



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Instituto de Previsión Social

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	6
3	Resultados de la Gestión año 2019	8
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	21
Anexo 1	Identificación de la Institución	23
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	29
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	31
Anexo 6	Evaluaciones	32
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	33
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	35
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	38
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	42
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	44

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

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. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.963 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 2019 fue de M\$ 7.768.529.320.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que se aprobaran importantes leyes en la mejora y protección de los derechos de los trabajadores(as), tales como la modificación de las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la incorporación en el Código del Trabajo del contrato de los teleoperadores; el establecimiento de medidas de protección a la lactancia materna; el establecimiento de una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores y; la mejora y establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

Por otra parte, en virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, mediante el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC) se capacitó a 2.668 personas, entre dirigentes/as sindicales, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas, con un presupuesto total de M\$ 1.024.755. Asimismo, a través del programa Diálogo Social se llevaron a cabo 21 mesas con 35 organizaciones sindicales, con una ejecución de M\$ 222.250. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 88.286.091.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se agregaron nuevos centros al sistema, lo que permitió aumentar la cobertura del catálogo a un 50,3%, compuesto por un total de 942 perfiles. Adicionalmente, se desarrollaron y culminaron ocho proyectos de competencias laborales para el poblamiento del marco de cualificaciones y el desarrollo de rutas formativo-laborales.

La Subsecretaría de Previsión Social, por intermedio de su producto estratégico de educación previsional, implementó el XIII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, mediante el cual se financiaron a 22 proyectos del ámbito de formación y difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.847.382, alcanzando una cobertura de 6.207 beneficiarios directos de los proyectos de formación y de 9.124.057 beneficiarios indirectos de los proyectos de difusión.

La Dirección del Trabajo logró gestionar la conciliación total o parcial de 60.167 solicitudes, correspondiente a un 35% del total de requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, desarrolló un total de 83.220 fiscalizaciones en terreno, que requirió un presupuesto que superó los M\$ 20.000.000. En el ámbito de la capacitación, capacitó a 8.586 personas en materia sindical, de las cuales el 37% fueron mujeres. Y, en materia de atención presencial, el Servicio resolvió los requerimientos de 1.461.748 personas en las Inspecciones del Trabajo a nivel nacional.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 150 mil familias a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de 36 mil millones de

pesos, permitiéndoles a las usuarias y usuarios acceder a un valor del gramo de oro que llegó hasta los \$ 11.500.- en el último trimestre del año.

A través de los productos estratégicos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se entregó cobertura a más de 1 millón y medio de personas a nivel nacional entre los distintos programas de capacitación y de empleo, con una inversión superior a los M\$ 789.000.000.-

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó casi 6 millones de atenciones presenciales. En materia de recaudación electrónica y manual, correspondiente a cotizaciones previsionales, obtuvo la suma de MM\$ 129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 8.629, por concepto de deudas previsionales. Respecto al pago de pensiones, como la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario, éstas se efectuaron por un monto total que alcanzó los MM\$ 1.660.000.-

En el ámbito de acción del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron pensiones en régimen por un valor total que superó los M\$ 20.000.000.- Asimismo, el Servicio recibió un total de 24.980 denuncias de accidentes y enfermedades profesionales, de las cuales un 99,3% recibieron su respectiva calificación, en un tiempo promedio de 3,7 días hábiles, mejorando significativamente su tramitación respecto al año anterior.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 43 procesos sancionatorios, con multas que superaron en total las UF 19.000.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 140.317 consultas recibidas a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo un total de 1.181 fiscalizaciones a Entidades, de las cuales 551 fueron realizadas desde la Intendencia de Seguridad y Salud Laboral y 630 por la Intendencia de Beneficios Sociales. Por otra parte, las fiscalizaciones realizadas a profesionales médicos culminaron con 89 sanciones, con un monto total que alcanzó las 1.430 UTM. En materia de atención, la Superintendencia emitió más de 94 mil dictámenes, en formato papel y mediante el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, este último como parte de su proceso de modernización institucional, mejorando radicalmente su proceso de resolución de reclamaciones.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 202.147 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.655.147 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 11.536.718.- Además, a través de su Red de Salud, atendió un total de 50.790 pacientes. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.271.861 pensiones, equivalentes a MM\$1.060.723.-

Finalmente, la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 105.324 en las más de 7 millones de prestaciones de salud otorgadas durante el año. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 800 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$700.000.- Finalmente, otorgó más de 15 mil préstamos de auxilio y médicos, que en total superaron los MM\$ 13.000.-

MARÍA JOSÉ ZALDÍVAR LARRAÍN

MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Servicio Instituto de Previsión Social. Avances de la Gestión 2019

Los logros más relevantes del Instituto de Previsión Social durante el año 2019 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 5.862.986 personas. Esto sumado a las 297.718 autoatenciones y a las más de 51 millones de atenciones no presenciales, a través de la página web de ChileAtiende, el Call center y las redes sociales Facebook y Twitter.

En materia de beneficios de seguridad social, como el Aporte Familiar Permanente, el Subsidio Familiar y la Asignación familiar, entre otros, el Servicio entregó aportes por más de MM\$ 629.000.-

Así como también, el IPS efectuó un total de 27.291.524 de documentos de pagos habituales, por un monto total anual que alcanzó los MM\$ 3.479.917.-

En materia de recaudación electrónica y manual, correspondiente a cotizaciones previsionales, obtuvo la suma de MM\$ 129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 8.629, por concepto de deudas previsionales.

Para la Institución, un hito relevante este año fue convertirse en la primera institución pública del país en certificarse en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, y recibir el Premio "Yo sirvo a mi país", impulsado por el Servicio Civil, un reconocimiento al compromiso y vocación de servicio público de los funcionarios y funcionarias de IPS.

Por otra parte, en el ámbito de satisfacción de usuarios y usuarias del Servicio, los resultados se mantienen en un alto nivel, otorgándole un alto índice de satisfacción a la atención presencial en los Centros (92.6%), de 79.5% al call center y de 56.3% a 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 2019.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

1. 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 beneficios sociales y de Seguridad Social, como los establecidos en el Sistema de Pensiones Solidarias, el Bono por Hijo, el Aporte Familiar Permanente, el Subsidio al Trabajador Joven (cotización y contratación), las asignaciones familiares de los trabajadores independientes (de acuerdo a lo contemplado en el DL N°3.500), beneficios del Régimen de Reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social), beneficios derivados de Leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig y otras); entregar, a través de proveedores externos, un servicio de pagos de beneficios sociales; y administrar la red ChileAtiende para atender diversos trámites y orientar a la ciudadanía en diversos beneficios y servicios del Estado.

Al 31 de diciembre de 2019, la dotación efectiva del Servicio alcanzó a 2.490 funcionarios, de los cuales un 61,89% corresponde a mujeres y un 38,11%, a hombres. La estructura organizacional la conforman una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 33 departamentos y 16 direcciones regionales.

A través de su red de atención ChileAtiende, el IPS también se ha constituido como una plataforma multicanal-multiservicios, la que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites de diversas instituciones públicas, además de orientación sobre distintos servicios del Estado, con el propósito de acercarlos a la ciudadanía, en especial, en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos, con un alto estándar de oportunidad y calidad. Esta red cuenta con 192 Centros de Atención Previsional Integral (167 CAPRI y 25 CAPRI Auxiliares) y 6 oficinas de atención móvil funcionando a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 5.862.986, a las que se suman 297.718 atenciones a través de módulos de autoatención. El sitio Web ChileAtiende, Call Center, IPS en línea, constituyen otras vías para relacionarnos con el ciudadano, registrándose a través de ellas más de 51 millones de contactos en el año 2019. Se suman a esto 117.662 atenciones realizadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) y Chat Bot.

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 7 convenios con Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) a lo largo del territorio nacional. En total, se realizaron 101.364 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 2019 se concedieron 14.786 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión), y se pagó un promedio mensual de 740.166 pensiones, equivalente a MM\$2.007.796. En lo relativo al Sistema de Pensiones Solidarias, entre enero y diciembre de 2019 se han otorgado 36.994 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 104.907 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\$305.807, beneficiando a 831.628 familias; el Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$25.459, correspondientes a un promedio mensual de 63.682 bonificaciones; y el Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, el cual pagó un total anual de MM\$17.311, con un promedio mensual de 109.582 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 2019 un monto de MM\$129.695. Este monto representa un leve descenso de un

3% respecto del año anterior, debido a la caída en el volumen total de planillas y el menor valor recaudado por la disminución de las cotizaciones para Fonasa, pagadas a través de planillas manuales.

En 2019, un logro importante fue el despliegue expedito y ágil -en muy breve tiempo-, realizado por la Institución para una oportuna entrega de nuevos beneficios, en el marco de diversas campañas impulsadas por las autoridades del Gobierno, en particular, en el marco de la nueva "Agenda Social", para ir en ayuda de las personas más vulnerables afectadas por la contingencia nacional vivida a fines del año. Esto implicó la implementación de las condiciones y la preparación de las personas que atienden al público para orientarlos e informarles acerca de la entrega de estos servicios masivos, entre ellos destacaron: Bono Ayuda Familiar (BAF), Incremento Pilar Solidario de los montos de la PBSV y la PMAS, Pago adelantado del Aporte Familiar Permanente, Entrega del Remanente de la compensación por el papel Tissue a las Pensiones Básicas Solidarias, Pago Garantía Estatal por quiebra Compañía Le Mans, y el Apoyo a damnificados del incendio de Valparaíso.

Para la Institución, un hito relevante este año fue convertirse en el primer servicio público del país en certificarse en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.

Otros logros destacados durante el 2019 fueron el reconocimiento al compromiso y vocación de servicio público de los funcionarios y funcionarias de IPS, donde se recibió el Premio "Yo sirvo a mi país", en la categoría Alto Directivo Público, impulsado por el Servicio Civil y la ampliación de varios convenios con instituciones existentes para aumentar la oferta de servicios masivos al público. Entre otros, se comenzó a atender el trámite de Afiliación e Incorporación de cargas de Fonasa y, además, se apoyó al Departamento de Extranjería y Migración en la atención de la Solicitud de Permanencia Definitiva.

