



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio del
Trabajo y
Previsión Social

**Instituto de Previsión
Social**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
.3. Resultados de la Gestión año 2020	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	35
.5. Anexos	37
.Anexo 1: Identificación de la Institución	38
.Anexo 2: Recursos Humanos	44
.Anexo 3: Recursos Financieros	55
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	65
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	68
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	69
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	70
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	73
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	76
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	85
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	86
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	89

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 7.925 funcionarias/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 2020 fue de M\$ 8.405.657.049.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró la aprobación de importantes leyes sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada, sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral. Así también, como una medida para que los trabajadores/as y empresas hicieran frente a la crisis sanitaria en el país, desarrolló el protocolo “Paso a Paso Laboral”.

En relación con la formación sindical, fueron ejecutados 51 proyectos con una inversión de M\$ 922.039 y que permitieron la capacitación de 2.372 trabajadores/dirigentes sindicales.

En las materias del Programa ProEmpleo, las líneas “Empleos de Emergencia” y “Fomento a la empleabilidad” permitieron una inversión que superó los MM\$ 106.000 y que benefició a más de 28 mil personas.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, fueron acreditados 31 centros, lo que permitió aumentar la cobertura al 76 % de los sectores productivos.

La Subsecretaría de Previsión Social, en materia de Seguridad Social, lideró la implementación de la Ley N° 21.190, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de un millón 600 mil adultos mayores, mediante el otorgamiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias. A su vez, continuó con la implementación de la Ley N° 21.133, beneficiando a 540 mil trescientos cincuenta y ocho trabajadores a honorarios que se incorporan a los regímenes de protección social. En materia previsional, llevó a cabo el XV Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un presupuesto de \$ 740.233.000 y, además, implementó el Plan Nacional de Charlas de Educación Previsional, atendiendo las necesidades de información, de formación y de dialogo con a través de 86 actividades que contaron con la participación de 1.620 personas.

La Dirección del Trabajo llevó a cabo más de 73 mil fiscalizaciones, de las cuales casi un 18 % terminó con aplicación de multa administrativa, con una recaudación de aproximadamente 38 mil millones de pesos. A su vez, atendió a un total de 966.308 personas de manera presencial y dio curso a más de 438 mil consultas recibidas mediante la página web institucional, la OIRS Virtual y las llamadas telefónicas.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 460 mil usuarios(as) a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de MM\$ 20.000, permitiéndoles a los usuarios(as) acceder a un valor del gramo de oro histórico y que llegó hasta los \$ 13.500.-

A través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se fomentó la contratación y la creación de nuevos empleos, a través de los subsidios de emergencia Contrata y Regresa, que recibieron 237 mil y 104 mil postulaciones. Además, más de 270 mil personas fueron atendidas mediante el Programa de Intermediación Laboral, lo que permitió la vinculación laboral de más de 86 mil trabajadores. Así como también, más de 277 mil jóvenes y casi 400 mil mujeres recibieron el Subsidio al Empleo Joven y el Bono al Trabajo de la Mujer, respectivamente.

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 190 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó más de 4 millones de atenciones. Además, mediante la plataforma ChileAtiende, el Call Center e IPS en línea, se efectuaron más de 180 millones de contactos. Asimismo, mediante la cobranza el Servicio logró recaudar MM\$126.423 por concepto de cotizaciones previsionales.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron un promedio mensual de 9.808 pensiones en régimen por un monto que superó los MM\$19.000.- Asimismo, gracias a la implementación de la sucursal en línea, se logró recibir y dar respuesta a 4.622 atención. Por otra parte, se realizaron capacitaciones que beneficiaron a más de 40 mil trabajadores/as dependientes, de casa particular e independientes.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 102 procesos sancionatorios, con multas que alcanzaron las UF 10.300.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 383.839 atenciones 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 más de 1.700 fiscalizaciones. Por otra parte, emitió más de 139 mil dictámenes y, en el ámbito de la atención a la ciudadanía, atendió más de 146 mil reclamos, principalmente a través de su página web.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 91.000 aproximadamente para cubrir más de 6 millones de prestaciones de salud. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 820 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$745.000.-

Finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, por intermedio de su Red de Salud, atendió a 31.134 pacientes, llevando a cabo múltiples cirugías, consultas y procedimientos médicos y dentales. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.267.075 pensiones, equivalentes a MM\$1.267.075.-

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2020.

PATRICIO MELERO ABAROA

MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Patricio Melero Abaroa
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Resumen Ejecutivo Servicio.

El Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado y, por lo tanto, con personalidad jurídica y patrimonio propios, bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creado por la Ley N°20255 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°19882. 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°3500), beneficios del Régimen de Reparto (ex Cajas de Previsión y ex Servicio de Seguro Social), beneficios derivados de Leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig y otras); entregar, a través de proveedores externos, un servicio de pagos de beneficios sociales; administrar la red ChileAtiende para atender diversos trámites y orientar a la ciudadanía en diversos beneficios y servicios del Estado y recaudar de manera oportuna y correcta las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como, constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas.

Al 31 de diciembre de 2020, la dotación efectiva del Servicio alcanzó a 2.514 funcionarios, de los cuales un 61,30%

corresponde a mujeres y un 38,70%, a hombres. La estructura organizacional la conforman una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 34 departamentos y 16 direcciones regionales.

A través de su red de atención ChileAtiende, el IPS también se ha constituido como una plataforma multicanal y multiservicios, la que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites de diversas instituciones públicas, además de orientación sobre distintos servicios del Estado, con el propósito de acercarlos a la ciudadanía, en especial, en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos, con un alto estándar de oportunidad y calidad. Esta red cuenta con 190 Centros de Atención Previsional Integral (167 CAPRI y 23 CAPRI Auxiliares) y 6 oficinas de atención móvil funcionando a lo largo de Chile. El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 4.312.143, a las que se suman 208.106 atenciones a través de módulos de autoatención.

El sitio Web ChileAtiende, Call Center e IPS en línea, constituyen otras vías para relacionarnos con el ciudadano, registrándose a través de ellas más de 180 millones de contactos en el año 2020. Se suman a esto 162.430 atenciones realizadas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). Para ampliar los canales de contacto con las personas, el IPS también mantiene convenios con un conjunto de instituciones, como los municipios, para que las personas puedan solicitar los beneficios del Pilar Solidario. Así, existen 330 convenios de colaboración con municipalidades, a lo largo del territorio nacional. En total, se realizaron 112.868 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 2020 se concedieron 10.118 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex Cajas de Previsión), y se pagó un promedio mensual de 714.887 pensiones, equivalente a MM\$2.004.939. En lo relativo al Sistema de Pensiones Solidarias, entre enero y diciembre de 2020 se han otorgado 36.200 Pensiones Básicas Solidarias (PBS) y 158.261 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 y Familia, entre los que se

destacan: el Subsidio Único Familiar (SUF), con un pago total anual de MM\$337.695, beneficiando a 862.111 familias; el Ingreso Ético Familiar, con un total de MM\$27.078, correspondientes a un promedio mensual de 65.543 bonificaciones; y el Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, el cual pagó un total anual de MM\$16.033, con un promedio mensual de 101.889 beneficios. Al igual que en años anteriores, el IPS administró el pago del Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) destinado a 1.629.813 familias con un gasto total anual de MM\$152.172. Respecto del cobro total de las cotizaciones previsionales, se recaudó en 2020 un monto de MM\$126.423. Este monto representa un leve descenso de un 2,52% 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 2020, un logro importante fue el pago realizado por la Institución en forma oportuna en los incrementos de pensiones del Pilar Solidario, en particular, por concepto de Reajuste anual Pilar Solidario y la continuidad en el pago automático de Asignación Familiar a los trabajadores acogidos a Ley de protección al Empleo.

A causa de la emergencia sanitaria provocada por el virus Covid-19, el Gobierno implementó durante el año 2020 varias medidas orientadas a otorgar aportes monetarios, principalmente, a favorecer a las familias con mayores dificultades para generar ingresos propios. El IPS tuvo la misión de llevar a cabo los pagos de varios de ellos, entre los que destacaron: Pago Bono de Emergencia Covid-19, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y Bono Covid Navidad.

Adicionalmente, se destaca la obtención del 2do lugar en el Concurso Funciona con el Proyecto FuzzyRut de la División de Beneficios, iniciativa del Servicio Civil que busca reconocer anualmente la creatividad y el mejoramiento continuo en la gestión de los procesos públicos y es para la institución un gran reconocimiento al compromiso y vocación de servicio de nuestros funcionarios y funcionarias IPS.

En el marco de la Transformación Digital, durante el año 2020 el IPS digitalizó 16 nuevos trámites, gracias a la implementación de

metodologías ágiles, creación de productos mínimos viables y una participación conjunta de las diversas áreas de TI y del negocio. También, se incorporaron servicios que propician la adopción digital del servicio por parte de las personas, como, por ejemplo, correo de bienvenida a MiChileAtiende y paseo guiado. Además, se implementa un servicio informativo personalizado dispuesto en el portal ChileAtiende “Momentos de Vida”, que entrega orientación integral relacionada a los episodios más relevantes en la vida de las personas.

Este año 2021, los desafíos propuestos serán continuar fortaleciendo los servicios digitales a disposición de la ciudadanía y profundizar los soportes tecnológicos para potenciar la gestión de los diferentes procesos. Para ello, el Instituto avanzará en sus esfuerzos en cuanto a la Continuidad de la Evolución Digital, con respecto al eje Cero Fila señalado en la política de gobierno, que es contar con el 80% de los trámites del estado digitalizados y accesibles. Además, mejorar su índice de Innovación Pública mediante el desarrollo de acciones colaborativas y que incorporen activamente la coordinación con otras instituciones y el trabajo con organizaciones de la sociedad civil.

En tanto, en el plano interno, nuestra institución se compromete en mantener la implementación del “Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal”, y avanzar en la implementación de aplicativos de apoyo a la Gestión de Personas y Gestión Financiera, que forman parte del sistema integrados ERP SAP.

PATRICIO CORONADO ROJO

DIRECTOR NACIONAL

DE PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

3.- Resultados de la Gestión año 2020

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

Un logro importante del IPS fue el pago oportuno en los incrementos de pensiones del Pilar Solidario, por concepto de reajuste anual y la continuidad en el pago del beneficio de Asignación Familiar a los trabajadores acogidos a la Ley de Protección del Empleo, a saber:

1.- Reajuste beneficios Pilar Solidario.

En el mes de julio de 2020, más de 1 millón 650 mil personas se vieron favorecidas con el reajuste en los montos de los beneficios del Pilar Solidario.

2.- Pago automático de Asignación Familiar a trabajadores acogidos a Ley de Protección al Empleo.

En el mes de agosto de 2020, más de 13 mil trabajadores acogidos a la Ley de Protección al Empleo, continuaron recibiendo directamente el pago de las asignaciones familiares administradas por el IPS.

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

A causa de la emergencia sanitaria provocada por el virus Covid-19, el Gobierno implementó durante el año 2020 varias medidas orientadas a otorgar aportes monetarios, principalmente, a favorecer a las familias con mayores dificultades para generar ingresos propios. El IPS tuvo la misión de llevar a cabo los pagos de varios de ellos, los cuales se enumeran a >continuación:

1.- Pago Bono de Emergencia Covid-19

Con fecha 2 de abril de 2020 se publicó Ley N°21225, que establece medidas para apoyar a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile.

Al 31 de diciembre de 2020 se registraron 1.556.683 hogares favorecidos por un monto total de MM\$135.029 a los cuales IPS logró llegar con oportunidad.

2.- Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)

Con fecha 16 de mayo de 2020 se publicó la Ley N°21230, la Ley fue modificada en 2 oportunidades durante el año 2020, primero por la Ley N°21243 y luego por la Ley N°21251, ambas modificaciones fueron para facilitar y ampliar el acceso al Ingreso Familiar Permanente.

Al 30 de noviembre de 2020 se registraron un total de 16.816.776 beneficiarios por este concepto, por un monto total de MM\$2.646.992.-

3.- Bono Covid Navidad

Bono establecido en el “fondo de emergencia transitorio” de la Ley N°21289, de presupuestos del sector público para el año 2021, que fijó un aporte monetario directo que se entregó de forma automática, a partir del 17 de diciembre de 2020, a las familias que recibieron el sexto pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).

Al 31 de diciembre de 2020 se benefició a un total de 3.402.136 hogares, por un monto total de MM\$231.023.-

3.2 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 Servicio de Atención de Usuarios en Materias Previsionales, Sociales y Otros Trámites y Servicios.

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

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 190 CAPRI (167 Centro de Atención Previsional Integral y 23 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 Autoatención, destinada a entregar servicios y beneficios de diversas entidades del Estado, así como propios de IPS, en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, lo que permite acceder a 119 productos vigentes correspondientes a 28 instituciones en Convenio.

A lo anterior se suma Localidades de Pago Rural a nivel nacional que alcanzan los 1.373 además de las 91 sucursales de pago de BancoEstado y las 159 sucursales de pago Caja de Compensación Los Héroes.

El total de atenciones realizadas durante el año 2020 fue de **186.000.524**. A continuación, se detallan las atenciones por canal:

Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales						
Plataforma (CAPRI, CAPRI AUXILIAR y Oficina de Atención Móvil)	AutoAtención	Formulario (Web IPS y Web ChileAtiende)	IPS en línea	Web ChileAtiende (Sesiones)	Certificados Descargables	Call Center (Atendidas)	Facebook Twitter Instagram	Chat Bot
4.312.143	208.106	221.185	16.867.549	132.643.315	20.101.483	11.484.313	162.430	-

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente 31-12-2020

El área especializada en las consultas ciudadanas que se reciben por correo (correspondencia escrita), durante el año 2020, atendió un total de 318

casos, de los cuales, 55 casos (10,38%) 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 22.410 solicitudes, de las cuales, 16.831 (75%) fueron resueltas en línea por la Mesa de Soporte y los 5.579 (25%) 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 2020 alcanzaron a 112.868. En el marco del Pilar Solidario 83.643 solicitudes (74,1% del total) y 29.225 solicitudes del Bono por Hijo. (25,9% del total solicitado).

