	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
GIP	Gestión de la Innovación Pública
HP	Historial Previsional
IPS	Instituto de Previsión Social
ISL	Instituto de Seguridad Laboral
ISO 9001:2008	Norma establecida por la Organización Mundial para la Estandarización (ISO). Especifica requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
JUNAEB	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
M\$	Miles de Pesos

Nomenclatura	Glosa
MM\$	Millones de Pesos
MINDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
PBS	Pensión Básica Solidaria
PBSI	Pensión Básica Solidaria Invalidez
PBSV	Pensión Básica Solidaria Vejez
PFP	Puntaje de Focalización Previsional
PREVIED	Nombre de Empresa que presta servicios de recaudación electrónica de pagos previsionales
PROPIR	Programa Público de Inversión Regional
PMO	Oficina de Administración de Proyectos
SAP	Systeme Anwendungen und Produkte (Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos).
SDM	Subsidio de Discapacidad Mental
SENADIS	Servicio Nacional de la Discapacidad
SENAMA	Servicio Nacional Adulto mayor
SENCE	Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SERVEL	Servicio Electoral
SERVIU	Servicio de Vivienda y Urbanismo
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
SLA	Service Level Agreement: nivel de servicio acordado entre proveedor y contratante del servicio
SSS	Servicio Seguro Social
SUBTEL	Subsecretaría de Telecomunicaciones
SUF	Subsidio Único Familiar
SUPEN	Superintendencia de Pensiones
SUSESO	Superintendencia de Seguridad Social
SWAP	Permuta Financiera, contrato de intercambio de cantidades de dineros entre dos partes en una fecha futura
TNE	Tarjeta Nacional Escolar