Este año 2020, los desafíos propuestos son, entre otros, continuar fortaleciendo los servicios digitales a disposición de los usuarios y los soportes tecnológicos para potenciar la gestión de los diferentes procesos: el IPS avanzará en sus esfuerzos hacia la Evolución Digital, en cuanto a los ejes Cero Papel y Cero Fila señalados en la política de gobierno, además de la consolidación de la omnicanalidad de la red de atención ChileAtiende, garantizando que se cuente con la misma información, independiente del canal utilizado. También se construirá el sitio MiChileAtiende, un espacio personalizado en la web, junto a nuevos módulos de autoatención, lo que permitirá a las personas acceder a información de servicios y beneficios del Estado. En tanto, en el plano interno, se espera consolidar la certificación de "Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal", a lo largo del país y concluir la implementación de los módulos de Gestión de Personas, Finanzas, Activo Fijo y Adquisiciones del Sistema SAP. Otro esfuerzo importante que irá en beneficio de la ciudadanía será la habilitación de nuevas sucursales inclusivas.

3 Resultados de la Gestión año 2019

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

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

Un logro importante este año de IPS fue el despliegue expedito y ágil para entregar nuevos beneficios y servicios masivos para la ciudadanía. Entre ellos, se puede mencionar el Bono Ayuda Familiar (BAF), el Reajuste Extraordinario del Pilar Solidario y el Pago adelantado del Aporte Familiar Permanente para más de 400 mil familias.

1.- Entrega Bono Ayuda Familiar (BAF) – Se destaca la acción desarrollada por el Instituto de Previsión Social para dar cumplimiento a la Ley N°21.195 del 20 de diciembre del 2019, a través del BancoEstado, efectuando 1.286.033 depósitos y 170.101 pagos por Caja, alcanzando a 1.456.134 personas beneficiarias, por un monto total de M\$146.780.650. El Bono correspondió a una cantidad de dinero que se entregó, por única vez y durante diciembre de 2019, a las familias más vulnerables.

2.- Incremento Pilar Solidario de los montos de la PBSV y la PMAS – La medida, fijada en la Ley N°21.190, de diciembre de 2019, favoreció a más de 1.296.495 personas beneficiarias del Sistema de Pensiones Solidarias, correspondientes a 406.526 PBSV y 889.969 APSV. Se pagó el primer incremento del Pilar Solidario, a través de la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado.

3.- Pago adelantado del Aporte Familiar Permanente - En enero del año 2019 se promulgó la Ley N°21.117, que traslada la fecha de inicio del pago del beneficio desde el mes de marzo al 15 de febrero. Durante 2019 se pagó a 1.635.453 personas beneficiarias, la suma total anual de MM\$147.841 correspondiendo a 3.188.017 causantes de Aporte Familiar Permanente.

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.

Entrega del Remanente de la compensación por el papel Tissue a las Pensiones Básicas Solidarias: El 1° de agosto comenzó el pago, a beneficiarios y beneficiarias de Pensión Básica Solidaria del IPS, del remanente del proceso de pago de la compensación del papel higiénico. Este segundo proceso de pago se realizó mediante BancoEstado y se materializó junto con la Pensión de Vejez e Invalidez, alcanzando a un total de 589.983 personas, por un monto total de M\$8.288.551.

Apoyo a damnificados del incendio de Valparaíso: En diciembre de 2019, la rápida concurrencia de nuestras oficinas móviles permitió asegurar el pago de beneficios y pensiones a los usuarios y usuarias que fueron damnificados en el último incendio que afectó la ciudad de Valparaíso.

Pago Garantía Estatal por quiebra Compañía Le Mans: En marzo de 2019, IPS comenzó a realizar el pago de las pensiones de la cartera de rentas vitalicias de Le Mans Compañía de Seguros de Vida S.A., firma que quebró en 2004. Las pensiones fueron pagadas por el Síndico de Le Mans hasta enero de 2008, y desde esa fecha, por EuroAmérica Seguros de Vida hasta febrero de 2019. Entre marzo y noviembre 2019 las nóminas de pagos fueron generadas por EuroAmérica y remitidas al Instituto para su pago. Desde diciembre de 2019, el IPS asume toda la gestión de pagos, recibiendo las nóminas desde la Superintendencia de Pensiones. En promedio se pagaron 2.000 pensiones mensuales.

Proceso de Certificación 'Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal': Con el objeto de avanzar en Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, proporcionando con ello mayor bienestar a las personas que integran IPS, durante el segundo semestre de 2019 equipos de funcionarios de distintas áreas desarrollaron una gran cantidad de actividades para dar cumplimiento a las exigencias de la norma chilena NCh3262, que permitieron que IPS fuera la primera institución pública en certificarse en esta materia.

Implementación de nuevos servicios masivos en la Red de Atención ChileAtiende: Afiliación e incorporación de cargas Fonasa y Permanencia Definitiva (Extranjería): La incorporación de servicios relevantes para la

ciudadanía, a través de la Red Multiservicios ChileAtiende es una preocupación permanente de IPS. En 2019 se agregan los trámites para atender la Afiliación e Incorporación de cargas a Fonasa, y el apoyo a la atención de la Solicitud de Permanencia Definitiva (Extranjería).

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

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

A continuación, se presentan los resultados para cada Producto Estratégico.

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

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

Orientación e Información Previsional a las Personas

Red de Canales de Atención Internos:

El IPS cuenta con una Red de Canales de Atención denominada ChileAtiende, que cuenta con 192 CAPRI (167 Centro de Atención Previsional Integral y 25 CAPRI auxiliares), seis oficinas de atención móviles (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía), un Call Center, el portal ChileAtiende, el portal IPS en línea, Formularios de contacto Web (IPS y ChileAtiende), redes sociales, y módulos de Auto atención, 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 118 productos vigentes correspondientes a 27 instituciones en Convenio.

A lo anterior se suma Localidades de Pago Rural a nivel nacional que alcanzan los 1.379 además de las 93 sucursales de pago de BancoEstado y las 159 sucursales de pago Caja de Compensación Los Héroes.

El total de atenciones realizadas durante el año 2019 fue de 57.352.329. A continuación, se detallan las atenciones por canal:

Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales							
Plataforma (CAPRI, CAPRI AUXILIAR y Oficina de Atención Móvil)	Auto Atención	Formulario (Web ChileAtiende)	IPS en línea	Web ChileAtiende (Sesiones)	Certificados Descargables	Center (Atendidas)	Call Center	Facebook Twitter Instagram	Chat Bot
5.862.986	297.718	21.608	3.095.480	44.490.917	1.308.469	2.097.489	77.727	99.935	

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente 31-12-2019

El área especializada en las consultas ciudadanas que se reciben por correo (correspondencia escrita), durante el año 2019, atendió un total de 1.986 casos, de los cuales, 1.926 casos (98%) fueron respondidos en un plazo menor o igual a siete días hábiles.

El equipo que presta soporte a los canales de atención de mayor complejidad atendió un total de 45.341 solicitudes, de las cuales, 25.238 (56%) fueron resueltas en línea por la Mesa de Soporte y los 20.103 (44%) casos restantes, fueron escalados a la Red de Expertos.

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 principalmente beneficios del Pilar Solidario y Bono por Hijo. Dicha red está constituida por 330 Municipalidades a lo largo de Chile; 19 Compañías de Seguros de Vida (CSV) y 7 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). Lo anterior permite acercar territorialmente a nuestros ciudadanos, dando de esta forma mayor cobertura. Las atenciones presenciales a través de las entidades externas en 2019 alcanzaron a 101.364. En el marco del Pilar Solidario 68.731 solicitudes (67,8% del total) y 32.633 solicitudes del Bono por Hijo. (32,2% del total solicitado).

Red de Atención de Instituciones Adheridas:

A contar del año 2019 la red de instituciones incorporadas al Modelo de Atención ChileAtiende aumentó con la suscripción de 2 nuevos convenios: Fundación de Las Familias (FUNFAS) y Registro Civil e Identificación (SRCel). Con ello se ha incrementado la cobertura de la red a un 67% a nivel comunal, siendo las nuevas localidades: Visviri, Codpa, San Pedro de Atacama, Vichuquén, Llico de Mataquito, San Gregorio de Ñiquén, Trehuaco, Portezuelo, Pinto, Villa O'Higgins y Tortel.

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), Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), Ministerio de Desarrollo Social y de la Familia (MDSF) , Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), Servicio Electoral (SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS), Ministerio del Interior (MI), Departamento de Extranjería y Migración (DEM), Bolsa Nacional de Empleo (BNE), Tesorería General de la República (TGR), Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Servicio Civil y Dirección General Nacional de Movilización (DGNM).

Los productos vigentes que presentaron mayor demanda o consultas por parte de los/as usuarios/as son: venta de bonos de FONASA, Trámites Servicio Registro Civil (Certificados y Código de Activación de Clave Única), Trámites IPS (Asignación Familiar) y Comisión Mercado Financiero (Informe de deudas).

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 de la atención de público.

N° atenciones Totales (**)	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
4.472.299	09:02	07:25

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

(*) Tiempos obtenidos del promedio ponderado

(**) Registradas en las 82 CAPRI con Sistema Administrador de Filas

Gobiernos en Terreno

Durante el año 2019, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior, DICOEX (Ministerio de Relaciones Exteriores) entre los meses de septiembre y diciembre, se llevaron a cabo 3 actividades de Gobierno en Terreno: 1 en modalidad presencial en Argentina (Buenos Aires) y 2 en modalidad virtual desde Santiago-Chile a Estados Unidos (Albuquerque, Dallas y Houston) y en Ecuador (Guayaquil y Cuenca).

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 las personas usuarias que utilizan las CAPRI, el Call Center y sitio Web IPS, cubriendo los canales de atención presenciales y no presenciales, a partir de un umbral de satisfacción definido. Durante el año 2019, la Satisfacción Global, considerando los 3 canales de atención, alcanzó a un 89,2%. En el canal presencial el porcentaje de usuarios/as satisfechos/as llegó a 92,6%; en el Call Center, a 79,5% y en el Formulario Web IPS, 56,3%. En lo referido a género, en los tres canales existe una mayor presencia de usuarias, siendo el Call Center el que registra un mayor número de personas de este género (83,6%), mientras que los canales presenciales y Formulario Web IPS, presentan distribuciones similares entre hombres y mujeres (67,1% mujeres y 64,4% hombres).