Red de Atención de Instituciones Adheridas:

El año 2020 IPS ChileAtiende mantuvo su red presencial, a través, de dos convenios de adhesión con la Fundación de Las Familias (FUNFAS) y el Registro Civil e Identificación (los cuales fueron ampliados el año 2019) Estos convenios tienen por objetivo acercar los servicios y trámites del Estado a las familias y comunidades, asegurando el acceso a la información, sobre la oferta pública disponible, para facilitar la integración y participación social de las familias, contribuyendo a su alfabetización digital, a través, de la orientación que les brindarán los operadores de los Telecentros y funcionarios/os del Registro Civil.

Con lo anterior, IPS ChileAtiende incrementó 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 Niquén, Trehuaco, Portezuelo, Pinto, Villa O'Higgins y Tortel.

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

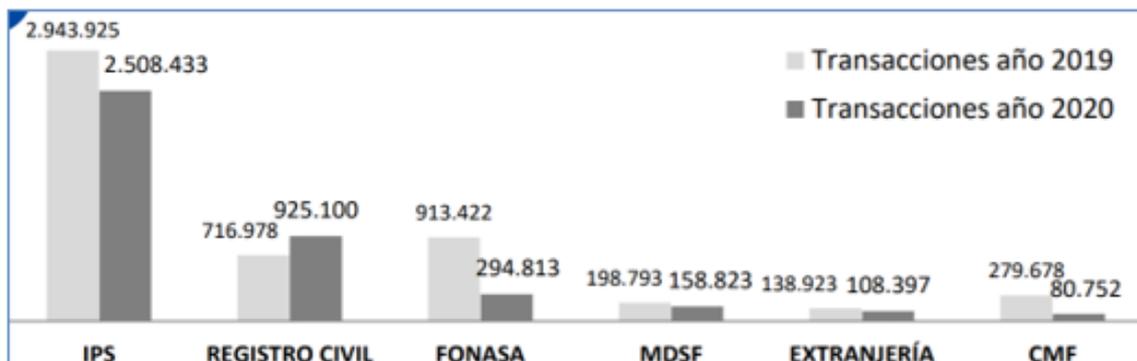
La Red de Atención Multicanal-Multiservicio está compuesta actualmente por 28 Convenios de Colaboración de Atención: Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA), Contraloría General de la República, Diario Oficial, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituto de Seguridad Laboral (ISL), Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF), Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), Servicio Electoral (SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSES), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Comisión para el

Mercado Financiero (CMF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS), Ministerio del Interior, Departamento de Extranjería y Migración (DEM), Bolsa Nacional de Empleo (BNE), Tesorería General de la República (TGR), Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Servicio Civil, Dirección General Nacional de Movilización (DGNM) y ChileCompra (en proceso de firma).



Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente 31-12-2020

Instituciones con mayor demanda.



Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente 31-12-2020

Para medir los tiempos de espera y la atención presencial, se encuentra operativo en 100 CAPRI el Sistema Administrador de Filas, cuyo propósito es obtener información de la atención de público.

Nº atenciones Totales (**)	Tiempo espera Nacional (min.)	Tiempo atención Nacional (min.)
2.988.278	00:07:48	00:08:35

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente
 (*) Tiempos obtenidos del promedio ponderado
 (**) Registradas en las 100 CAPRI con Sistema Administrador de Filas

Gobiernos en Terreno

Durante el año 2020, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior, DICOEX (Ministerio de Relaciones Exteriores) entre los meses Septiembre (28) y (06) Octubre, se realizó actividad en modalidad virtual desde Santiago-Chile a Consulados en América del Norte, América Central y América del Sur (países del continente además de Cuba, Haití, República Dominicana, Jamaica y Trinidad Tobago), Consulados en Europa (países del continente, Reino Unido e Irlanda) y África y Consulados en Asia-Pacífico (Australia, Nueva Zelanda, Corea, Japón, República Popular China, Malasia, Vietnam, Indonesia) y atención de consultas.

Despliegue nacional Módulos de Autoatención

Para el año 2020 estaba contemplado la implementación del contrato instalación de 83 módulos de autoatención desplegados a nivel nacional, cuyo inicio de distribución e instalación estaba programada para el mes de marzo del mismo año.

Debido a la situación de contingencia por emergencia sanitaria el calendario debió ser ajustado, proceso que finalmente concluyó en el mes de junio del mismo año

A partir del mes de junio se realizaron una serie de ajustes y mejoras para optimizar el uso de los Módulos de acuerdo con el siguiente detalle:

- Monitoreo diario de los Módulos de Autoatención: revisión de modulo apagado, recabando los antecedentes necesarios, que ha permitido detectar, en forma temprana, aquellos equipos que están con problemas técnicos o aquellos que por otro motivo no se han encendido.

- Mes de julio; Canal Presencial solicita presupuesto para contratación directa de 28 ejecutivos para Módulos de Auto Atención, situación que se concreta a partir del 01 de agosto con un contrato por cuatro meses y que por lo tanto termina en el mes de noviembre.

- Mes de septiembre; se actualiza el software de los equipos, siendo necesario coordinar en todas las Sucursales.

-Mes de octubre, Canal Presencial comienza a trabajar para obtener un nuevo contrato para ejecutivos de Módulos, esta vez por 83 ejecutivos que compartirán tareas como gestores de fila, Licitación que en el mes de diciembre se envió a Fiscalía para su aprobación.

Despliegue nacional de gestores de Fila

De 83 sucursales que contaban con administrador de filas, ampliamos la cobertura a 100 sucursales a lo largo del país, adicionalmente se complementan con las funcionalidades de agendamiento web, turno móvil y contenido en pantallas profesionales.

Despliegue y renovación módulos video interpretación

Respecto al Servicio de video interpretación de lengua de señas e idiomas para personas en situación de discapacidad auditiva, migrantes y pueblos originarios, se encuentra disponible en 100 centros de atención previsional integral del IPS.

En el proceso de Licitación, que fue obtenida por la misma empresa que había sido adjudicada anteriormente, permitió aumentar de 60 sucursales a 100, efectuándose en un plazo de 15 días, en donde la empresa envió a cada sucursal los implementos necesarios para la atención y además se realizaron las capacitaciones a los ejecutivos que debían interactuar con el sistema, actividades coordinadas por el Canal Presencial.

Adicionalmente al servicio de video interpretación, se realizaron traducciones de material de difusión y documentos internos y colaborativos con otros servicios públicos (7)

Dada la situación de contingencia por emergencia sanitaria, la empresa disponibilizó a la Institución de la habilitación de un canal virtual para la atención de usuarios/as a través de las lenguas indicadas por contrato. Finalmente, a partir del mes de diciembre se concreta el servicio de lengua de señas, en el contexto de Sucursal virtual inclusiva, el cual se encuentra disponible en la página Web del IPS, apoyado con el trabajo directo de dos ejecutivas de la Región del Biobío el que se encuentra en etapa piloto.

Implementación proyecto agendamiento web

Se implementa funcionalidad de agendamiento web, el cual considera la atención de 13 trámites, su alcance es 15 regiones, 68 Sucursales y 75 escritorios con atención por agendamiento. Desde el día 10 de agosto en que comenzó la implementación en forma paulatina, hasta el día 30 de diciembre en que se terminan de incorporar las 15 regiones programadas, se agendaron 9.234 horas bajo esta modalidad.

Implementación nuevas sucursales inclusivas

De acuerdo con los compromisos establecidos, el año 2020 se llegó a 50 sucursales inclusivas implementadas, cumpliendo con el objetivo de permitir la atención a personas con situaciones especiales que requieren de servicios de una forma especialmente diseñada para ellos.

Del producto estratégico “Servicio de Atención de Usuario en materias previsionales, sociales y otros trámites y servicios” destacamos los siguientes logros:

• Evaluación de Satisfacción de Usuarios en la red de atención Multicanal ChileAtiende.

Durante el año 2020 estaba presupuestada la realización de dos estudios de satisfacción, la evaluación parte del compromiso PMG “Estudio de Satisfacción de Usuarios - ESU” coordinada por el Programa de Modernización del Ministerio de Hacienda y la evaluación de Satisfacción Recurrente. (licitación que no finalizó debido a la situación de crisis sanitaria).

En particular respecto al Estudio de Satisfacción de Usuarios - ESU, se realizaron las acciones correspondientes para el cumplimiento a cabalidad de los requisitos del PMG, que incluía la definición de marco muestral, la tramitación de una compra coordinada con otros servicios públicos, la revisión y validación de instrumentos y la disposición de bases de contacto para la realización del levantamiento. A pesar de todos los esfuerzos, la compra coordinada presentó inconvenientes, razón por la cual fue declarada desierta asumiendo con ello el mismo Ministerio de Hacienda la compra vía trato directo. Esta situación retrasó los plazos de ejecución pudiendo cerrar en diciembre una muestra de 8.249 casos (con un error muestral que cumple los requisitos) pero finalizando el proceso completo durante el mes de enero 2021 con un total de 10.716 casos.

Con todo, el resultado final del Índice de Satisfacción Neta (ISN) de la última experiencia es de 38,8% (62,5% de satisfechos menos 23,7% de insatisfechos) y una evaluación General Institucional de 37,1% (58,7% de satisfechos menos 21,6% de insatisfechos).

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

La siguiente es la lista de mejoras realizadas a SACH 2.0 durante el año 2020:

- Formulario web CHA Poderes Remoto: Este fue el primer requerimiento en pandemia que hicieron, hacer un flujo para que la gente no salga de las casas y puedan cobrar el beneficio de otra persona. Este flujo se creó en CRM SACH2.0 y después se integró al Formulario web ChileAtiende, llegando al canal digital.
- Formulario web CHA Beneficio Remoto: Con este formulario se creó el flujo de beneficio remoto en CRM SACH2.0 de solicitudes de Bodas de Oro, beneficios de Pilar Solidario y solicitudes de las Ex Cajas de Reparto, llegando al canal digital
- Gestor de Redes Sociales integrado a CRM: Se incorporó un gestor de Redes Sociales el cual tiene toda la lógica de CRM SACH2.0 y eso hace que el Canal Digital ocupe solamente una herramienta pudiéndose escalarlos desde el Gestor.
- Beneficio de Poderes desde el Portal CHA: Se creó un flujo de atención en el SACH2.0 para que un tercero cobre la pensión si era

pensionados de IPS, eso se deriva automáticamente a las sucursales ya que con la comuna se redirecciona directamente a la sucursal que lo atenderá, según requerimiento de Negocio. “Se creó una API para que el Portal CHA pudiera conectarse y obtener la información desde CRM”.

- **Formulario de Contacto IPS:** El formulario web IPS está desarrollado para ser incorporado a SACH, pero la puesta en producción se ha postergado por las prioridades que hemos tenido en SACH por Pandemia, se espera que a más tardar en agosto 2021 tenerlo en producción.
- **Ejecutivo Multi Canal:** Este proyecto consistió en integrar las reglas de negocio a los diferentes Canales de Atención de ingresos en el CRM SACH2.0 el cual se compuso de: Presencial Call Center (Tele Agente) Quiere decir que la persona atiende el canal Presencial y además consultas del Call Center Presencial Digital (Ejecutivo Multi Canal) la persona aparte del Canal Presencial atiende consultas de Digital; Call Center Digital (Ejecutivo Multi Canal) Es un canal que atiende Call Center y Canal Digital. Además hay un perfil que puede tener los 3 canales siendo (Ejecutivo Multicanal) 100%
- **Creación API para 4 Trámites en el Portal CHA:** Se crearon los 4 métodos para que el portal ChileAtiende se pueda integrar con el CRM SACH2.0 en 4 trámites llegando a la sucursal según la comuna donde esté.
- **Creación de Api-PMG:** Se crea una Api 100% para los trámites asociados al PMG, se obtendrá la información de los ciudadanos desde CRM SACH2.0
- **Creación de Flujo nuevo de la Sucursal Virtual:** Se crea el proceso dentro de CRM SACH2.0 de la sucursal virtual hasta el escalamiento del proceso llegando hasta el Experto.
- **Integración de CRM con Portal en Mi ChileAtiende:** Se crea la API para los datos de contactos entre el CRM SACH2.0 y el portal CHA.
- **Creación de API PACS:** Se crea api para que el sistema de Reclamos institucional se integre con el CRM SACH2.0

3.3.2 Servicio de Pago Masivo de Beneficios de Seguridad Social y demás Prestaciones Sociales ordenadas por ley.

a. Aporte Familiar Permanente.

La Ley N°20743 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°21127 en enero del 2019, comenzándose a pagar a contar del 15 de febrero.

Durante el año 2020 se pagó a 1.629.813 beneficiarios/as (316.216 Hombres y 1.313.597 Mujeres) un aporte de \$47.765 por carga familiar, con un gasto total anual de MM\$152.172 (Hombres MM\$21.383 y Mujeres MM\$130.789), correspondiendo a 3.185.839 causantes de Aporte Familiares Permanentes.

b. Bono de Invierno

En el mes de mayo de 2020 se materializó el pago del Bono de Invierno, establecido en el artículo 20 de la Ley N°21196, publicada en el Diario Oficial el 21 de diciembre de 2019. Se pagó a 1.274.971 personas (450.583 Hombres y 824.388 Mujeres), un monto de MM\$82.298. El beneficio fue de \$64.549 por pensionado. Se destaca que estas cifras corresponden a las emisiones de pago masivas del mes de mayo 2020, no incluye los flujos menores desde el mes de junio a diciembre 2020.