Por otra parte, el Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda mide el Índice de Satisfacción Neta (ISN), comparando los resultados de los distintos servicios. Durante el 2019, el resultado ISN General del IPS fue de 68 puntos, mientras que el ISN Última Experiencia IPS fue de 71 puntos, siendo una de las instituciones mejor evaluadas en el estudio.

- **Implementación, actualización y fortalecimiento del Sistema CRM-SACH 2.0 de la Red ChileAtiende**

Se continuó con la actualización y fortalecimiento del sistema SACH pasando a la versión SACH 2.0, que simplifica, integra y digitaliza los procesos de atención de la Red ChileAtiende. El nuevo sistema permitió capturar información relevante en tiempos mínimos. Contará gradualmente con una base única de las personas la que capturará en forma simple y óptima más información y variables relevantes de ellas y permitirá alcanzar un mayor entendimiento de sus necesidades, y por otra, modelar y poner a su disposición una gama de productos y servicios.

Además, se crea una opción para la gestión territorial, la cual permite dar visibilidad a la gestión en terreno que realizan nuestros funcionarios. Se creó una nueva versión del Formulario de contacto Web ChileAtiende.

También, se creó el portal de registro de instituciones externas (RAIE) que tiene la misma función que el CRM SACH 2.0 para canal presencial, en donde el funcionario de la institución externa podrá ingresar, gestionar y escalar los casos asociados a los usuarios.

Con lo anterior, se centraliza toda la información en una única base tanto para los ingresos de nuestra institución como los que vengan por instituciones externas de Gobierno y el seguimiento de las respuestas solicitadas por el escalamiento de casos.

- **Mesa de Inclusión Social 2019**

Durante el año 2019, el foco de trabajo estuvo principalmente concentrado en la revisión y modificación del lenguaje en los procesos internos del IPS, avanzar en la sensibilización y en el compromiso de ser una institución inclusiva.

En diciembre de 2019, después de un arduo trabajo institucional, IPS obtuvo la Certificación en la Norma **NCh3262**, norma chilena que establece las exigencias de inclusividad y conciliación que deben cumplir las instituciones en materia de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, posicionándose así el IPS como el primer Servicio Público de la administración central del Gobierno que logra esta importante certificación.

- En el marco de los esfuerzos institucionales por fortalecer la Red de Atención ChileAtiende, durante el 2019 se dio continuidad al Programa de Formación de Experto en Atención Ciudadana y Seguridad Social (ALMA), cuya séptima versión consideró a las/os ejecutivas/os del canal digital, cubriéndose así toda la red de atención. Se homologaron los protocolos y modelo de atención en el canal digital.

En el Plan de Formación Técnica 2019, capacitación virtual, se incluyeron entre otros, los nuevos temas Red Clase Media Protegida, Cotización Obligatoria de Trabajadores a Honorarios.

- **Regularización Migrantes**

IPS Chile atiende el año 2019, participó en el Plan Humanitario de Regreso Ordenado. Registró 1.586 atenciones. Sumado a esto, se implementaron dos nuevos productos para migrantes: Solicitud de Permanencia Definitiva y la Nacionalización.

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 que el pago del Aporte Familiar Permanente se pague en marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos, que cumplen con los requisitos exigidos. No obstante, la fecha de pago fue modificada por la Ley N°21.117 en enero del 2019, comenzándose a pagar a contar del 15 de febrero.

Durante el año 2019 se pagó a 1.635.453 beneficiarios/as (338.315 Hombres y 1.297.138 Mujeres) un aporte de \$46.374 por carga familiar, con un gasto total anual de MM\$147.841 (Hombres MM\$22.463 y Mujeres MM\$125.378), correspondiendo a 3.188.017 causantes de Aporte Familiares Permanentes.

b. Bono de Invierno

En el mes de mayo, se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en Ley N°21.126, en su artículo 20. Se pagó a 1.187.463 personas (418.474 Hombres y 768.989 Mujeres), un monto de MM\$74.562. El beneficio fue de \$62.791 por pensionado. (Se destaca que estas cifras corresponden a las emisiones de pago masivas del mes de mayo 2019, no incluye los flujos menores desde el mes de junio a diciembre 2019).

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 2019, un número promedio mensual de 109.582 (17.348 Hombres y 92.234 Mujeres), un monto pagado anual de MM\$17.311 (Hombres MM\$2.658 y Mujeres MM\$14.653).

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 que establece el beneficio **Ingreso Ético Familiar**, durante el año 2019 se pagó un monto total de MM\$25.459 (Hombres MM\$1.107 y Mujeres MM\$24.352), por un total anual de 764.188 bonificaciones, correspondientes a un promedio mensual de 63.682 bonificaciones (6.183 Hombres y 57.499 Mujeres).

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

Durante el año 2019 se pagó un monto total anual de MM\$305.807, por un número promedio mensual de 2.054.924 causantes de Subsidios Familiares (670.240 Hombres y 1.384.684 Mujeres), que benefician a 831.628 familias.

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

La Ley N°20.255, Artículo 35, 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 2019 en un 2,91%, lo que incrementó el monto a \$69.307. Durante el año 2019, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 20.693 personas (12.405 Hombres y 8.288 Mujeres), con un monto total anual de MM\$17.124 (Hombres MM\$10.267 y Mujeres MM\$6.857).

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 36 subsidios (5 Hombres y 31 Mujeres), con un monto anual de M\$5.447 (Hombres M\$768 y Mujeres M\$4.679) en el año 2019.

g. Asignación Familiar

En forma resumida los pagos por concepto de Asignación Familiar en el año 2019 son:

CATEGORIAS	Promedio Mensual	Promedio Mensual	Monto
	(Beneficiarios)	(Cargas Familiares)	(MM\$)
Asignación Familiar DFL N°150 de 1981 de Imponentes, Pensionados y Beneficiarios de Subsidios de Cesantía	27.974	30.749	3.577
Asignación Familiar a los Trabajadores	241.917	354.174	27.879
Asignación Familiar a los Beneficiarios del Sistema Solidario (*)	15.564	21.414	3.436
Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes.	12.205	19.535	1.644
Periodos: 2017, 2018 y 2019			

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Beneficios

(*) Incluye pagos retroactivos.

h. Cuota Mortuoria

Durante el período de vigencia del beneficio, enero a diciembre 2019, las cifras reembolsadas son las siguientes:

Período	Cantidad (N°)	Monto (M\$)
2019	10.887	4.363.522

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 2019 se reajusta en un 2,7% conforme a la variación del IPC, tal como lo indica la Ley N°20.255, alcanzando a \$110.201.

El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) concedidos en el período enero a diciembre 2019 asciende a un total de 36.994 solicitudes, de las cuales 26.757 solicitudes, es decir, un 72,33% corresponde a PBS de Vejez (6.471 Hombres (24.18%) y 20.286 Mujeres (75.82%)). Las PBS de Invalidez concedidas fueron 10.237, es decir, un 27,67% del total concedido (4.028 Hombres (39,35%) y 6.209 Mujeres (60,65%))

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 406.526 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (106.700 Hombres y 299.826 Mujeres) por un monto total anual de MM\$543.293 (Hombres MM\$142.558 y Mujeres MM\$400.735) y se pagaron en promedio 182.740 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (77.774 Hombres y 104.966 Mujeres) por un monto total anual de MM\$240.925 (Hombres MM\$101.849 y Mujeres MM\$139.076), ambos tipos de pensión incluyen Pensiones Asistenciales ex-PASIS. (Cifras de monto PBS actualizadas con Incremento de Pensiones Solidarias de diciembre 2019). 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 aplica tanto a las pensiones de vejez como de invalidez, a contar de 01 de julio 2019, se reajustó en un 2,70% conforme a la variación del IPC, alcanzando a \$325.646.

El total de beneficios de Aporte Previsional Solidario (APS) concedidos en el período enero a diciembre 2019 asciende a un total de 104.907 solicitudes, de los cuales 5.748 solicitudes, es decir, un 5,48% corresponde a APS de Invalidez (2.905 Hombres (50,54%) y 2.843 Mujeres (49,46%)). Los APS de Vejez concedidos fueron 99.159, es decir, un 94,52% del total concedido (46.237 Hombres (46,63%) y 52.922 Mujeres (53,37%)).

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 889.969 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez (376.365 Hombres y 513.604 Mujeres) por un monto total anual de MM\$792.132 (Hombres MM\$327.985 y Mujeres MM\$464.147) y 68.275 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez (31.578 Hombres y 36.697 Mujeres) por un monto total anual de MM\$83.882 (Hombres MM\$38.076 y Mujeres MM\$45.806). Del total de pagos de APS de Vejez se cancelaron mensualmente un promedio de 345.763 pagos internos (IPS) (98.976 Hombres y 246.787 Mujeres) y 544.206 pagos externos (277.389 Hombres y 266.817 Mujeres). Del total de pagos de APS de Invalidez se cancelaron mensualmente un promedio de 1.280 pagos internos (IPS) (547 Hombres y 733 Mujeres) y 66.995 pagos externos (31.031 Hombres y 35.964 Mujeres) (Cifras de monto APS actualizadas con Incremento de Pensiones Solidarias de diciembre 2019)

b. Subsidios Previsionales Complementarios

• Bono por Hijo Nacido Vivo

Las Bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año 2019 corresponden a un total de 193.687 hijos/hijas por un monto total de MM\$72.820, de estas las madres beneficiarias afiliadas a una AFP fueron 45.308 y las pertenecientes al Pilar Solidario fueron 20.582 madres beneficiarias.

Pago Único			Pago Mensual		
Cantidad de Beneficiarias AFP	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)	Cantidad de Beneficiarias Solidario	Cantidad de Pilar	Monto Pagos (MM\$)
45.308	126.920	72.636	20.582	66.767	184

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

En relación, a los pagos mensuales realizados en el año 2019, las madres beneficiarias fueron en promedio 185.955, cancelándose entre afiliadas a una AFP y las pertenecientes al Pilar Solidario, un total anual de M\$94.070.306, según nóminas de pago.