Bono de Invierno		
Período 2020		
Tipo de Beneficiarios de Pensión	N°	Monto MM\$
Sistema de Reparto	329.596	21.275
Pensiones Básicas Solidarias (PBS)	409.044	26.403
Tesorería General de la República (TGR) Ley 18.056. Perciben suplemento de PBS en conformidad al Art. 36 de la Ley 20.255	280	18
Beneficios del Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1.625	105
Pensiones del DL 3500 con APSV (AFP Y CIA Seguro de Vida)	534.426	34.497
TOTALES	1.274.971	82.298

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

c. Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades

Beneficio Bono Protección IEF. El pago mensual del Bono Protección IEF que forma parte del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, alcanzó en el año 2020, un número promedio mensual de 101.889 (13.850 Hombres y 88.039 Mujeres), un monto pagado anual de MM\$16.033 (Hombres MM\$2.223 y Mujeres MM\$13.810).

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20595 que establece el beneficio **Ingreso Ético Familiar**, durante el año 2020 se pagó un monto total de MM\$27.078 (Hombres MM\$1.038 y Mujeres MM\$26.040), por un total anual de 786.518 bonificaciones, correspondientes a un promedio mensual de 65.543 bonificaciones (5.026 Hombres y 60.517 Mujeres).

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

Durante el año 2020 se pagó un monto total anual de MM\$337.695, por un número promedio mensual de 2.125.127 causantes de Subsidios Familiares (690.915 Hombres y 1.434.212 Mujeres), que benefician a 862.111 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 2020 en un 2,71%, lo que incrementó el monto a \$71.185. Durante el año 2020, el beneficio se pagó a un promedio mensual de 20.201 personas (12.204 Hombres y 7.997 Mujeres), con un monto total anual de MM\$17.169 (Hombres MM\$10.372 y Mujeres MM\$6.797).

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 (3 Hombres y 33 Mujeres), con un monto anual de M\$5.342 (Hombres M\$567 y Mujeres M\$4.775) en el año 2020.

g. Asignación Familiar

En forma resumida los pagos por concepto de Asignación Familiar en el año 2020 son:

CATEGORIAS	Promedio Mensual (Beneficiarios)	Promedio Mensual (Cargas Familiares)	Monto (MM\$)
Asignación Familiar DFL N°150 de 1981 de Imponentes, Pensionados y Beneficiarios de Subsidios de Cesantía	32.100	35.468	3.734
Asignación Familiar a los Trabajadores	119.048	183.088	18.368
Asignación Familiar a los Beneficiarios del Sistema Solidario	15.483	21.338	3.242
Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes.	4.620	6781	947

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

h. Cuota Mortuoria

Durante el período de vigencia del beneficio, enero a diciembre 2020, las cifras reembolsadas son las siguientes:

Período	Cantidad (N°)	Monto (M\$)
2020	11.336	4.731.990

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

i. Pago Bono Covid-19

Con fecha 2 de abril de 2020 se publicó ley N°21225, que establece medidas para apoyar a las familias y a las micro, pequeñas y medianas empresas por el impacto de la enfermedad Covid-19 en Chile.

El beneficio pagado por el IPS consistió en un bono de \$50.000 por causante de los beneficiarios del: Subsidio Único Familiar; para los usuarios del sistema de Seguridades y Oportunidades; para las personas o familias que integraran un hogar perteneciente al 60% más vulnerable de la población nacional, en este último caso el bono ascendía a \$50.000.- por hogar.

Al 31 de diciembre de 2020 se registraron 1.556.683 hogares favorecidos por un monto total de MM\$135.029 a los cuales IPS logró llegar con oportunidad.

j. Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)

Con fecha 16 de mayo de 2020 se publicó la Ley N°21230, que fijó un Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que consiste en una ayuda económica para los hogares que reciben ingresos informales y formales insuficientes, y que han visto disminuidos estos recursos debido a que no pueden trabajar a causa de la emergencia producida por el Covid-19.

La Ley fue modificada en 2 oportunidades durante el año 2020, primero por la Ley N°21.243 y luego por la Ley N°21251, ambas modificaciones fueron para facilitar y ampliar el acceso al Ingreso Familiar Permanente.

Al 30 de noviembre de 2020 se registraron un total de 16.816.776 beneficiarios por este concepto, por un monto total de MM\$2.646.992.-

k. Bono Covid Navidad

Bono establecido en el “fondo de emergencia transitorio” de la Ley N°21289, de presupuestos del sector público para el año 2021, que fijó un aporte monetario directo que se entregó de forma automática, a partir del 17 de diciembre de 2020, a las familias que recibieron el sexto pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).

Al 31 de diciembre de 2020 se benefició a un total de 3.402.136 hogares, por un monto total de MM\$231.023.-

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

a. Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias

• Pensión Básica Solidaria (PBS)

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez a contar del 01 de julio de 2020 se reajustó en un 2,63% conforme a la variación del IPC, tal como lo indica la Ley N°20255, alcanzando para los mayores o iguales a 65 años y menores de 75 años un monto de \$141.374; para los Mayores o iguales a 75 y menores de 80 años un monto de \$147.029; y para los mayores o iguales a 80 años un monto de \$169.649.

El total de beneficios de Pensión Básica Solidaria (PBS) concedidos en el período enero a diciembre 2020 asciende a un total de 36.200 solicitudes, de las cuales 25.844 **solicitudes**, es decir, un 71,39% corresponde a PBS de Vejez (6.376 Hombres (24,67%) y 19.468 Mujeres (75,33%)). Las PBS de Invalidez concedidas fueron 10.356, es decir, un 28,61% del total concedido (4.163 Hombres (40,20%) y 6.193 Mujeres (59,80%)).

El gasto por este ítem se enmarcó dentro del monto autorizado por la Ley de Presupuestos. Se pagaron en promedio 408.356 Pensiones Básicas Solidarias de Vejez (105.715 Hombres y 302.641 Mujeres) por un monto total anual de MM\$725.550 (Hombres MM\$189.112 y Mujeres MM\$536.438) y se pagaron en promedio 182.009 Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez (77.897 Hombres y 104.112 Mujeres) por un monto

total anual de MM\$304.657 (Hombres MM\$130.378 y Mujeres MM\$174.279), 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 2020 se reajustó en un 2,63% conforme a la variación del IPC, alcanzando para los mayores o iguales a 65 años y menores de 75 años un monto de \$417.764; para los Mayores o iguales a 75 y menores de 80 años un monto de \$ 434.474; y para los mayores o iguales a 80 años un monto de \$ 501.316

El total de beneficios de Aporte Previsional Solidario (APS) concedidos en el período enero a diciembre 2020 asciende a un total de 158.261 solicitudes, de los cuales 7.296 solicitudes, es decir, un 4,61% corresponde a APS de Invalidez (3.882 Hombres 53,21%) y 3.414 Mujeres (46,79%). Los APS de Vejez concedidos fueron 150.965, es decir, un 95,39% del total concedido (72.452 Hombres (47,99%) y 78.513 Mujeres (52,01%).

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 988.786 Aportes Previsionales Solidarios de Vejez (419.770 Hombres y 569.016 Mujeres) por un monto total anual de MM\$1.291.565 (Hombres MM\$528.405 y Mujeres MM\$763.160) y 71.209 Aportes Previsionales Solidarios de Invalidez (33.188 Hombres y 38.021 Mujeres) por un monto total anual de MM\$110.332 (Hombres MM\$50.677 y Mujeres MM\$59.655). Del total de pagos de APS de Vejez se cancelaron mensualmente un promedio de 352.088 pagos internos (IPS) (97.875 Hombres y 254.213 Mujeres) y 636.698 pagos externos (321.895 Hombres y 314.803 Mujeres). Del total de pagos de APS de Invalidez se cancelaron mensualmente un promedio de 1.328 pagos internos (IPS) (574 Hombres y 754 Mujeres) y 69.881 pagos externos (32.614 Hombres y 37.267 Mujeres).

b. Subsidios Previsionales Complementarios

• **Bono por Hijo Nacido Vivo**

Las Bonificaciones por hijo/hija nacido vivo concedidas en el año 2020 corresponden a un total de 196.228 hijos/hijas por un monto total de MM\$84.270, de estas las madres beneficiarias afiliadas a una AFP fueron 48.484 y las pertenecientes al Pilar Solidario fueron 19.165 madres beneficiarias.

Cantidad de Beneficiarias AFP	Pago Único		Pago Mensual		
	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)	Cantidad de Beneficiarias Pilar Solidario	Cantidad de Hijos	Monto Pagos (MM\$)
48.484	134.374	84.106	19.165	61.854	164

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

En relación, a los pagos mensuales realizados en el año 2020, las madres beneficiarias fueron en promedio 199.988, cancelándose entre afiliadas a una AFP y las pertenecientes al Pilar Solidario, un total anual de M\$107.591.579, según nóminas de pago.

• Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes

En relación con el cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, Ley N°20.255, en el año 2020 ingresaron 457 solicitudes realizadas por 155 empleadores, en las que postularon a 11.950 trabajadores jóvenes, de los cuales 6.047 son mujeres (51%) y 5.903 son hombres (49%). Durante el año 2020 los pagos de Subsidio a la Contratación fueron 6.230, beneficiando a 102 empleadores y con un monto anual de MM\$67 (\$67.432.646).

El número total de pagos realizados, en el año 2020, por este concepto fue de 395, promediando 33 pagos por mes.

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 2020, 53.685 solicitudes de trabajadores, siendo 33.865 solicitudes de mujeres (63%) y 19.820 solicitudes de hombres (37%) pagándose 227.088 subsidios anuales, beneficiando a 59.195 trabajadores por un monto de MM\$2.613 (2.612.885.839).

El número total de pagos realizados, en el año 2020, por este concepto fue de 199.450, promediando 16.621 pagos por mes.

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 2020 se concedieron 10.118 Pensiones Previsionales (2.747 Hombres y 7.371 Mujeres), 337 Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881), 274 Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992) (15 Hombres y 259 Mujeres) y 2 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 714.887 pensiones y un monto anual pagado de MM\$2.004.939, los que se detallan a continuación:

Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales						
Año 2020						
Prestaciones	Hombres		Mujeres		Totales	
	Promedio (Nº)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (Nº)	Monto Pagado (MM\$)	Promedio (Nº)	Monto Pagado (MM\$)
Pensiones Previsionales	165.013	647.885	447.975	1.113.372	612.988	1.761.257
Pensiones de Exonerados (*)	48.761		25.895		74.656	172.994
Subtotal Previsionales	213.774	647.885	473.870	1.113.372	687.644	1.934.251
Indemnizaciones del Carbón N°19.129	38	153	1	1	39	154
Pensiones de Reparación (Ley N°19.123)	129	679	1.714	10.905	1.843	11.584
Pensiones de Reparación (Ley Valech N°19.992)	17.576	42.354	7.785	16.596	25.361	58.950
Total	231.517	691.071	483.370	1.140.874	714.887	2.004.939

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 2020 se efectuó un total de 15.555.263 de pagos de pensiones y leyes especiales administrados por IPS por un monto anual pagado de MM\$3.444.539.

Si se adiciona el total de pagos, de subsidios y otros beneficios por cuenta de terceros, se obtiene un total de 27.321.225 de documentos de pagos habituales, por un monto anual pagado de MM\$3.969.963. 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 2020													
Pensiones Previsionales (*)		Indemn. del Carbón Ley N°19.129		Ley Reparación N°19.123		Ley Reparación N°19.992		Pensión Básica Solidaria		Subsidio Discapacidad Mental			
Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto		
8.142.948	2.265.089	522	154	22.152	10.034	305.338	58.805	7.084.303	1.112.657	242.408	18.020		
Continuación													
Documentos de Pagos por Tipo de Beneficio (Monto en MM\$)													
Año 2020													
Subsidio Familiar		Subsidio Cebantía		Chile Solidario		Fusión SUF Chile Solidario		Pagos Cuidadores		Pagos La Maná		Totales (*)	
Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto
9.872.443	420.752	434	5	850.243	25.821	472.893	44.861	298.684	8.943	28.857	7.022	27.321.225	3.969.963

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 liquidados efectivamente pagados.

• Bono de Reconocimiento

Sus procesos involucran calcular, emitir, visar, liquidar y ordenar el pago en valor presente de las cotizaciones previsionales realizadas por los imponentes de las ex Cajas de Previsión del antiguo sistema de pensiones, que se encuentran afiliados a las AFP.

El gasto del año 2020 fue de MM\$405.064, pagándose 46.709 Bonos (35.378 Hombres y 10.953 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento a un valor promedio de MM\$8.672.

Se pagaron 46.145 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 564 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa una disminución de un 9,75% respecto del año anterior, en que se pagaron 51.753 Bonos por las distintas causales.

Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2020, se ha liquidado un total de 1.190.806 Bonos (784.513 Hombres y 396.449 Mujeres), contabilizando Rut únicos, quedando pendiente por pagar 376.714 Bonos (316.013 Hombres y 60.701 Mujeres).

d. Regímenes Especiales

• Exonerados

En materia de nuevas pensiones, durante el año 2020 se concedieron 337 Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881). Además, se concedieron 346 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 2020, el stock de beneficios de exonerados en trámites ascendía a 2.225 casos; durante el año se recibieron 33 nuevas solicitudes provenientes del Ministerio del Interior, además de 589 Oficios y 1.404

Resoluciones de beneficios. También se recibieron 2.939 documentos provenientes de organismos externos (CAPREDENA; DIPRECA, Bono de Reconocimiento)

Al concluir el año 2020, el stock de exonerados era de 1.205, de los cuales 403, es decir, el 33,44% 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 2020 se concedieron 274 pensiones de Reparación (15 Hombres y 259 Mujeres).