• 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 2019 ingresaron 738 solicitudes realizadas por 119 empleadores, en las que postularon a 16.920 trabajadores jóvenes, de los cuales 9.566 son mujeres (57%) y 7.354 son hombres (43%). Durante el año 2019 los pagos de Subsidio a la Contratación fueron 12.227, beneficiando a 123 empleadores y con un monto anual de MM\$146.

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 2019, 26.303 solicitudes de trabajadores, siendo 16.293 solicitudes de mujeres (62%) y 10.010 solicitudes de hombres (38%) pagándose 239.074 subsidios anuales, beneficiando a 63.743 trabajadores por un monto de MM\$2.627.

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.

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2019 se concedieron 14.786 Pensiones Previsionales (4.285 Hombres y 10.501 Mujeres), 597 Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881), 316 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) (28 Hombres y 288 Mujeres) y 3 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 740.166 pensiones y un monto anual pagado de MM\$2.007.796, los que se detallan a continuación:

Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales Año 2019							
Prestaciones		Hombres			Mujeres		
Totales							
		Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (N°)	Monto Pagado (MM\$)
Pensiones Previsionales		172.862	654.992	462.858	1.109.300	635.720	1.764.292
Pensiones Exonerados (*)	de	50.775		25.899		76.764	173.306
Subtotal Previsionales		223.637	654.992	488.757	1.109.300	712.394	1.937.598
Indemnizaciones del Carbón N°19.129	del	80	329	0	0	80	329
Pensiones Reparación N°19.123)	de (Ley	138	710	1.794	11.049	1.932	11.759
Pensiones Reparación (Ley Valech N°19.992)	de	18.071	42.156	7.689	15.954	25.760	58.110
Total		241.926	698.187	498.240	1.136.303	740.166	2.007.796

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género.

(*) No se encuentra disponible la desagregación por sexo de las Pensiones de Exonerados.

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 2019 se efectuó un total de 15.835.724 de pagos de pensiones y leyes especiales administrados por IPS por un monto anual pagado de MM\$3.000.977.

Si se adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios por cuenta de terceros, se obtiene un total de 27.291.524 de documentos de pagos habituales, por un monto anual pagado de MM\$3.479.917. 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 2019)

Pensiones Previsionales (*)		Indem. del Carbón Ley N°19.129		Ley Reparación N°19.123		Ley Reparación N°19.992		Pensión Básica Solidaria		Subsidio Discapacidad Mental	
N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
8.435.693	2.085.476	1.107	333	23.217	10.110	310.181	55.702	7.065.526	849.356	248.321	17.993

Continuación

Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM\$) Año 2019

Subsidio Familiar		Subsidio Cesantía		Chile Solidario		Fusión Chile Solidario		SUF Cuidadores		Pagos Le Mans		Totales (*)	
N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
9.488.174	377.708	431	5	908.799	25.184	491.362	44.198	293.797	8.612	24.916	5.240	27.291.524	3.479.9

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

(*) Alcance: Este cuadro no incluye cifras de Bono por Hijo sin PBS ni Pensiones de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales Ley N°16.744.

Explicación Cuadro: Muestra montos líquidos efectivamente pagados.

• 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 2019 fue de MM\$496.531, pagándose 51.753 Bonos (38.802 Hombres y 12.551 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento) a un valor promedio de MM\$9.594. Se pagaron 51.057 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 696 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa una disminución de un 9,17% respecto del año anterior, en que se pagaron 56.975 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2019, se ha liquidado un total de 1.144.661 Bonos (762.029 Hombres y 373.864 Mujeres, contabilizando Rut únicos, quedando pendiente por pagar 205.350 Bonos (186.667 Hombres y 18.683 Mujeres).

d. Regímenes Especiales

• Exonerados

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2019 se concedieron 722 Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881). Además, se concedieron 329 Bonos de Reconocimientos con abonos adicionales, por concepto de abono de tiempo por gracia de la Ley N°19.234 y sus modificaciones.

Al iniciar el año 2019, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 1.760 casos; durante este año se recibieron 54 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior más 412 provenientes de organismos externos.

Al concluir el año 2019, el stock de exonerados era de 2.226, de los cuales 1.306, es decir el 58,67% se encuentra actualmente en la Oficina de Exonerados Políticos del Ministerio del Interior, para la emisión de la resolución que concede o rechaza el beneficio. **Ley Valech N°19.992**

Durante el año 2019 se concedieron 316 pensiones de Reparación (28 Hombres y 288 Mujeres). Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron en el año 2019 un promedio mensual de 25.760 pensiones (18.071 Hombres y 7.689 Mujeres), con un monto pagado anual de MM\$58.110 (Hombres MM\$42.156 y Mujeres MM\$15.954).

• **Ley Rettig N°19.123**

Durante el año 2019 se concedieron 3 pensiones. Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron en el año 2019 un promedio mensual de 1.932 pensiones (138 Hombres y 1.794 Mujeres), con un monto pagado de MM\$11.758 (Hombres MM\$709 y Mujeres MM\$11.049).

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 2019 se pagó un promedio mensual de 80 indemnizaciones (80 Hombres y 0 Mujeres) indemnizaciones con un monto anual de MM\$329 (Hombres MM\$329 y Mujeres MM\$0).

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Ley Valech) desde enero hasta diciembre 2019, se pagaron a 55 beneficiarios, (Hombres 52 y 3 Mujeres), con un monto pagado de MM\$165 (Hombres MM\$156 y Mujeres MM\$9).

En 2019 no se registraron pagos por concepto de Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.980 (Ley Rettig).

f. Aporte Único de Reparación Ley N°20.874

Desde enero hasta diciembre 2019, se emitieron 101 pagos por un total de MM\$90.600 por Aporte Único de Reparación, de los cuales 26 corresponden a viudas por MM\$15.600 y 75 titulares (10 Mujeres y 65 Hombres) por MM\$75.000.

g. Bono Bodas de Oro (BBO)

Durante el año 2019, se presentaron un total de 17.257 solicitudes (17.179 cónyuges y 78 viudos), entregándose a un total de 34.057 bonos Bodas de Oro (17.018 Hombres y 17.039 Mujeres), lo que significó un gasto anual de MM\$ 5.506 (Hombres MM\$2.751 y Mujeres MM\$2.755).

h. Bonificación Fiscal de Salud

Durante el año 2019, la exención completa de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de 1.620.224 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\$260.852.

i. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2019 se recibieron 2.998 solicitudes de desafiliación (2.248 Hombres y 750 Mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 2.555 solicitudes (1.899 Hombres y 656 Mujeres), de las cuales fueron aprobadas 949 solicitudes (699 Hombres y 250 Mujeres) y rechazadas 1.606 (1.200 Hombres y 406 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 961 imponentes y un traspaso de fondos, desde las AFP al IPS, cuya suma fue MM\$33.678.

j. Pago Garantía Estatal por quiebra de Compañía de Seguros Le Mans

Desde marzo a diciembre 2019, el IPS pagó aproximadamente 2.000 pensiones mensuales.

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 2019 tuvo una leve disminución de un 3% respecto del año anterior en los montos totales recaudados, alcanzando la suma de MM\$129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social.

Recaudación Período 2016-2019

Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
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
2019	5.250.239	95,70%	118.976	91,73%	235.891	4,30%	10.720	8,27%	5.486.130	129.695

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 en el año 2019, el IPS recaudó para el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$7.150, observándose un descenso de un 2% respecto del año 2018. De igual forma, se observa un aumento de un 0,3% en el número de planillas procesadas.

En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, del total recaudado el año 2019, el IPS recaudó un monto promedio mensual de MM\$523, reflejándose un descenso de un 36% respecto del año anterior. Las planillas de cotizaciones previsionales procesadas tuvieron también un descenso de 26% en comparación con el año 2018.

Respecto de los aportes a los fondos de pensiones relacionados con las Ex Cajas de Previsión administradas por IPS, del total recaudado el 2019 la recaudación promedio mensual del año fue de MM\$3.261, observándose una disminución de un 9% respecto del año anterior. 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 2019 se registró la recuperación de MM\$8.629 por concepto de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos. En el año 2018, se recuperaron MM\$12.645.

Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

La disminución en la recuperación de cotizaciones previsionales se explica en parte por el término del convenio de recaudación con FONASA. Desde febrero de 2016, no se gestiona la nueva deuda por este concepto, sólo el stock de la misma.

Con respecto a la deuda de ISL, durante el año 2019 se experimentó un importante incremento de notificaciones de cobranza a empleadores por deudas correspondientes a dicha institución.

c) Cobranza Centralizada

La Cobranza Centralizada de otras deudas tiene dos tipos de procesos:

a) Los procesos normales, que emite la División de Beneficios en forma mensual a través de sus Coordinadores.

b) Los procesos masivos y/o excepcionales, que involucran generalmente un sólo tipo de Beneficio, en una fecha determinada y que ocurre en un período específico del año. Estos registros se trabajan con un plan de trabajo especial.

Durante el año 2019, se recibió para cobrar, deuda correspondiente a 2.593 Rut únicos, por un monto total de \$1.375.699.582, correspondiente a una variedad de beneficios mal concedidos. El recupero total por parte del Subdepartamento de Cobranza Centralizada asciende a un 45,06 % en el año 2019.

3.3. Resultados de los Desafíos 2019 - 2022 asumidos por el Instituto.

Los desafíos IPS comprometidos en el Balance de Gestión Integral de 2018, tuvieron los siguientes resultados:

Consolidación del Modelo de Atención Inclusivo

Debido a las contingencias sufridas por las movilizaciones sociales de octubre, como también por la pandemia del Coronavirus, el número final de Centros de Atención inclusivos a pleno funcionamiento el 2019 llegó a 40. Sin perjuicio de lo anterior, se espera que durante el año 2020 se implementen 8 nuevas sucursales inclusivas bajo el supuesto que la rebaja presupuestaria indicada por Circular 15 de Ministerio de Hacienda no afecte la ejecución de las implementaciones. Con todo, el número de Sucursales inclusivas el 2020 llegaría a 48 para que finalmente la meta comprometida de 50 Sucursales Inclusivas sea cumplida cabalmente el año 2021 con la proyección de dos sucursales más.

Consecuentemente, se seguirá desarrollando estándares de servicios inclusivos a proveer según el tamaño de los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI).

Respecto del funcionamiento de la Mesa de Inclusión, el desarrollo de las estrategias de inclusión para instaurar buenas prácticas al interior del servicio, incluyó la capacitación presencial de 500 personas en lenguaje inclusivo; la elaboración de la cartilla de lenguaje inclusivo en sistema braille, sensibilización de los funcionarios con el apoyo de comunicaciones en acciones en torno a la inclusión como lo es la aplicación de protectores de pantalla que incorporan el compromiso del IPS en temas de inclusión. Para el año 2020 se espera seguir desarrollando la inclusión en el IPS.

Implementación de los módulos de ERP SAP de Gestión de Personas

Durante el año 2019, se llevó a cabo el diseño, configuración, capacitaciones e implementación del ERP SAP para los módulos Nómina, Gestión del Tiempo y Bienestar. Sistema que permite interoperabilidad e integración entre las áreas de Gestión, Desarrollo de Personas y Bienestar, junto con el financiero contable; instalando un sistema moderno que permite poner a disposición de los funcionarios y funcionarias del Instituto información actualizada en distintas plataformas.

Como parte de la planificación inicial del módulo de nómina se planteó realizar paralelos durante el último trimestre de 2019, que contemplaba dos meses normales y un mes con el cálculo incentivo modernización. Con los resultados obtenidos, se decidió extender la ejecución de paralelos considerando los meses del primer trimestre de 2020, lo cual permitirá solucionar los hallazgos y mejorar los cálculos realizados en la ejecución de los procesos de cálculo de nómina. En paralelo, se replanificó la integración del módulo de Bienestar con el módulo de Finanzas, con el objetivo de integrar los componentes de nómina relacionados con los funcionarios que pertenecen al Bienestar de IPS.

Implementación de los módulos Financiero – Contable de ERP SAP:

Se llevó a cabo el diseño, configuración e implementación del ERP SAP para los módulos Financiero-Contable, Presupuesto, Control de Gastos y Pagos en Tesorería originados de los procesos de Compras, de Activo Fijo y Logística, incorporando las mejoras resultantes del proceso de marcha blanca ejecutado en abril del 2019.

Como parte de las políticas de seguridad de la información que existen en la Institución se implementaron los controles de acceso mediante definiciones de roles y perfiles asignados a cada funcionario que interactúa con el ERP.

Respecto de la aplicación de normativas NICSP Res.Nro.16 de la CGR, se definió un nuevo plan de cuentas para IPS, el cual contempla las nuevas normas establecidas para entes públicos y que corresponde a la base de registro de procedimientos contables en el ERP. En esta materia se han identificado algunos procesos contables referidos a contabilizaciones, reversas y asientos contables negativos que han requerido la asesoría de un experto contable NICSP. Adicionalmente se ha abierto una nota de soporte directamente a SAP AG,

solicitando apoyo para la aplicación de estas funcionalidades específicas, lo cual aún se encuentra en proceso de validación y análisis por parte de SAP. Lo anterior no impide la operación de los módulos ya implementados.

Con relación a Pagos de Beneficios y Recaudación, se ha trabajado en la definición del diseño y sus procedimientos contables y se ha iniciado un proceso de configuración parcial y desarrollos de integración.

Los beneficios a obtener con la puesta en producción de esta primera fase comprenden, registro y control presupuestario para los procesos de compras, automatización de registros contables, auditoría, trazabilidad de las operaciones y configuración base del ERP SAP S/4 Hana, para el crecimiento paulatino de este aplicativo en la Institución.

Digitalización de Trámites en IPS: Durante el año 2019, se digitalizaron los trámites comprometidos:

Certificado de Imposiciones del ex Régimen de Reparto: acredita los periodos de aportes del imponente en el antiguo sistema. Con anterioridad cuando el ciudadano solicitaba este certificado por primera vez, debía completar un formulario de manera manual, ficha de datos, además de entregar libretas con registro de imposiciones, en caso de contar con ellas, teniendo que acercarse nuevamente a la sucursal para obtener información respecto del seguimiento de su solicitud. Lo mismo aplicaba para solicitar una copia del mismo certificado. Como resultado de un trabajo interáreas, se habilitó la solicitud de certificado, consulta y trazabilidad de la solicitud en la plataforma ipsenlinea.cl, la cual es la interfaz con los usuarios para los trámites digitalizados.

Solicitud de Modificación de Domicilio y Forma de Pago: cuando los pensionados necesitaban dar aviso por cambio de domicilio y/o cambio en la forma en que pagaran sus beneficios, debían concurrir a una de las sucursales de la Red ChileAtiende. Se habilita en ipsenlinea.cl, la opción para cambiar el domicilio y/o forma de pago, en donde, el usuario puede seleccionar por beneficio, cualesquiera de estas opciones y el cambio se actualiza en el siguiente proceso de generación de nóminas de pago. Este sistema facilita la contactabilidad de las notificaciones de pago y disminuir el rechazo de pagos por no encontrar al usuario.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Consolidar la Certificación del sistema de “Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal”.

Durante el año 2020 el Instituto de Previsión Social se compromete en materia de Gestión y Desarrollo de Personas avanzar en la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal a partir de la Certificación de la NCh3262, obtenida en diciembre del año 2019. Para ello se han establecido planes de acción asociados a cada dimensión del ciclo de vida laboral, así como otras acciones vinculadas al desarrollo laboral y personal de funcionarios y funcionarias en base a la corresponsabilidad, asumiendo con ello el compromiso institucional de poder garantizar igualdad de oportunidades, prevención de prácticas discriminatorias, prevención y tratamiento del acoso laboral y/o sexual, medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar y ambientes laborales basados en el respeto, buen trato y libres de toda discriminación. Entre otros, los nuevos procedimientos desarrollados, tales como Remuneraciones, Compensaciones, Movilidad Funcionaria y sobre todo el de Denuncia de Conductas de Maltrato y Acoso Laboral y Sexual, requieren un profundo proceso de sensibilización, capacitación y difusión.

Adicionalmente en 2020, se espera generar mecanismos e instrumentos que permitan abordar las inequidades en las remuneraciones a través de continuos diagnósticos, monitoreos y correcciones del Modelo de Movilidad, que recoge variables de la carrera funcionaria, para establecer un criterio técnico que permita contar con mejor información a la hora de otorgar ascensos, cambios de cargos, traslados, y contrataciones.

Este desafío no significará desembolsos adicionales ya que será desarrollado con recursos propios.

Continuidad Evolución Digital.

- **Política Cero Papel:** Se dará inicio a la segunda fase de este proyecto, el cual se basa en el levantamiento de una política institucional en materias de gestión de documentos oficiales. Para el año 2020, se debe definir la continuidad por medio de un nuevo plan de trabajo “Doc Digital IPS”, el cual concluirá en noviembre de 2020 (etapas de socialización y adopción de plataforma). Cabe recordar que se proyecta que en julio de 2020 todas las Instituciones de la Administración Central, sin excepción, se encontrarán operativas, enviando y recibiendo documentación oficial únicamente a través de la **Plataforma “DocDigital”**.
- **Política Cero Fila:** El desafío del Gobierno es contar al año 2021 con el 80% de los trámites del Estado digitalizados y accesibles, incluso desde cualquier teléfono móvil. Además, los servicios públicos deberán interactuar y compartir digitalmente información, con el objetivo de no solicitar a las personas documentación o antecedentes que ya se encuentran disponibles en algunas instituciones públicas. Por ejemplo, los certificados emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación. El IPS durante el año 2020 automatizará **16 trámites**, comprometidos en PMG, contribuyendo al porcentaje de logro de trámites digitalizados.

Estos desafíos no significarán desembolsos adicionales ya que serán desarrollados con recursos propios.

Integrados ERP SAP: Durante el primer semestre del año 2021 se espera concluir la implementación del sistema SAP, sistema integrado que comprende los módulos de gestión de personas, finanzas, activo fijo y adquisiciones, que permiten aumentar la eficiencia de IPS en operaciones administrativas y de soporte.

Este 2020 se espera finalizar la Fase I, que comprende la implementación y despliegue de los módulos de nómina, gestión de tiempo, autoservicio y bienestar, con foco principal en el Departamento de Personas que impactan a los casi 2.500 funcionarios de la institución. También se contempla la implementación y despliegue de las operaciones financiero-contables asociadas a compras y activo fijo, gestión presupuestaria, tesorería pagos y gestión de gastos. En una Fase II, segundo semestre 2020 y primer semestre 2021, se desarrollará la implementación y despliegue del módulo de gestión de cuentas de corrientes masivas,

conciliación de pagos de beneficios y recaudación previsional. Esta segunda fase aun no cuenta con presupuesto a probado para su realización.

Adicionalmente para lograr este desafío, en 2020 se concluirán los procesos de revisión de las funcionalidades del sistema SAP, con servicio de apoyo externo especializado en ERP SAP. Se capacitará a todos los funcionarios y funcionarias que deben ingresar información y obtener informes del sistema, ejecutando actividades para facilitar dicha implementación y que se adapten rápidamente a la nueva forma de operar. Se estima que las nuevas funcionalidades afectaran a todos el funcionariado que realiza labores de soporte y apoyo a los procesos de atención de público y que gestiona los beneficios entregados por el IPS, alrededor de 500 personas. Este desafío tiene presupuesto asignado a TI, que está presupuestado en el 2020

Consolidación de Omnicanalidad en la red ChileAtiende: Este importante desafío persigue que el acceso de la ciudadanía a los trámites del Estado, cuente con altos estándares de calidad y asegurar el contar con la misma información independiente del canal utilizado. Para 2020, se proyecta avanzar en el desarrollo de 26 servicios digitales y del proyecto MiChileAtiende, además se habilitarán nuevos Módulos de Autoatención en 83 sucursales a lo largo del país, ampliando la cobertura. Los 26 nuevos servicios digitales estarán dispuestos en la página web, en el espacio MiChileAtiende y en los módulos de Autoatención, considera consultas, servicios de información y productos integrados. El proyecto MiChileAtiende considera el desarrollo de un espacio personalizado en la web para acceder a información de servicios y beneficios del Estado disponibles para cada persona según un perfil usuario predeterminado. Este desafío tiene presupuesto asignado a TI, que está presupuestado en el 2020.