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Valech N°19.992 alcanzaron en el año 2020 un promedio mensual de 25.361 pensiones (17.576 Hombres y 7.785 Mujeres), con un monto pagado anual de MM\$58.950 (Hombres MM\$42.354 y Mujeres MM\$16.596).

- **Ley Rettig N°19.123**

Durante el año 2020 se concedieron 2 pensiones.

Las pensiones de Reparación otorgadas pagadas por la Ley Rettig N°19.123 alcanzaron en el año 2020 un promedio mensual de 1.843 pensiones (129 Hombres y 1.714 Mujeres), con un monto pagado de MM\$11.584 (Hombres MM\$679 y Mujeres MM\$10.905).

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 2020 se pagó un promedio mensual de 39 indemnizaciones (38 Hombres y 1 Mujeres) indemnizaciones con un monto anual de MM\$154 (Hombres MM\$153 y Mujeres MM\$1).

Los Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.992 (Ley Valech) desde enero hasta diciembre 2020, se pagaron a 14 beneficiarios, (Hombres 13 y 1 Mujeres), con un monto pagado de MM\$42 (Hombres MM\$39 y Mujeres MM\$3).

En el 2020 no se registraron pagos por concepto de Bonos de Reparación otorgados por la Ley N°19.123 (Ley Rettig).

f. Aporte Único de Reparación Ley N°20.874

Desde enero hasta diciembre 2020, se emitieron 55 pagos por un total de MM\$48.600 por Aporte Único de Reparación, de los cuales 16 corresponden a viudas por MM\$9.600 y 39 titulares (1 Mujeres y 38 Hombres) por MM\$39.000.

g. Bono Bodas de Oro (BBO)

Durante el año 2020, se presentaron un total de 16.653 solicitudes (16.531 cónyuges y 122 viudos), entregándose a un total de 33.012 bonos Bodas de Oro (16.481 Hombres y 16.531 Mujeres), lo que significó un gasto anual de MM\$5.481 (Hombres MM\$2.736 y Mujeres MM\$2.745).

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

Durante el año 2020, la exención completa de la cotización legal de salud alcanzó un promedio mensual de 1.701.696 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\$317.593.

i. Desafiliaciones Ley N°18.225

Durante el año 2020 se recibieron 1.033 solicitudes de desafiliación (774 Hombres y 259 Mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 906 solicitudes (686 Hombres y 220 Mujeres), de las cuales fueron aprobadas 245 solicitudes (189 Hombres y 56 Mujeres) y rechazadas 428 (322 Hombres y 106 Mujeres). El total de las solicitudes procesadas, fueron enviadas a la Superintendencia de Pensiones para la emisión de las resoluciones respectivas.

Las desafiliaciones aprobadas por la Superintendencia de Pensiones generaron el traspaso de 1.158 imponentes y un traspaso de fondos, desde las AFP al IPS, cuya suma fue MM\$46.839; se han procesado 1.104 (821 Hombres y 283 Mujeres) lo cual generó la devolución de saldo a favor a 1245 imponentes (978 Hombres y 267 Mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 865 imponentes (594 Hombres y 271 Mujeres).

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

Se han concedido desde enero a diciembre de 2020, un total de 35 pensiones de viudez y 0 de orfandad.

Durante el año 2020, el IPS pagó 2.400 pensiones mensuales, por un total de MM\$5.602.

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 2020 tuvo una leve disminución de un 2,52% respecto del año anterior en los montos totales recaudados, alcanzando la suma de MM\$126.423, equivalente a 4.943.098 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social.

Recaudación Período 2017-2020										
Período	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
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
2020	4.818.793	97,49%	120.957	95,68%	124.305	2,51%	5.468	4,32%	4.943.098	126.423

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación al aporte de los empleadores adscritos a la Ley N°16.744, del total recaudado en el año 2020, el IPS recaudó para el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$7.432, observándose un aumento de un 3.94% respecto del año 2019. Por otra parte, se observa una disminución de un 4.50% en el número de planillas procesadas.

Recaudación Promedio Mensual Instituto Seguridad laboral Período 2017-2020										
Período	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2017	369.665	97,45%	5.780	98,74%	9.675	2,55%	74	1,26%	379.340	5.854
2018	398.697	95,70%	7.178	98,53%	17.900	4,30%	107	1,47%	416.597	7.285
2019	403.761	96,59%	7.063	98,78%	14.268	3,41%	88	1,22%	418.029	7.150
2020	392.064	98,22%	7.386	99,38%	7.123	1,78%	45	0,61%	399.207	7.432

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación al aporte de salud de los afiliados a FONASA, del total recaudado el año 2020, el IPS recaudó un monto promedio mensual de MM\$283, reflejándose un descenso de un 45,89% respecto del año anterior. Las planillas de cotizaciones previsionales procesadas tuvieron también un descenso de 47,09% en comparación con el año 2019.

Recaudación Promedio Mensual Fondo Nacional de Salud Periodo 2017-2020										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto Total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
2017	0	0,00%	0	0,00%	12.862	100,00%	780	100,00%	12.862	780
2018	16	0,07%	0	0,04%	23.235	99,93%	820	99,96%	23.251	820
2019	0	0,00%	0	0,00%	17.126	100,00%	523	100,00%	17.126	523
2020	0	0,00%	0	0,00%	9.051	100,00%	283	100,00%	9.061	283

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

Respecto de los aportes a los fondos de pensiones relacionados con las Ex Cajas de Previsión administradas por IPS, del total recaudado el 2020 la recaudación promedio mensual del año fue de MM\$2.800, observándose una disminución de un 14,14% respecto del año anterior. En el mismo orden de ideas, se observa una disminución del 19,6% del total de planillas procesadas.

Recaudación Promedio Mensual Pensiones 2017- 2020										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				N° Total Planillas	Monto Total Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto Recaudado	% Monto	Cantidad Planillas	% Planillas	Monto Recaudado	% Monto		
2017	23.183	73,14%	3.530	92,87%	8.514	26,86%	271	7,13%	31.697	3.801
2018	20.902	75,80%	3.363	93,62%	6.674	24,20%	229	6,38%	27.576	3.592
2019	18.210	77,68%	3.068	94,09%	5.234	22,32%	193	5,91%	23.444	3.261
2020	15.550	82,49%	2.673	95,46%	3.300	17,51%	127	4,53%	18.850	2.800

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

b) Cobranza de Deudas Previsionales

Durante el año 2020 se registró la recuperación de MM\$6.253 por concepto de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos. En el año 2019, se recuperaron MM\$8.629.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

La disminución en la recuperación de cotizaciones previsionales se explica en parte por una baja en los registros declarados y no pagados durante el año 2020, que es un 14% menos en lo respecta entre el año 2019, esta baja en los registros se puede atribuir, a el contexto de la crisis sanitaria y social que ha afectado a las empresas y por otro lado hay que tener presente que cada año los afiliados al antiguo sistema van disminuyendo, ambos hechos afectan al universo de los registros de deuda y por ende al monto total de la recaudación. Eso sí, hay que precisar que si bien la recuperación en (MM\$) baja, el porcentaje de recuperación entre lo que se declara y no se paga (deudas de declaraciones y no pago (DEC)) V/S los registros pagados, se mantienen en el orden de un 70% a los 180 días de su declaración.

c) Cobranza Centralizada

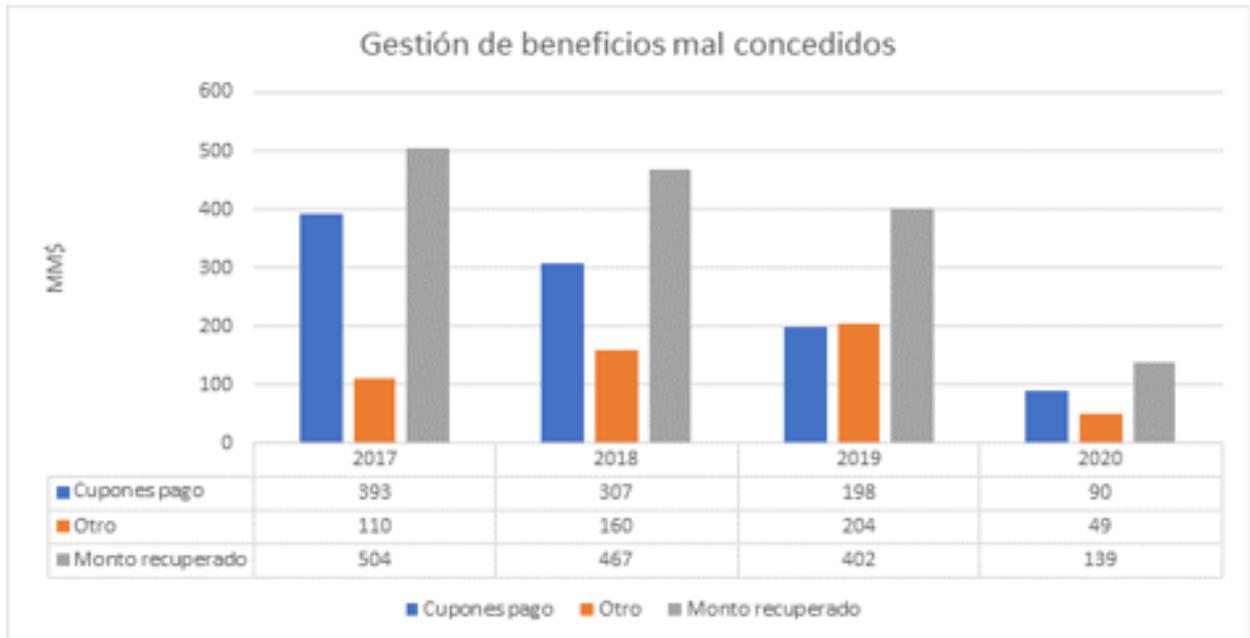
La Cobranza Centralizada de otras deudas tiene dos tipos de procesos:

- 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 2020, se recibió para cobrar, deuda correspondiente a 2.049 Rut únicos, por un monto total de \$716.079.417, correspondiente a una variedad de beneficios mal concedidos. El recupero total por parte del Subdepartamento de Cobranza Centralizada asciende a \$ 139.812.294 que es un 19,05 % del total de la deuda del mismo año.

Es necesario señalar que la gestión de cobro de este tipo de beneficios está íntimamente ligada a la gestión de atención de público que presta la

red de sucursales en nuestro país, por lo que, la crisis sanitaria, cuarentas dinámicas y el llamado del Gobierno a la ciudadanía de sólo realizar trámites esenciales, hizo imposible contar con una gestión normal durante el año 2020.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

4. Desafíos para el período de Gobierno 2021

Continuidad Evolución Digital.

- **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.
- Durante el año 2021 IPS contempla digitalizar 12 trámites más, contribuyendo al porcentaje de logro de trámites digitalizados alcanzando un 88% al término del año.

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

- Durante el año 2021 el Instituto de Previsión Social se compromete a implementar las prácticas e iniciativas que contempla la Norma Chilena 3262 a fin de mantener la certificación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.
- Para ello ha 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 para 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, considerando la situación de pandemia y priorizando los aspectos de salud mental del funcionariado.
- Este desafío no significará desembolsos adicionales ya que será desarrollado con recursos propios.

Índice de Innovación Pública de IPS

- Durante los últimos años el IPS ha desarrollado proyectos alineados con su objetivo estratégico de 'agregar valor público a través de mejoras cocreadas con el usuario, de acuerdo con sus necesidades y experiencia', favoreciendo entre otros, el desarrollo de una cultura de innovación en su funcionariado.
- Este año 2021, el IPS se propone avanzar más en este propósito y aumentar su Índice de Innovación Pública, expandiendo su gestión al desarrollo de acciones colaborativas y que incorporen activamente la coordinación con otras instituciones y el trabajo con organizaciones de la sociedad civil, en la búsqueda de soluciones factibles que favorezcan el desarrollo de ofertas de servicios integrados a incorporar en la plataforma digital ChileAtiende.
- Lo anterior se implementará a través de acciones inicialmente dirigidas a 'determinar y establecer estrategias para reducir brechas digitales de nuestros usuarios/as, favoreciendo la adopción digital por parte de la ciudadanía.

Consolidación de Omnicanalidad en la red ChileAtiende:

- Para el año 2021 se espera establecer una gestión de mejora permanente de todos los canales (con visión omnicanal), a partir de los hallazgos en materia de reclamos y satisfacción. Que implique acciones correctivas en los canales y las áreas de soporte, así como en incentivos y compromisos institucionales.

Integrados ERP SAP:

- Durante el año 2021 se dará inicio a la explotación y/o eventuales ajustes de los aplicativos de apoyo a la gestión de personas y la gestión financiera (Successfactor y ERP SAP S/4 Hana). Se llevará a cabo un proceso de acompañamiento, aprendizaje y madurez en la institución de lo ya implementado para consolidar el uso de este ERP y así lograr de forma paulatina la obtención de los beneficios esperados.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	38
.Anexo 2: Recursos Humanos	44
.Anexo 3: Recursos Financieros	55
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	65
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	68
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	69
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	70
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	73
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	76
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	85
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	86
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	89

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

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
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

Nro.	Descripción
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	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.

Nro.	Descripción
3	Optimizar el proceso de recaudación, de manera de distribuir oportuna y correctamente las cotizaciones previsionales que el Instituto debe cobrar, así como constituir las deudas de cotizaciones de seguridad social, para efectuar adecuadamente la cobranza y recuperación de obligaciones previsionales impagas
4	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.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
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	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.	2
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.	3
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

Cientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	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

Nro.	Descripción	Cantidad
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto	708.443
3	Pensionados de Leyes de Reparación (Nº 19.234 Exonerados Políticos, Nºs 19.123 y 19.980 Rettig y Nº 19.992 Valech) y Leyes Extraordinarias (Nº 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 Nº 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 Nº 20.255	23.470
10	Trabajadores independientes contemplados en el DL Nº 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 Nº 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

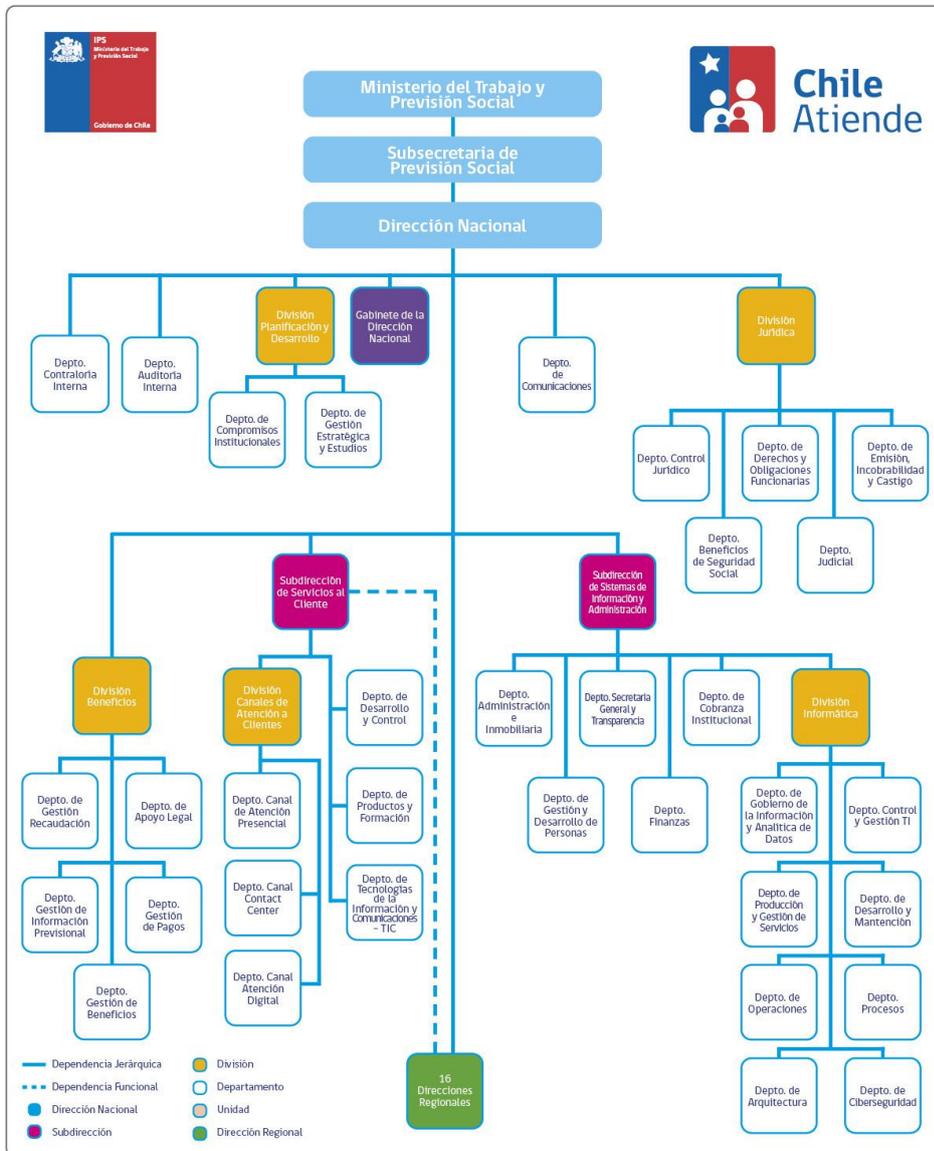
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



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

Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Fuente: División Planificación y Desarrollo, según Resoluciones al 31/12/2020
 Ver en internet: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/organigrama>

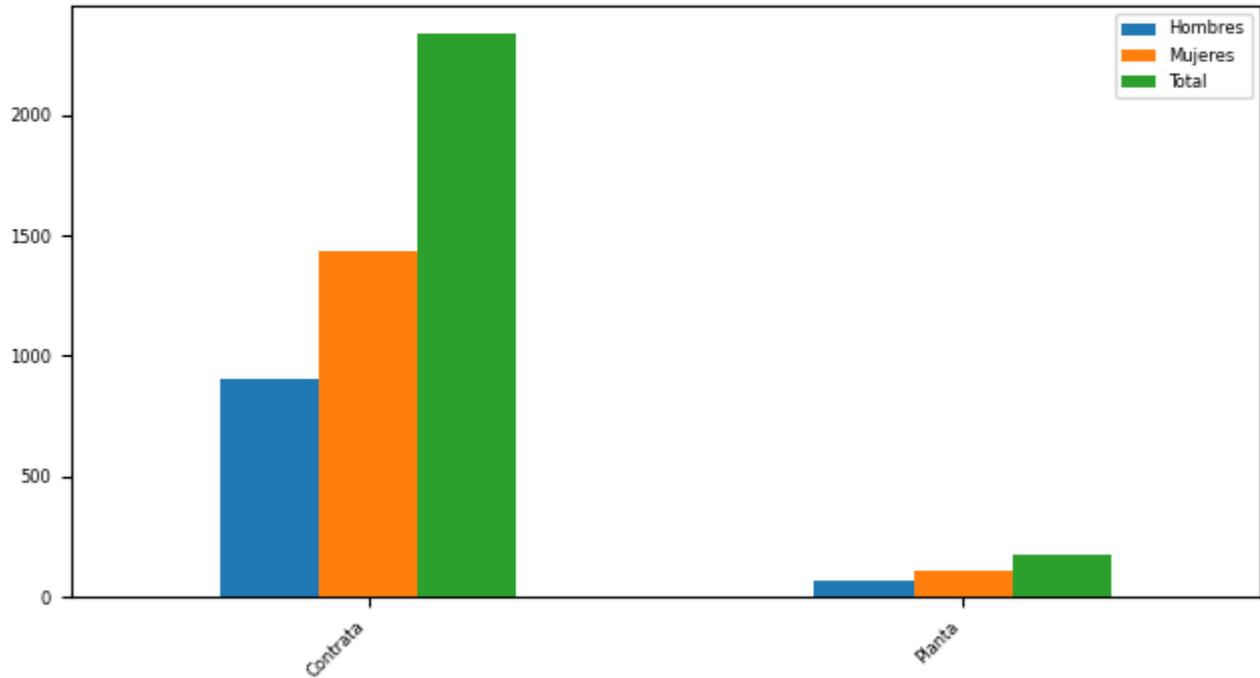
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio 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

Cargo	Nombre
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
Jefe 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 Bernardita Ibáñez Ortega
Jefe Departamento Secretaria General y Transparencia	Alexander Andrés Suarez Olivares
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 Olavarría
Directora Región de Tarapacá	Pamela Del Carmen Boyardi Villalobos
Directora Región de Antofagasta	Yanella Raquel Delgado González
Director Región de Atacama	Roberto William Diaz Lastarria
Director Región de Coquimbo	Rodrigo Antonio Martino Mariño
Director Región de Valparaíso	Marcial Arturo Fernández Iglesias
Directora Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Norma Tatiana Ramírez Álvarez
Director Región del Maule	Waldo Andrés Quevedo Araya
Director Región de Ñuble	Edmundo Arturo Novoa Puga
Director Región del Biobío	Gustavo Hernando Jerez Pantoja
Director Región de La Araucanía	Joaquín Ignacio Núñez Leal
Director Región de Los Ríos	Luis Antonio Palma Campos
Director Región de Los Lagos	Dalmiro Alejandro Yáñez Martínez
Director Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Carlos Patricio Rodríguez Lagos
Director Región de Magallanes y la Antártica Chilena	Eduardo Javier Barahona Kompatzki
Director Regional Área Metropolitana	Gonzalo Humberto Márquez Fazzini

Anexo 2: Recursos Humanos

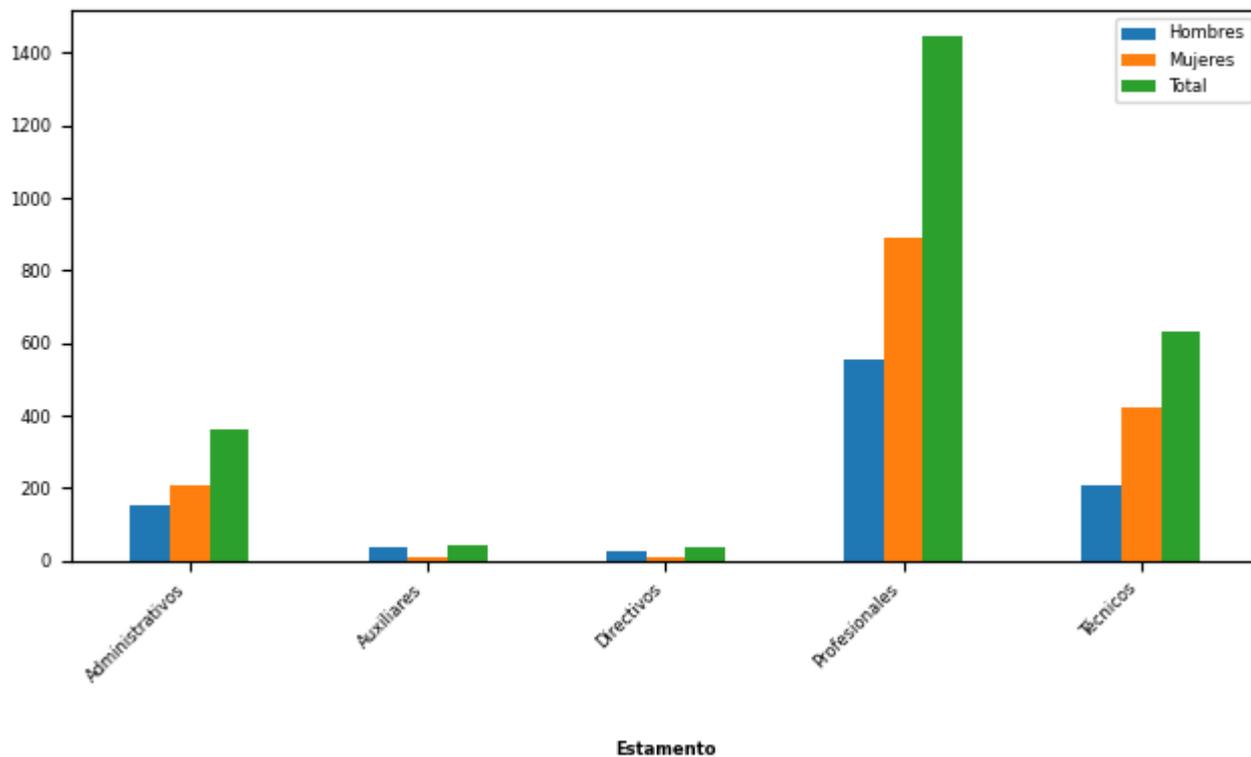
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

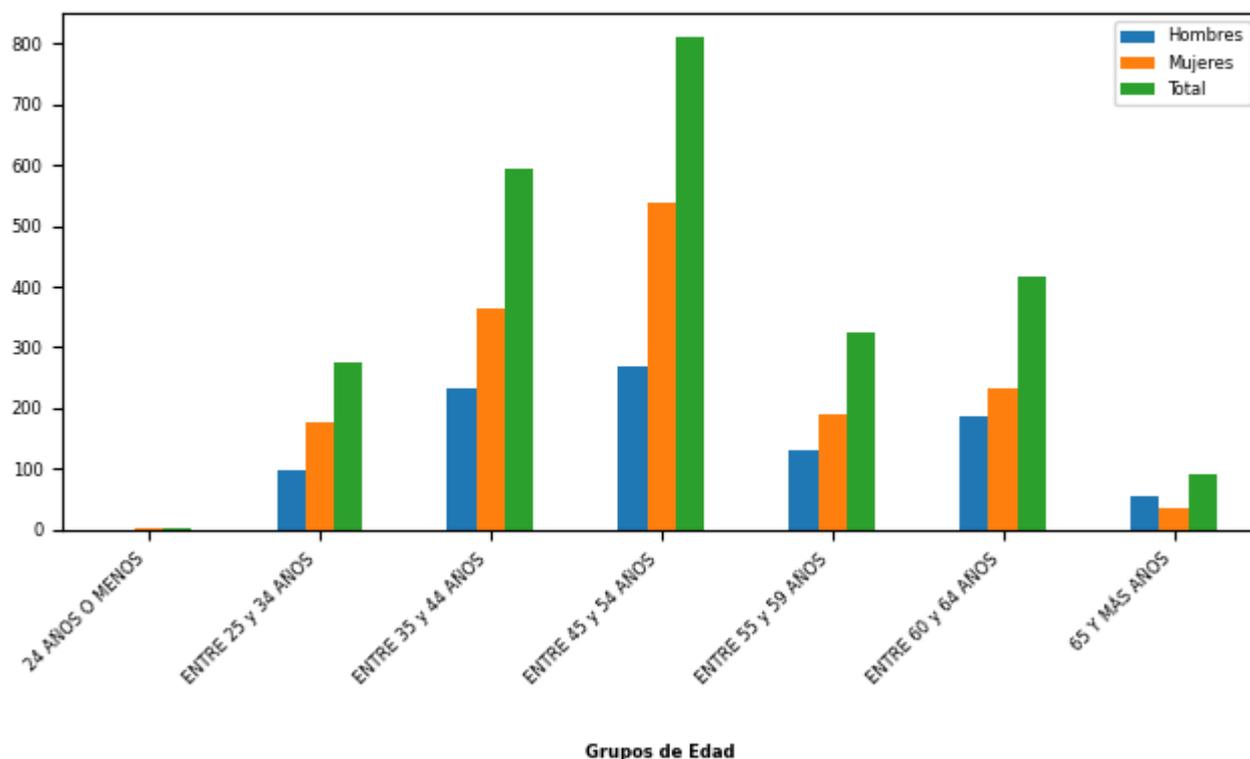
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	1.431	92,86	905	93,01	2.336	92,92
Planta	110	7,14	68	6,99	178	7,08
Total	1.541		973		2.514	
Porcentaje	61,3		38,7			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