Mejorar la eficiencia de los principales procesos de tramitación y pago de Beneficios: La Institución se abocará durante el año 2020 a las siguientes iniciativas:

- **Reforzamiento y renovación de plataformas tecnológicas que soportan los procesos centrales del Instituto**, en especial las del Pilar Solidario, mejorando los actuales y acogiendo las nuevas necesidades que se planteen (nuevos proyectos de Ley, integración de procesos, niveles de servicio, etc.).
- **Gestión del conocimiento para asegurar la continuidad y desempeño de los procesos operativos** ante el egreso de funcionarios con experiencia (jubilaciones), incluyendo documentación y rediseño de procesos, y preparación de nuevos funcionarios.
- **Reforzamiento del uso de plataformas digitales.** Por parte de beneficiarios, en temas de solicitud de beneficios y medios de pago y por parte de empleadores, en los procesos de recaudación.
- **Promoción del análisis masivo de datos (data analytics)** para mejorar la gestión y la toma de decisiones desde la perspectiva del negocio, con foco en las necesidades de los ciudadanos y el manejo eficiente de los recursos.

Este desafío no significará desembolsos adicionales ya que será desarrollado con recursos propios.

Finalmente, es importante señalar que los desafíos planteados para el año 2020 pudieran ver postergados sus plazos de materialización, por la actual contingencia producida por el COVID-19, enfocando IPS principalmente sus esfuerzos en asegurar la continuidad operativa de sus principales procesos.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Instituto de Previsión Social se rige por los artículos 53 al 62 de la Ley N°20.255, del 17 de marzo del 2008, de la Reforma Previsional, que disponen su creación, funciones y atribuciones y cuya fecha de iniciación de actividades se encuentra establecida en el D.F.L. N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La estructura orgánica, objetivos y funciones de la Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Subdirecciones, Divisiones, Departamentos, Subdepartamentos y Unidades del IPS están contenidos en la Resolución Exenta N°644 del 22 de diciembre de 2017.

Misión Institucional

El IPS entrega beneficios y servicios sociales y previsionales, a través de su red de atención ChileAtiende, promoviendo la excelencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la institución

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr Descripción

- 1 El presupuesto del año 2019 considera recursos adicionales 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 2019 contempla un aumento en el financiamiento del Gobierno Central con 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 año 2019 se vio incrementado producto de la aplicación de la Ley N°20.190 que mejora por tramos etarios los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias
- 6 Durante el año 2019 se otorga financiamiento para el pago del Bono Extraordinario de Apoyo Familiar Ley N°21.195.

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 1 Impulsar el crecimiento del mercado laboral con énfasis en la calidad del empleo, y en la disminución de la informalidad.
- 2 Reformar y mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.
- 3 Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral.

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
--------------	-------------------------	------------------------

1	Atender a las personas con un servicio cada vez más amable, inclusivo, eficiente y expedito a través de la red de atención ChileAtiende, consolidando la inclusión e incorporando la transformación digital y la co-creación de soluciones con el usuario.	2, 3	1
2	Mejorar la eficiencia, oportunidad y calidad, de los sistemas de concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de las prestaciones a cargo de este Instituto, con énfasis en los que soportan el Pilar Solidario, incorporando el uso de tecnología que fomente la transformación digital.	2, 3	2
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	1, 2	3
4	Perfeccionar el servicio de pago de las prestaciones sociales ordenadas por ley o encomendadas a este Instituto por convenios de colaboración, integrando tecnologías con otras instituciones a fin de garantizar la calidad, oportunidad y cobertura en su entrega a las personas.	2	4

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

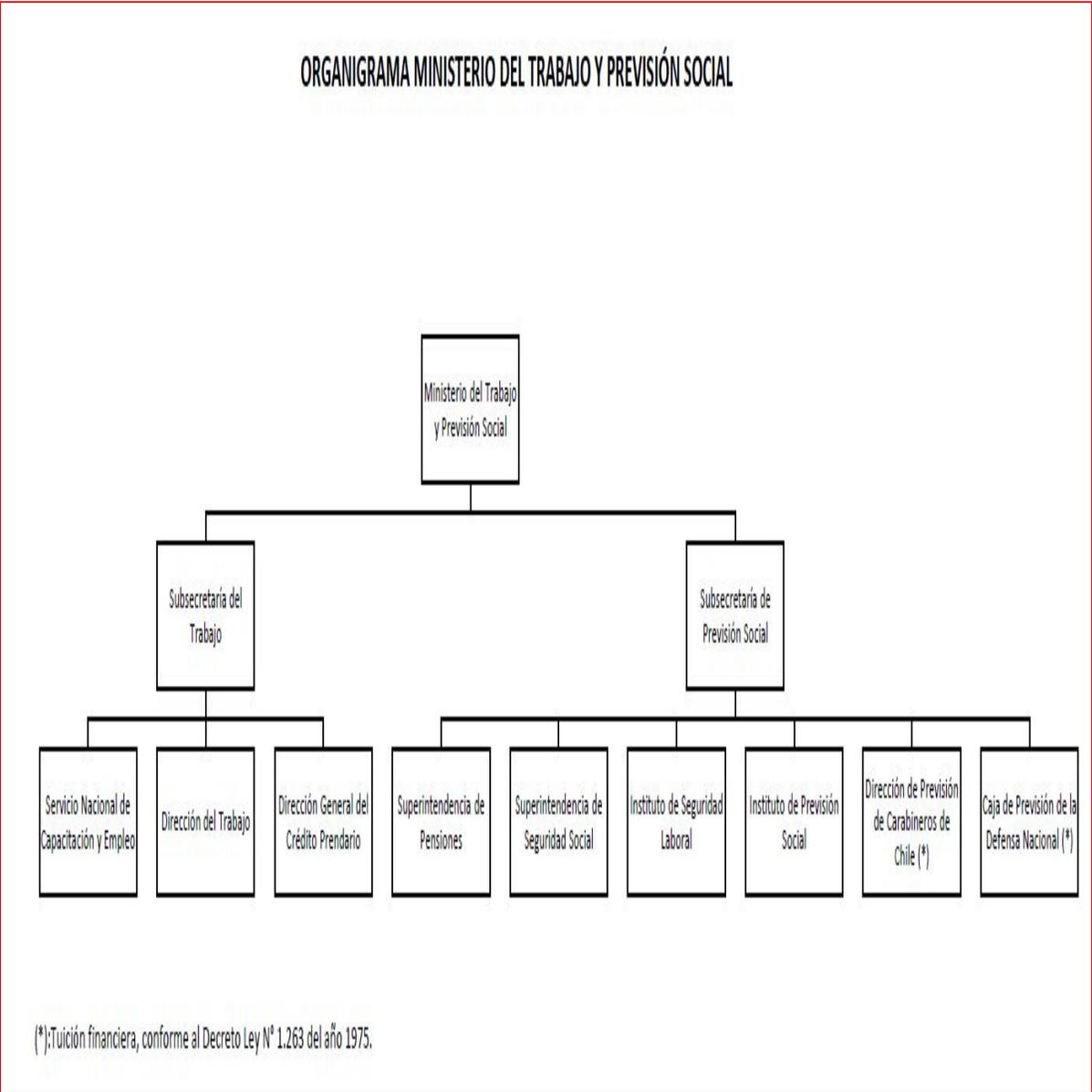
Nr. Producto	Descripción	Clientes	
1	Servicio de atención de usuarios en materias previsionales, sociales y otros trámites y servicios	Actividades de interacción con las personas, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla única presencial y virtual de atención de público.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,15
2	Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	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.	1,2,3,5,6,7,9,10,11,12
3	Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales	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.	6,9,11,14
4	Servicio de pago masivo de beneficios de seguridad social y demás prestaciones sociales ordenadas por ley.	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.	4,8,12,13

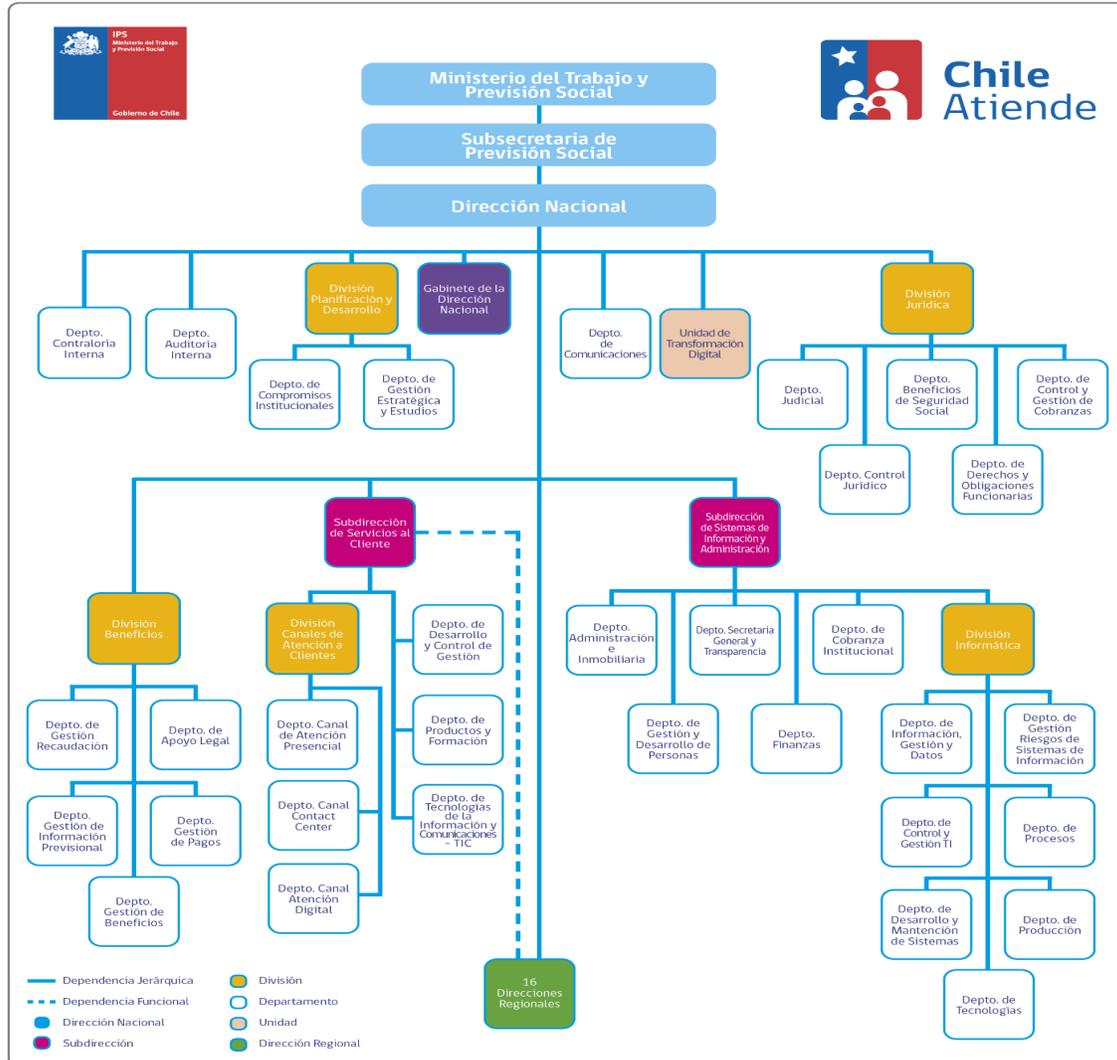
Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr. Descripción **Cantidad**

1	Beneficiarios del Sistema de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez y del Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez Ley N° 20.255	1.527.492
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto	708.443
3	Pensionados de Leyes de Reparación (N° 19.234 Exonerados Políticos, N°s 19.123 y 19.980 Rettig y N° 19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (N° 19.129 Indemnización Compensatoria para trabajadores del Carbón y beneficiarios de Bonos extraordinarios)	1.606.788
4	Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MINDES, SUSESO)	1.189.181
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, art. 74, Ley N° 20.255	181.546
6	Imponentes del Sistema de Reparto Cotizaciones de los trabajadores dependientes e independientes.	33.777
7	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS	10.805.734
8	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental	20.709
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	23.470
10	Trabajadores independientes contemplados en el DL N° 3.500, que perciban asignación familiar.	5.754
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	966
12	Instituciones a las que se entrega información útil para sus planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESO, MINDES, DIPRES, SUBDERE e INE))	8
13	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MINDES y SUSESO)	2
14	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Recaudación (ISL)	1
15	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Atención de Público a través de la Red Multiservicio ChileAtiende	27

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31/12/2019
Ver en internet: <http://www.ips.gov.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/organigrama>

c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio Alejandro Coronado Rojo
Jefa División Jurídica	María Soledad Ramírez Herrera
Jefa Departamento de Auditoría Interna	Ana Carolina Godoy Badilla
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barría
Jefe División Planificación y Desarrollo	Yuri Alberto Grlica Fernández
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Subdirector de Sistemas de Información y Administración	Pedro Bahamondes Yáñez
Jefe Departamento Contraloría Interna	Boris Alfredo Peralta Jara
Jefe División Informática	Paul Alexander Cook Moyano
Jefa Departamento Gestión y Desarrollo de Personas	Mauricio Quintana Díaz
Jefe Departamento Finanzas	Moisés Del Carmen Salazar Reyes
Jefe Departamento Administración e Inmobiliaria	Roberto Rodrigo Lagos Flores
Jefa Departamento de Cobranza Institucional	Glenda Ibáñez Ortega
Jefa Departamento Secretaría General y Transparencia	Alexander Andres Suarez Olivares (S)
Subdirector Servicios al Cliente	Juan José Cárcamo Hemmelmann
Jefa División Canales de Atención a Clientes	Paula Beatriz Manque Díaz
Director Región de Arica y Parinacota	Manuel Alejandro Barreda Olavarria
Director Región de Tarapacá	Pamela Del Carmen Boyardi Villalobos
Directora Región de Antofagasta	Yanella Raquel Delgado Gonzalez
Directora Región de Atacama	Dissa Maria Castellani Martinez
Director Región de Coquimbo	Francisco Montecinos Soto (S)
Director Región de Valparaíso	Marcial Arturo Fernandez Iglesias
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 Andres Rauld Vásquez (S)
Director Región de La Araucanía	Joaquín Ignacio Núñez Leal (S)
Director Región de Los Ríos	Luis Palma Campos
Director Región de Los Lagos	Pedro Campos Jarami (S)
Directora Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Carlos Patricio Rodríguez Lagos
Directora Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Julia Jacqueline Muñoz Canales (S)
Director Regional Área Metropolitana	Gonzalo Humberto Márquez Fazzini

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 99,12 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t

Producto Estratégico

Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.

Fórmula del Indicador

(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	95,00	93,00	89,00	92,00	96,70 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t

Producto Estratégico

Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.

Fórmula del Indicador

(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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	93,00	94,00	92,00	91,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t

Producto Estratégico

Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y de regímenes especiales

Fórmula del Indicador

(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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	97,00	97,00	98,00	98,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t

Producto Estratégico

Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y de regímenes especiales

Fórmula del Indicador

(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t/Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	96,43	97,63	97,56	97,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t

Producto Estratégico

Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y de regímenes especiales

Fórmula del Indicador

(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t/Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en e

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	89,00	89,00	88,00	89,00	98,90 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

Compromiso

Reforma a la Ley de Pensiones (Boletín 12.212-13)

Estado

En Tramitación

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	25,00%	25,00%
Gestión Eficaz	5	52,00%	52,00%
Eficiencia Institucional	3	23,00%	23,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				25,00%	25,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	12.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	71.00%	Cumple	10.00%	10.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	12%	12.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	23 días	19.00 días	121.05%	5.00%	5.00%
Gestión Eficaz				52,00%	52,00%
Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t	89%	88.00%	98.88%	16.00%	16.00%
Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	97.00%	97.56%	100.58%	16.00%	16.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	53%	53.00%	100.00%	5.00%	5.00%

Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	2.09%	1.06%	197.17%	5.00%	5.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	10.00%	10.00%
Eficiencia Institucional				23,00%	23,00%
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11%	13.00%	84.62%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	43.28 kWh/m2	Cumple	13.00%	13.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

El resultado 2019 de 99,5% del Instituto de Previsión Social, se debe a hallazgos detectados en un indicador: Trámites Digitalizados: Descuento aplicado por informar con errores en la instancia de validación inicial, debido a que en el medio de verificación para la contabilización de transacciones fue considerada la fecha de inicio, y no la de término, contabilizando las respuestas en estado "En proceso", debiendo ser contabilizadas sólo aquellas "Finalizadas con respuesta favorable" y "Finalizadas con respuesta desfavorable".
Aplica descuento de 0,5% por error de omisión.

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	División Beneficios	405	8	100	8
2	2019	División Beneficios	384	7	99,33	8
3	2018	Subdirección de Servicios al Clientes	155	7	100	8
4	2019	Subdirección de Servicios al Clientes	182	8	99,53	8
5	2018	División Informática	82	10	100	8
6	2019	División Informática	75	9	99,74	8
7	2018	Subdirección de Sistemas de Información y Administración	426	10	100	8
8	2019	Subdirección de Sistemas de Información y Administración	426	7	97,41	8
9	2018	División Jurídica	73	9	99,64	8
10	2019	División Jurídica	70	9	95,56	8
11	2018	División Planificación y Desarrollo	38	10	98,72	8
12	2019	División Planificación y Desarrollo	40	9	93,33	8
13	2018	Departamento de Comunicaciones	16	9	100	8
14	2019	Departamento de Comunicaciones	19	10	90	8
15	2018	Departamento Contraloría Interna	11	8	100	8
16	2019	Departamento Contraloría Interna	12	9	100	8
17	2018	Departamento Auditoría Interna	19	7	100	8
18	2019	Departamento Auditoría Interna	18	6	100	8
19	2018	Dirección Regional Arica y Parinacota	21	7	100	8
20	2019	Dirección Regional Arica y Parinacota	19	7	100	8
21	2018	Dirección Regional de Tarapacá	26	7	100	8

22	2019	Dirección Regional de Tarapacá	de	27	7	100	8
23	2018	Dirección Regional de Antofagasta	de	39	7	100	8
24	2019	Dirección Regional de Antofagasta	de	40	7	100	8
25	2018	Dirección Regional de Atacama	de	34	7	99,78	8
26	2019	Dirección Regional de Atacama	de	36	7	100	8
27	2018	Dirección Regional de Coquimbo	de	84	7	100	8
28	2019	Dirección Regional de Coquimbo	de	81	7	100	8
29	2018	Dirección Regional de Valparaíso	de	158	7	100	8
30	2019	Dirección Regional de Valparaíso	de	158	7	100	8
31	2018	Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	O	82	7	100	8
32	2019	Dirección Regional del Libertador Bernardo O'Higgins	O	80	7	100	8
33	2018	Dirección Regional del Maule	Del	91	7	100	8
34	2019	Dirección Regional del Maule	Del	93	7	100	8
35	2019	Dirección Regional del Ñuble	Del	39	7	100	8
36	2018	Dirección Regional del Biobío	Del	144	7	100	8
37	2019	Dirección Regional del Biobío	Del	103	7	100	8
38	2018	Dirección Regional de la Araucanía	La	76	7	100	8
39	2019	Dirección Regional de la Araucanía	La	74	7	100	8
40	2018	Dirección Regional de Los Ríos	de	45	7	100	8
41	2019	Dirección Regional de Los Ríos	de	43	7	99,89	8
42	2018	Dirección Regional de Los Lagos	de	82	7	100	8
43	2019	Dirección Regional de Los Lagos	de	79	7	100	8
44	2018	Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	de	28	7	100	8
45	2019	Dirección Regional de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	de	28	7	100	8
46	2018	Región de Magallanes y Antártica Chilena		27	7	100	8