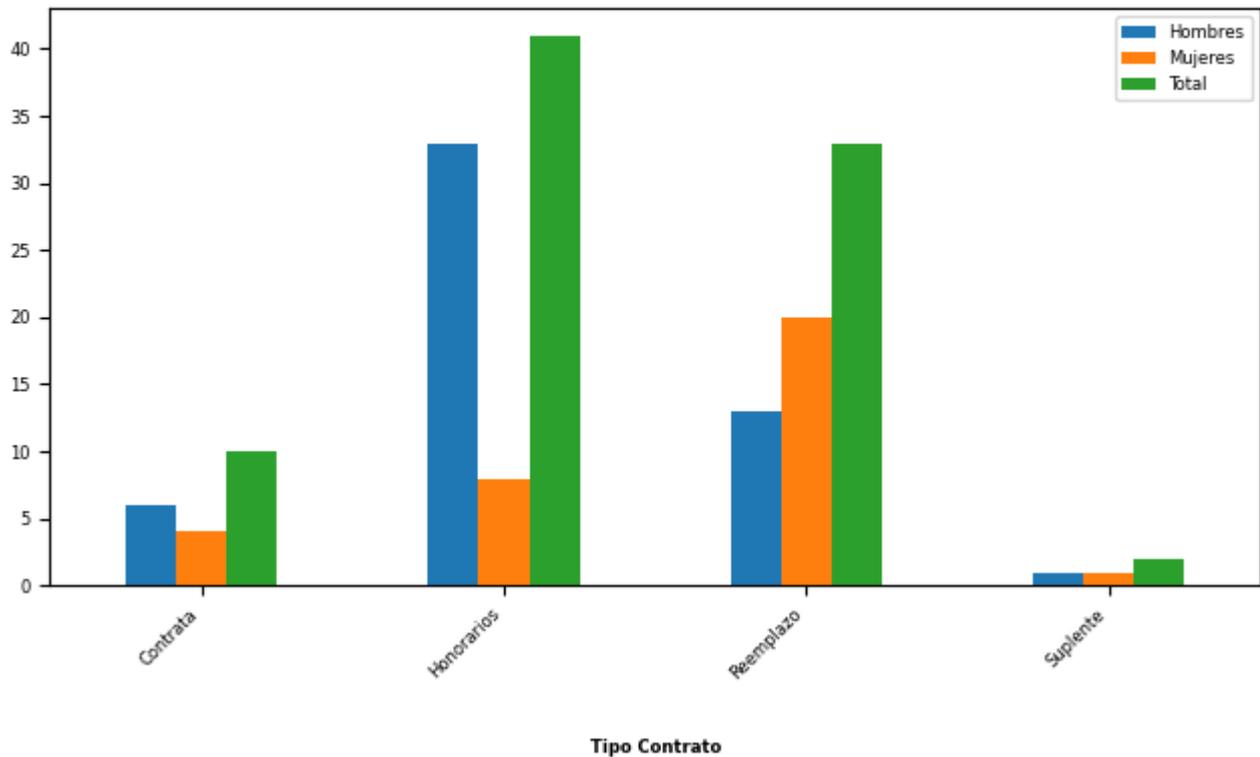
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	209	13,56	152	15,62	361	14,36
Auxiliares	7	0,45	35	3,6	42	1,67
Directivos	9	0,58	27	2,77	36	1,43
Profesionales	892	57,88	553	56,83	1.445	57,48
Técnicos	424	27,51	206	21,17	630	25,06
Total	1.541		973		2.514	
Porcentaje	61,3		38,7			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



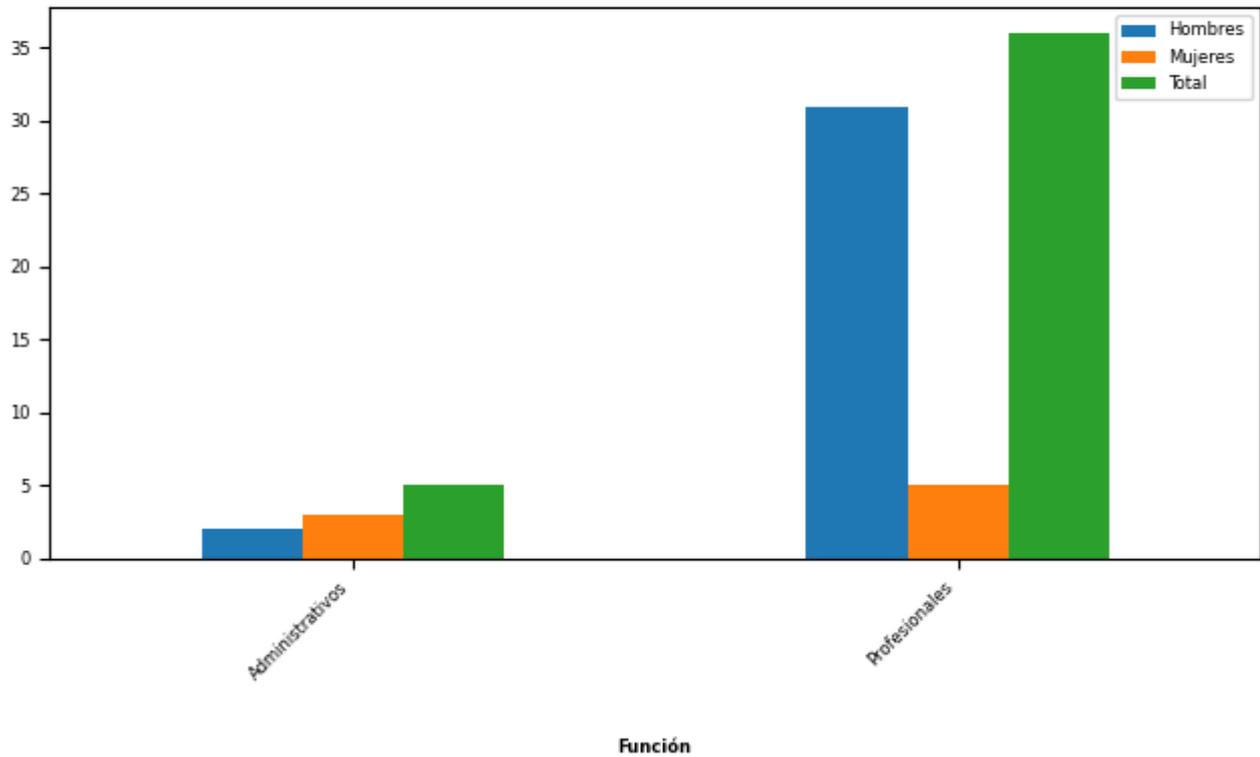
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
24 AÑOS O MENOS	2	0,13	1	0,1	3	0,12
ENTRE 25 y 34 AÑOS	177	11,49	98	10,07	275	10,94
ENTRE 35 y 44 AÑOS	363	23,56	232	23,84	595	23,67
ENTRE 45 y 54 AÑOS	539	34,98	270	27,75	809	32,18
ENTRE 55 y 59 AÑOS	191	12,39	132	13,57	323	12,85
ENTRE 60 y 64 AÑOS	232	15,06	186	19,12	418	16,63
65 Y MÁS AÑOS	37	2,4	54	5,55	91	3,62
Total	1.541		973		2.514	
Porcentaje	61,3		38,7			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



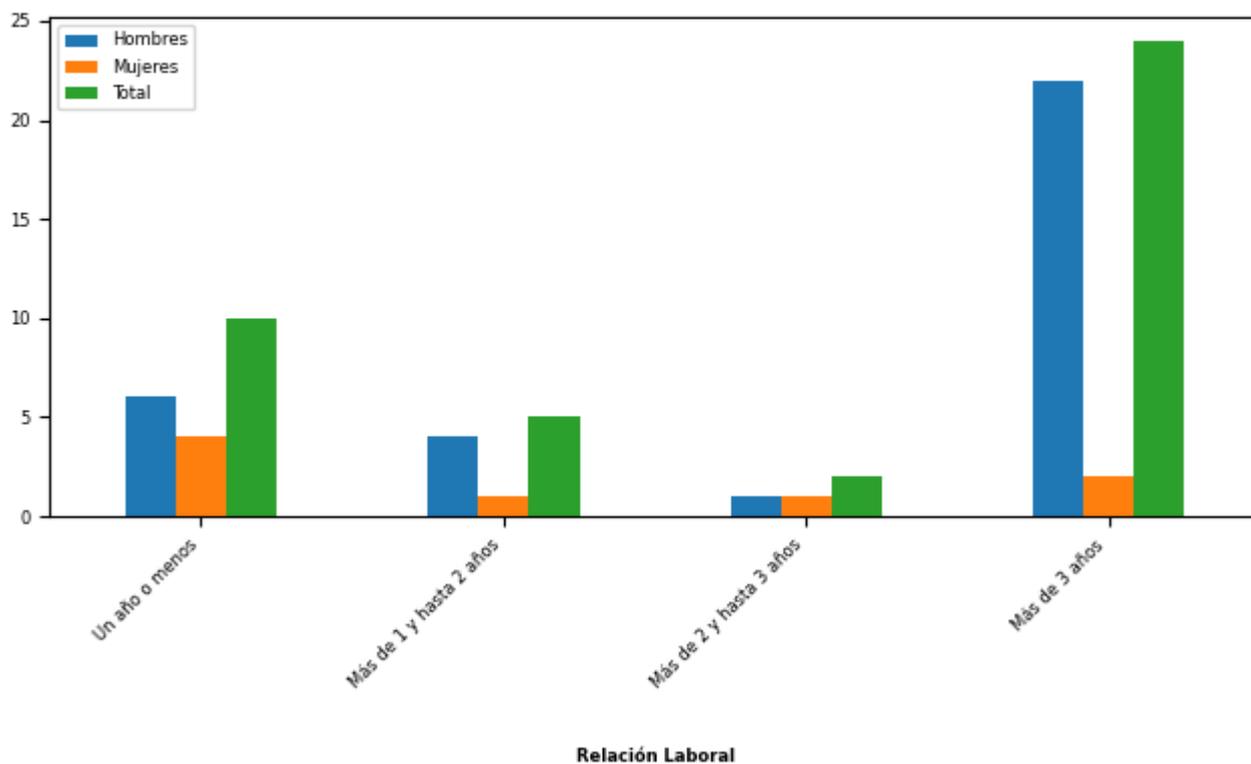
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	4	12,12	6	11,32	10	11,63
Honorarios	8	24,24	33	62,26	41	47,67
Reemplazo	20	60,61	13	24,53	33	38,37
Suplente	1	3,03	1	1,89	2	2,33
Total	33		53		86	
Porcentaje	38,37		61,63			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	3	37,5	2	6,06	5	12,2
Profesionales	5	62,5	31	93,94	36	87,8
Total	8		33		41	
Porcentaje	19,51		80,49			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	4	50,0	6	18,18	10	24,39
Más de 1 y hasta 2 años	1	12,5	4	12,12	5	12,2
Más de 2 y hasta 3 años	1	12,5	1	3,03	2	4,88
Más de 3 años	2	25,0	22	66,67	24	58,54
Total	8		33		41	
Porcentaje	19,51		80,49			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	68	107	23
(b) Total de ingresos a la contrata año t	74	174	114
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	91%	61%	20%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	64	102	21
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección			
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	94%	95%	91%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	199	201	181
(b) Total dotación efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	7,93%	8,07%	7,20%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	1	1
Funcionarios fallecidos año t	5	8	5
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	96	73	92
Otros retiros voluntarios año t	27	33	22
Funcionarios retirados por otras causales año t	71	86	61

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	199	201	181

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	81	157	114
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	199	201	181
Porcentaje de recuperación (a/b)	40%	78%	62%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	226	198	178
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	76	144	62
(b) Total Contratos efectivos año t	2.283	2.292	2.336
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	3,33%	6,28%	2,65%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	2.522	2.156	1.749
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	100,52%	86,59%	69,57%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	6.529.458	3.956.260	2.826.384
(b) Total de participantes capacitados año t	17.047	7.474	3.222
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	383,03	529,34	877,21

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	4	4	4
(b) N° de actividades de capacitación año t	738	477	129
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,54%	0,84%	3,10%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	20	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,80%	0,00%

5 Días no Trabajados

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	4	4	3
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,00	0,00	0,00

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	747	751	599
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,30	0,30	0,24

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	8	60	88
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,02	0,04

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	1.065	3.248	1.070
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,42	1,30	0,43

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	2336	2222	2222
Lista 2	9	3	3
Lista 3	1	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	2.346	2.225	2.225
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.509	2.490	2.514
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	93,50%	89,36%	88,50%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	No	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	13	10	3
(b) Total de ingresos a la contrata año t	74	174	114
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	17,57%	5,75%	2,63%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	13	10	3
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	36	40	28
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	36,11%	25,00%	10,71%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	40	28	22
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	36	40	28
Porcentaje (a/b)	111%	70%	78%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	5.605.256.038	6.109.672.011	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	84.461.455	80.509.187	1
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	450.456.254	1.286.709.927	2
RENTAS DE LA PROPIEDAD	171.959	109.874	
INGRESOS DE OPERACIÓN	318.568	157.542	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	32.811.827	26.414.744	3
APORTE FISCAL	4.978.829.021	4.657.485.400	4
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.979	0	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	58.059.886	58.117.574	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	144.089	167.763	
GASTOS	5.588.562.143	6.108.779.770	
GASTOS EN PERSONAL	61.343.824	62.151.673	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	78.430.798	77.649.654	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	4.497.498.615	4.753.978.546	5
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	890.596.312	1.155.012.642	6
OTROS GASTOS CORRIENTES	531.232	402.357	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	346.977	212.681	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	59.805.615	58.837.051	
PRÉSTAMOS	8.770	5.893	
SERVICIO DE LA DEUDA	0	529.273	
RESULTADO	16.693.895	892.241	