47	2019	Región de Magallanes y Antártica Chilena	28	7	100	8
48	2018	Dirección Regional Área Metropolitana	357	7	100	8
49	2019	Dirección Regional Área Metropolitana	347	7	100	8

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)

\$ 2.708.537

Monto promedio por persona (pesos \$)

\$ 1.096

% del gasto total en subtítulo 21

5 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

MEDIDAS	2016	2017	2018	2019
Promoción de Derechos				Programa Social de Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 679 mujeres, pertenecientes a 158 localidades rurales.
		Programa Social de Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad	Programa Social de Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Zonas Rurales de difícil Conectividad Participantes: 640 mujeres, pertenecientes a 119 localidades rurales.	Participantes: 689 mujeres, pertenecientes a 130 localidades rurales. Aprueban evaluación de contenido: 97,2%
		Participantes: 714 mujeres pertenecientes a 90 localidades rurales.	Aprueban evaluación de contenido: 97%	Solicitan orientación previsional caso a caso: 13%
		Aprueban evaluación de contenido: 92%	Solicitan orientación previsional caso a caso: 18%	Solicitan orientación previsional caso a caso: 17,37%
		Publicación en página Web Institucional de 2 cartillas relacionadas con derechos.	Publicación en web institucional de 2 cartillas elaboradas con los enfoques de derechos género, orientadas a Población Migrante y diversidad sexual.	Publicación en web institucional de 2 cartillas dirigidas a Niñas, Niños y Adolescentes: 1.- "Derecho a la Seguridad Social de Niños, Niñas y Adolescentes" 2.- "Promoción de Objetivos del Desarrollo y Sostenible para Niños, Niñas y Adolescentes" y Ambas cartillas fueron elaboradas con enfoque de derechos y género,

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

MEDIDAS	2016	2017	2018	2019
---------	------	------	------	------

Capacitación:

<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de jornada de capacitación orientada a coordinadores y coordinadoras de género regionales. 	Participantes: 66 funcionarios/as. Mujeres: 78.8%	Participantes: 73 Funcionarios/as. Mujeres: 75.3%	Participantes: 70 Funcionarios/as. Mujeres: 75.7%	Participantes: 81 Funcionarios/as. Mujeres: 69 %
	Hombres: 21.2%	Hombres: 24.7 %	Hombres: 24.3 %	Hombres: 31 %

Estudios

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 la Brechas y Barreras en el Acceso a Beneficios Sociales Pagados por el IPS de Población Extranjera Residente en Chile, Enfoque de Género y Derechos.	Determinación de Inequidades, Brechas y brechas y barreras en el acceso a beneficios sociales y previsionales de los hogares monoparentales y unipersonales en el contexto del programa clase media protegida, con enfoque de género
---	--	--	---

Diagnóstico Institucional con Enfoque de Género

Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género.	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género.	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género.	Actualización de Diagnóstico Institucional con enfoque de Género.
Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género.	Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género.	Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género.	Identificación de inequidades, brechas y barreras de Género.
Propuesta de Indicadores de Género			

RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

MEDIDAS	2016	2017	2018	2019
Transversalización Mesa Inclusión	<p>Estrategia de Transversalización de la Temática de Género.</p> <p>Sensibilización al interior de la Institución.</p>	<p>Participación en Mesa de Inclusión.</p> <p>Temáticas: Pueblos Originarios, Migrantes y Diversidad Sexual</p>	<p>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.</p> <p>Elaboración de Cartilla de Lenguaje Inclusivo, como guía rápida de uso práctico para la elaboración de documentos institucionales.</p>	<p>A modo de transversalización de la temática de Género, este año el IPS se abocó a la adecuación de sus procedimientos y protocolos internos, así como generar un diagnóstico institucional, planes de acción, difusión, capacitación y sensibilización, que culminó una auditoría que dio como resultado la Certificación de la Norma Chilena 3262 Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, siendo la primera institución pública en conseguirlo.</p>

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

[Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019](#)

[Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019](#)

N° de ley

N° de Ley: 21.142

Fecha de Promulgación

2019-02-20

Fecha de entrada en Vigencia

2019-09-01

Materia

Incorpora en el Código del Trabajo el contrato de Teleoperadores.

N° de ley

N° de Ley: 21.127

Fecha de Promulgación

2019-01-07

Fecha de entrada en Vigencia

2019-01-10

Materia

: Modifica Ley 20.743, respecto del mes de concesión del Aporte Familiar.

N° de ley

N° de Ley: 21.155

Fecha de Promulgación

2019-04-18

Fecha de entrada en Vigencia

2019-05-02

Materia

Medidas de protección a la lactancia materna y su ejercicio. Ley N° 21.155, publicada en Diario Oficial de hoy 02.05.2019, que establece medidas de protección a la lactancia materna y su ejercicio.

N° de ley

N° de Ley: 21.180

Fecha de Promulgación

2019-11-11

Fecha de entrada en Vigencia

Materia

Fecha de entrada en vigencia: Diferida a 180 días después de la publicación en el Diario Oficial del último de los reglamentos aludidos en el artículo cuarto transitorio, los que deberán dictarse dentro del plazo de un año contado desde la publicación de la presente Ley.

N° de ley

N° de Ley 21.190

Fecha de Promulgación

2019-12-11

Fecha de entrada en Vigencia

2020-01-01

Materia

Sobre Transformación Digital del Estado.

N° de ley

N° Ley 21.195

Fecha de Promulgación

2019-12-20

Fecha de entrada en Vigencia

2019-12-20

Materia

Ministerio de Hacienda, que entrega un Bono Extraordinario de Apoyo Familiar

N° de ley

N° Ley 21.200

Fecha de Promulgación

2019-12-24

Fecha de entrada en Vigencia

2019-12-24

Materia

Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que modifica el Capítulo XV de la Constitución Política de la República

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

Servicio Civil, Banco Interamericano del Desarrollo (BID) y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) / “Yo sirvo a mi país”.

Una vez más fue reconocido el compromiso y vocación de servicio público de los funcionarios y funcionarias del IPS. En esta oportunidad, en el contexto del Premio “Yo sirvo a mi país”, que el Servicio Civil entregó este año por primera vez en alianza con el Banco Interamericano del Desarrollo (BID) y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). En esta primera versión se recibieron 165 postulaciones de todo el país y el jurado eligió a dos ganadores: uno de ellos, en la categoría Alto Directivo Público, fue Pedro Gallardo, Jefe del Departamento Gestión de Información Previsional del IPS, quien, como premio, viajó a un encuentro internacional vinculado a gestión pública, realizado en Washington D.C. En esta versión, además, los funcionarios del IPS Alejandra Leiva, ejecutiva de la oficina móvil de la Dirección Regional del Biobío; Erwin Valdebenito, jefe del IPS Saludable y Yuri Grlica, jefe de la División Planificación y Desarrollo también fueron homenajeados, entre otros, por su entrega, profesionalismo y labor en terreno para facilitar la vida de las personas, a lo largo del país.

División de Organizaciones Sociales (DOS) / “Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil”.

En el marco de la Cuenta Pública de la División de Organizaciones Sociales (DOS) 2019, el IPS recibió el Premio “Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil”. Como Instituto de Previsión Social, entendemos la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía construyen juntos un mejor país. Como tal, se cuenta con una Unidad de Participación Ciudadana que impulsa los principales mecanismos en esta materia, como la Cuenta Pública Participativa anual, Consulta Ciudadana (virtual y presencial), Información Relevante y Otras Acciones. Además, se cuenta con un Consejo de la Sociedad Civil en el Nivel Central y en cada una de las direcciones regionales, los cuales fueron renovados durante el 2019. En la oportunidad, se constituyó también el Cosoc de la Región de Ñuble.

Corporación Municipal de Desarrollo Social (CMDS), Seremía de Salud y el Servicio de Salud de Antofagasta (SSA) / “Espacio Amigo de la Lactancia Materna”.

En el marco del cierre de actividades para la promoción de la lactancia materna, las sucursales Antofagasta y Calama de la red ChileAtiende del Instituto de Previsión Social recibieron el reconocimiento como “Espacio Amigo de la Lactancia Materna”, por parte de la Corporación Municipal de Desarrollo Social (CMDS), la Seremía de Salud y el Servicio de Salud de Antofagasta (SSA). Cabe recordar que en el 2019 se completaron 40 sucursales inclusivas en el país que, entre otros, incluyen espacios para lactancia, mudadores y zonas infantiles para que jueguen los niños que acompañan a los adultos realizan trámites.

Seremías de Salud / Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud

En el marco del Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud, el Centro de Atención Rancagua, de la Dirección regional del IPS O’Higgins, alcanzó el nivel de ‘Excelencia’ como Lugar Promotor de Salud. En el año 2019 también se dio inicio a la certificación del Sistema de Reconocimiento de Entornos Saludables de la Dirección Regional del IPS La Araucanía. Cabe recordar que esta iniciativa tiene como objetivo incentivar la incorporación de instituciones públicas, entre otros, a un proceso voluntario de diagnóstico de sus entornos, con la posibilidad de desarrollar programas y diseñar acciones de mejoramiento integral y participativo, con asesoría técnica permanente. Esto, para mejorar las condiciones del espacio físico y laboral, además de facilitar hábitos saludables y promover la conciliación de la vida familiar y personal con el trabajo, que favorezcan una mejor calidad de vida para los trabajadores y su familia.

Aceleradora ChileIncluye (Impacta Migraciones)

En marzo 2019, el Instituto de Previsión Social quedó seleccionado para participar en la Aceleradora ChileIncluye, de la Fundación Price Waterhouse Cooper, con el Proyecto Red Lazo Migrante. Esto, por haber quedado entre los finalistas en el Concurso Impacta Migraciones de Laboratorio de Gobierno el año 2018.

Concurso Funciona!

En marzo 2019, se conoció que el proyecto "Pictograma", ideado por una funcionaria de la Dirección Regional del IPS Arica- Parinacota, quedó entre las diez mejores iniciativas, de las 191 que postularon al Funciona! 2018. La iniciativa busca explicar a las personas usuarias los principales beneficios que administra la Institución como el Pilar Solidario, a través de dibujos que expresan conceptos, requisitos y pasos a seguir.