Notas:

- 1: La diferencia se explica por una disminución de aprox. 15% de las cotizaciones respecto al año anterior y por otro lado hubo incremento en las desafiliaciones de AFP de aprox. 10%.
- 2: El incremento se explica por un mayor aporte en el presupuesto del IPS del "Fondo de Reserva de Pensiones Ley N°20.128" por modificación en la fórmula de cálculo de este fondo (Ley N° 21.227). Estos recursos financiaron parte del gasto del Pilar Solidario.
- 3: El menor ingreso se explica principalmente por una disminución de los ingresos por multas de imposiciones previsionales por modificación del % de distribución entre el IPS e ISL (MM\$ 3.230), baja en los intereses por inversiones financieras de terceros (MM\$ 910) y menores ingresos netos en entradas varias (MM\$ 2.296) tales como cotizaciones erróneas (- MM\$ 1.608), reversión cheques caducados (- MM\$ 1.189), devolución seguros de vida sin beneficiarios (- MM\$ 589) y reintegro de Contribuciones de Bienes Raíces de años anteriores (+ MM\$ 947)
- 4: La disminución del Aporte Fiscal se produce ya que parte de su presupuesto es asumido por el "Fondo de Reserva de Pensiones Ley N° 20.128".
- 5: La diferencia en Prestaciones de Seguridad Social se explica en su mayoría por un mayor gasto en el Pilar Solidario interno MM\$ 389.997, Bono por Hijo Nacido Vivo MM\$ 10.597 y un aumento de MM\$ 50.849 por aplicación de la Ley N° 20.531 y Ley N° 20.864, que exime de la cotización de salud a los pensionados que cumplen los requisitos legales. Por otro lado, se observa una disminución en el Bono de Reconocimiento de MM\$ 106.474 y Pensiones Previsionales sin APS MM\$71.236
- 6: El incremento se explica por un aumento en el número de beneficiarios del Aporte Previsional Solidario de pensionados de AFP, Cías. de Seguro y Mutuales y por la implementación de la Ley N°21.190 que otorgó un reajuste extraordinario por grupo etario a los beneficiarios del Pilar Solidario a contar del 1/12/2019. Cabe señalar, que el año 2019 contempla recursos asociados al Bono Extraordinario Apoyo Familiar (MM\$ 151.250) y en el año 2020 otorgamiento del Bono de Emergencia Covid 19 (MM\$ 141.056).

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	5.557.195.402	6.116.090.200	6.109.672.011	6.418.189	
4			IMPOSICIONES PREVISIONALES	64.806.169	82.357.344	80.509.187	1.848.157	
	02		Aportes del Trabajador	64.806.169	82.357.344	80.509.187	1.848.157	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	467.681.768	1.286.755.188	1.286.709.927	45.261	
	02		Del Gobierno Central	454.473.011	1.272.971.530	1.273.422.158	-450.628	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidios de Cesantía	40.306.691	30.472.570	30.923.158	-450.588	
		075	Fondo de Reserva de Pensiones Ley N° 20.128	414.166.320	1.242.498.960	1.242.499.000	-40	
	03		De Otras Entidades Públicas	13.208.757	13.783.658	13.287.769	495.889	
		001	Comisión Revalorizadora de Pensiones	13.208.757	13.783.658	13.287.769	495.889	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	177.058	124.418	109.874	14.544	
7			INGRESOS DE OPERACIÓN	259.262	174.807	157.542	17.265	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	33.805.190	30.882.437	26.414.744	4.467.693	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.477.206	2.560.599	2.613.613	-53.014	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	5.142.722	1.703.765	1.701.112	2.653	
	99		Otros	27.185.262	26.618.073	22.100.019	4.518.054	
9			APORTE FISCAL	4.932.449.087	4.657.487.205	4.657.485.400	1.805	
	01		Libre	4.932.449.087	4.657.487.205	4.657.485.400	1.805	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	14.729	14.729	0	14.729	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
	04		Mobiliario y Otros	14.729	14.729	0	14.729	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	57.854.311	58.117.574	58.117.574	0	
	01		Venta o Rescate de Títulos y Valores	57.854.311	58.117.574	58.117.574	0	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	147.828	176.498	167.763	8.735	
	01		De Asistencia Social	11.081	8.646	7.925	721	
	02		Hipotecarios	136.255	167.570	159.565	8.005	
	05		Médicos	492	282	273	9	
			GASTOS	5.557.195.402	6.125.190.200	6.108.779.770	16.410.430	
21			GASTOS EN PERSONAL	59.290.952	62.410.726	62.151.673	259.053	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	74.058.336	79.218.347	77.649.654	1.568.693	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	4.462.908.350	4.762.548.699	4.753.978.546	8.570.153	
	01		Prestaciones Previsionales	3.018.465.988	3.131.468.317	3.125.390.193	6.078.124	
		001	Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	2.431.945.879	2.553.286.391	2.549.055.160	4.231.231	1
		002	Bonificaciones	244.975	209.061	200.615	8.446	
		003	Bono de Reconocimiento	405.061.775	405.061.775	404.968.830	92.945	
		004	Desahucios e Indemnizaciones	24.200.278	17.257.014	16.493.462	763.552	
		006	Asignación por Muerte	28.220.830	30.523.931	30.508.516	15.415	
		007	Seguro de Vida	24.706.244	16.072.500	16.149.995	-77.495	
		008	Devolución de Imposiciones	294.722	73.264	27.249	46.015	
		016	Bonificación por Hijo para las Mujeres	103.791.285	108.984.381	107.986.366	998.015	
	02		Prestaciones de Asistencia Social	1.444.442.362	1.627.840.867	1.625.349.006	2.491.861	
		001	Asignación Familiar	28.100.283	30.722.865	30.574.902	147.963	
		006	Subsidio de Cesantía	4.522	5.918	5.658	260	
		007	Pensiones Básicas Solidarias de Vejez	654.284.037	774.504.045	774.383.042	121.003	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	296.295.153	315.833.200	315.648.192	185.008	
			008					
			Subsidio de Discapacidad Mental	16.947.407	18.059.876	18.018.507	41.369	
			009					
			Bono para Cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio	6.482.135	5.670.870	5.481.341	189.529	
			010					
			Bonificación Ley N° 20.531	287.156.446	322.175.733	321.631.926	543.807	
			011					
			Aporte Familiar Permanente de Marzo	155.172.379	155.172.379	153.939.050	1.233.329	2
			012					
			Garantía Estatal Artículo 82 D.L. N° 3.500	0	5.695.981	5.666.388	29.593	
			013					
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	3.239.515	3.239.347	168	
			001					
			Indemnización de Cargo Fiscal	0	1.656.239	1.656.071	168	
			001					
			Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	0	1.583.276	1.583.276	0	
			003					
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	899.701.608	1.160.479.302	1.155.012.642	5.466.660	
			01					
			Al Sector Privado	889.397.870	1.149.832.183	1.144.878.654	4.953.529	
			006					
			Otras	188.010	153.867.114	152.178.443	1.688.671	3
			007					
			Aporte Previsional Solidario	885.832.009	993.229.847	989.965.003	3.264.844	4
			008					
			Traslados y Hospedajes Pensiones Básicas Solidarias de Invalidez	175.274	75.516	67.173	8.343	
			009					
			Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes	3.142.341	2.625.586	2.638.900	-13.314	
			011					
			Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres en territorios rurales de difícil conectividad	60.236	34.120	29.135	4.985	
			03					
			A Otras Entidades Públicas	10.299.095	10.647.119	10.133.988	513.131	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
		263	Comisión Revalorizada de Pensiones	6.414.117	7.642.985	7.560.844	82.141	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	3.884.978	3.004.134	2.573.144	430.990	
	07		A Organismos Internacionales	4.643	0	0	0	
		001	Organismos Internacionales	4.643	0	0	0	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES	0	512.032	402.357	109.675	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	0	512.032	402.357	109.675	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	556.919	245.271	212.681	32.590	
	03		Vehículos	106.376	40.000	39.598	402	
	05		Máquinas y Equipos	77.489	77.489	69.425	8.064	
	07		Programas Informáticos	373.054	127.782	103.658	24.124	
30			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	60.650.215	59.236.000	58.837.051	398.949	
	01		Compra de Títulos y Valores	60.650.215	59.236.000	58.837.051	398.949	
32			PRÉSTAMOS	19.022	10.550	5.893	4.657	
	01		De Asistencia Social	19.022	10.550	5.893	4.657	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10.000	529.273	529.273	0	
	07		Deuda Flotante	10.000	529.273	529.273	0	

Notas:

1:Diferencia corresponde principalmente a mayor estimación del gasto en pensiones previsionales (MM\$ 999), Aporte Previsional Solidario del IPS (MM\$ 2.007) y Pensiones Exonerados (MM\$ 962), la cual consideraba recuperación en el número de concesiones por baja en el período cúspide de la pandemia.

2:El pago de rezagos por Aporte Familiar Permanente durante el último trimestre fue menor a lo estimado.

3:Se estimaron rezagos superiores al gasto en el Bono Covid-19 y Bono Extraordinario de Apoyo Familiar Diciembre 2019, durante el último trimestre.

4:Corresponde a menores beneficiarios respecto a lo proyectado que consideraba una recuperación en el número de concesiones por baja en el período más alto de la pandemia.

c) Indicadores Financieros

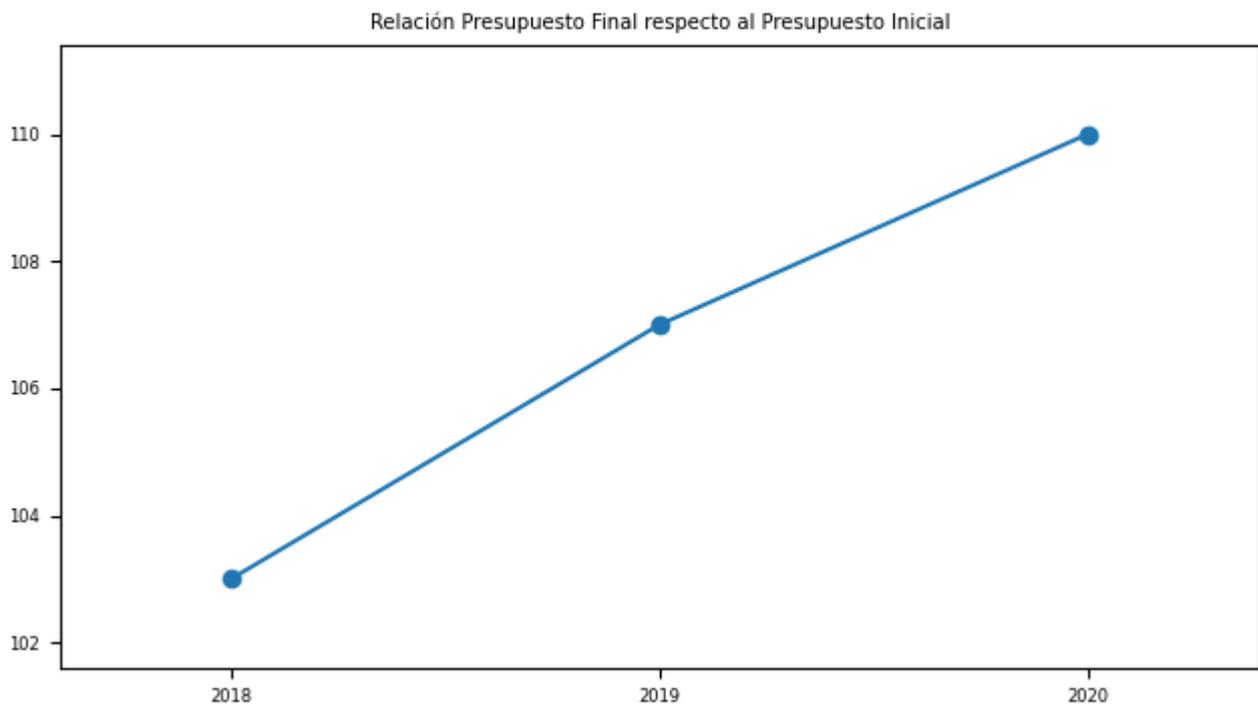
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
103	107,4	110,4

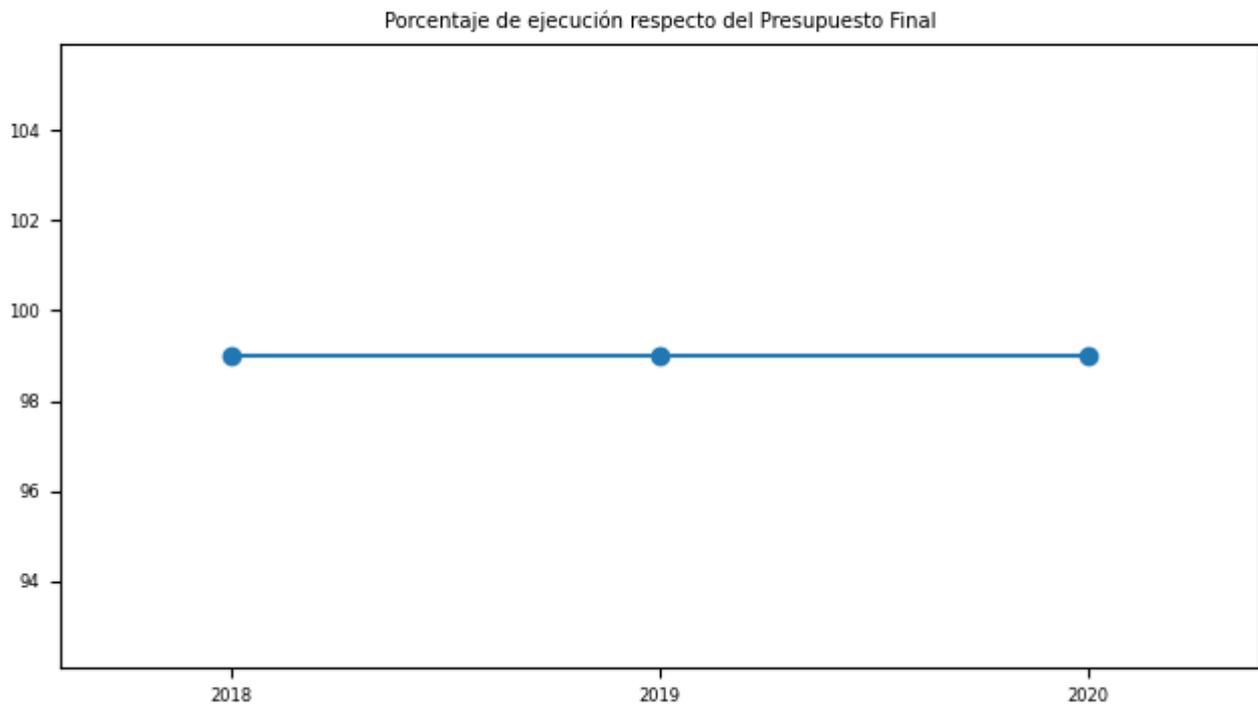


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99,7	99,6	99,7



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
PBS Vejez	654.284.037	730.135.090	730.140.862	
Aguinaldo PBS Vejez	0	17.719.623	17.691.510	
Bono de Invierno PBS Vejez	0	26.649.332	26.550.673	
PBS Invalidez	296.295.153	307.349.073	307.193.294	
Aguinaldo PBS Invalidez	0	8.484.127	8.454.898	
APS (Pensionados del IPS)	317.426.258	412.869.768	410.862.674	
APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	885.832.009	927.970.397	924.555.842	
Aguinaldo APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	32.499.223	32.708.735	
Bono Invierno APS (AFP, Cías de Seguro y Mutuales)	0	32.760.227	32.700.426	
Bono por Hijo nacido Vivo	103.791.285	108.984.381	107.986.366	
Bonificación Ley 20.531 y Ley 20.864	287.156.446	322.175.733	321.631.926	
Aporte Familiar Permanente de Marzo	155.172.379	155.172.379	153.939.050	
Bono de Emergencia Covid-19	0	141.624.000	141.055.800	
Fondo de Reserva de Pensiones Ley N° 20.128	414.166.320	1.242.498.960	1.242.499.000	

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 90,2%

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

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

Fórmula de cálculo: (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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	93,0%	94,0%	92,0%	93,0%	91,0%	100,0%
Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	4.473.651	4.090.959	4.122.922	2.707.582	4.757.835	
N° total de personas atendidas en el año t	4.814.965	4.346.016	4.472.299	2.926.951	5.212.919	

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

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

Fórmula de cálculo: (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 el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	89,0%	89,0%	88,0%	46,0%	90,0%	51,1%
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	41.932	41.525	37.394	11.328	38.700	

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t	47.367	46.845	42.340	24.828	43.000	

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

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

Fórmula de cálculo: (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

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	96,43%	97,63%	97,56%	98,81%	98,0%	100,0%
Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	65.703	74.040	68.225	72.003	70.560	
Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t	68.132	75.841	69.928	72.873	72.000	

Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales

Porcentaje de monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	72,97%	72,28%	0,0%	70,95%	70,03%	100,0%

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t	5.899.440.336	6.575.874.289		7.599.551.945	3.521.884.936	
Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días	8.085.149.165	9.097.756.772		10.710.951.331	5.029.397.437	

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

Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de días de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias solicitados por los usuarios finalizados en el año t/Número total de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias finalizados en el año t)

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	49,61	43,61	0,0	37,33	42,0	100,0%
Sumatoria de días de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias solicitados por los usuarios finalizados en el año t	7.705.919	7.757.040		8.138.353	6.930.000	
Número total de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias finalizados en el año t	155.317	177.879		217.983	165.000	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Reforma a la Ley de Pensiones (Boletín 12.212-13)	En Tramitación

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los
Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	Partida Presupuestaria	15
Servicio	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	Capitulo Presupuestario	9
Dotación	2.514		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	4	44	44,0
2.- Eficiencia Institucional	4	27	27,0
3.- Calidad de Servicio	5	29	29,0
Total	13	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					44%	44,0%
1	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	90 %	46.00 % (11328 / 24828) * 100	51.11 %	7	7,0
2	Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	98,00 %	98.81 % (72003.00 / 72873.00) * 100	100.83 %	20	20,0
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	Medir	0.93 % (23.00 / 2476.50) * 100	Cumple	7	7,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (4 / 4))*100	100.00 %	10	10,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					27%	27,0%
5	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	Medir	104.35 % (77862335 .00 / 74615255. 00)*100	Cumple	5	5,0
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11,00 %	9.63 % (58834293 7.00 / 61087797 70.00)*10 0	114.23 %	5	5,0
7	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	Medir	5.40 % (13.0 / 240.0)*10 0	Cumple	7	7,0
8	Índice de eficiencia energética.	Medir	35.64 kWh/m2 2677998.7 7 / 75143.00	Cumple	10	10,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					29%	29,0%
9	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	29.73 % (3894.00 / 13097.00)*100	Cumple	5	5,0
10	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	39.00 % 63 -24	Cumple	7	7,0
11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	65,31 %	65.31 % (32.00 / 49.00)*100	100.00 %	5	5,0
12	Tiempo promedio de trámites finalizados	32,00 días	28.30 días 5518906.0 0 / 195016.00	113.07 %	5	5,0
13	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	Medir	50.75 % (539.00 / 1062.00)*100	Cumple	7	7,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

(1) Razones causa externa 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. Se debe a que, el efecto de la emergencia sanitaria impidió a los usuarios/as realizar este trámite, tomando en cuenta que en su mayoría son adultos/as mayores, que es el grupo etario de mayor riesgo en esta pandemia. Por otro lado se establecieron una serie de medidas preventivas, que implicaron, para un gran número de funcionarios, ausentarse de las oficinas del servicio, lo

cual dificulta el procesamiento de las solicitudes; obteniendo inicialmente 0% de la ponderación asignada (7%). El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas que incidieron en el cumplimiento del indicador, por tanto, se procede adicionar 7% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica. 2 (2) Razones causa externa Indicador Satisfacción neta. Se debe a que, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa; obteniendo 0% de la ponderación asignada (7%). El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en otras causas externas que implicaron que se declarara desierta la licitación colaborativa para la contratación del servicio de encuestas, cumpliendo de manera alternativa el requisito técnico a través de trato directo, por tanto, se procede adicionar 7% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2018	División Beneficios	405,0	8,0	100,0	8,0
2018	Subdirección Servicios al Cliente	155,0	7,0	100,0	8,0
2018	División Informática	82,0	10,0	100,0	8,0
2018	Subdirección Sistemas de Información y Administración	426,0	10,0	100,0	8,0
2018	División Jurídica	73,0	9,0	99,64	8,0
2018	División Planificación y Desarrollo	38,0	10,0	98,72	8,0
2018	Depto Comunicaciones	16,0	9,0	100,0	8,0
2018	Depto Contraloría Interna	11,0	8,0	100,0	8,0
2018	Depto Auditoría Interna	19,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Arica y Parinacota	21,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Tarapacá	26,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Antofagasta	39,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Atacama	34,0	7,0	99,78	8,0
2018	DR Coquimbo	84,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Valparaíso	158,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR O Higgins	82,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Maule	91,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Bio Bio	144,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Araucanía	76,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Los Ríos	45,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Los Lagos	82,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Aisén	28,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Magallanes	27,0	7,0	100,0	8,0
2018	DR Metropolitana	357,0	7,0	100,0	8,0
2019	División Beneficios	384,0	7,0	99,33	8,0

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2019	Subdirección Servicios al Cliente	182,0	8,0	99,53	8,0
2019	División Informática	75,0	9,0	99,74	8,0
2019	Subdirección Sistema de Información y Administración	426,0	7,0	97,41	8,0
2019	División Jurídica	70,0	9,0	95,56	8,0
2019	División Planificación y Desarrollo	40,0	9,0	93,33	8,0
2019	Depto Comunicaciones	19,0	10,0	90,0	8,0
2019	Depto Contraloría Interna	12,0	9,0	100,0	8,0
2019	Depto Auditoría Interna	18,0	6,0	100,0	8,0
2019	DR Arica y Parinacota	19,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Tarapacá	27,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Antofagasta	40,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Atacama	36,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Coquimbo	81,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Valparaíso	158,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR O Higgins	80,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Maule	93,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Ñuble	39,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Bio Bio	103,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Araucanía	74,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Los Ríos	43,0	7,0	99,89	8,0
2019	DR Los Lagos	79,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Aisén	28,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Magallanes	28,0	7,0	100,0	8,0
2019	DR Metropolitana	347,0	7,0	100,0	8,0
2020	División Beneficios	384,0	7,0	99,33	8,0
2020	Subdirección Servicios al Cliente	182,0	8,0	99,53	8,0
2020	División Informática	75,0	9,0	99,74	8,0
2020	Subdirección Sistema de Información y Administración	426,0	7,0	97,41	8,0
2020	División Jurídica	70,0	9,0	95,56	8,0
2020	División Planificación y Desarrollo	40,0	9,0	93,33	8,0

Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2020	Depto Comunicaciones	19,0	10,0	90,0	8,0
2020	Depto Contraloría Interna	12,0	9,0	100,0	8,0
2020	Depto Auditoría Interna	18,0	6,0	100,0	8,0
2020	DR Arica y Parinacota	19,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Tarapacá	27,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Antofagasta	40,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Atacama	36,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Coquimbo	81,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Valparaíso	158,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR O Higgins	80,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Maule	93,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Ñuble	39,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Bio Bio	103,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Araucanía	74,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Los Ríos	43,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Los Lagos	79,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Aisén	28,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Magallanes	28,0	7,0	100,0	8,0
2020	DR Metropolitana	347,0	7,0	100,0	8,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
---------	-----------------

i. Diagnóstico institucional de género.

ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.

Estudio diagnóstico institucional destinado a identificar la doble presencia en el funcionariado del IPS, con determinación de inequidades, brechas y barreras por sexo. Actividades relevantes para el desarrollo de esta medida: 1.- Elaboración de instrumento (cuestionario), orientado a determinar e identificar características de la doble presencia del funcionariado del IPS, representado por el trabajo de reproducción y el cuidado de personas dependientes: menores de edad, personas enfermas, personas en situación de discapacidad y personas adultas mayores. 2.- Aplicación de instrumento al funcionariado, de acuerdo con el diseño muestral. 3.- Análisis y procesamiento de datos, una vez aplicado el instrumento, identificando inequidades, brechas y barreras de género. 4.- Elaboración de informe de resultados para la determinación de inequidades, brechas y barreras producto de la doble presencia del funcionariado IPS y sugerencias y/o recomendaciones de medidas que aborden los hallazgos expresados en inequidades, brechas y barreras. Elaboración de instrumento / cuestionario, destinado a identificar la doble presencia del funcionariado IPS, representado por el trabajo de reproducción y el cuidado de personas dependientes: Personas dependientes como: menores de edad, personas enfermas, personas en situación de discapacidad y personas adultas mayores. El instrumento fue elaborado por el Equipo de Género del Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género de la División Planificación y Desarrollo del Instituto de Previsión Social, se trata de una Encuesta que consta de 30 preguntas destinadas a identificar la doble presencia del funcionariado IPS. Se incorporaron 8 preguntas (lo que sumó 38 en total), que incluyeron situaciones en contexto de pandemia con modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia. El instrumento "Encuesta sobre doble presencia y conciliación de la vida laboral, familiar y personal del funcionariado IPS", consta de 38 preguntas, distribuidas en consultas relacionadas con: - Caracterización del perfil de los y las encuestadas - Situación de doble presencia relacionada a cuidados de terceros (niños/as, personas en situación de discapacidad, personas adultas mayores) - Conciliación, compatibilización de actividades diarias. - Corresponsabilidad. - Conocimiento de medidas de conciliación desarrolladas en el Instituto. - Desarrollo personal y profesional. - Teletrabajo y doble presencia. El cuestionario en modalidad on line fue enviado por correo institucional invitando a responder a 1.223 personas que laboran en los edificios centrales de IPS, ubicados en Alameda, Huérfanos y Santo Domingo, que corresponden al 100% de la dotación. El link estuvo disponible entre los días 9 de septiembre hasta el día 25 de septiembre de 2020 y respondieron el cuestionario completo 551 personas: 227 hombres y 324 mujeres, que laboran en los mencionados edificios y que corresponden a un 45% de la dotación. Las personas que participaron lo hicieron en forma voluntaria. Posteriormente se identificaron inequidades, brechas y barreras productos de la doble presencia del funcionariado IPS y sugerencias y/o recomendaciones de medidas que aborden estas IBB.

iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.

Desarrollo de Estudio diagnóstico institucional destinado a identificar la doble presencia en el funcionariado del IPS, con determinación de inequidades, brechas y barreras desagregadas por sexo. Actividades relevantes para el desarrollo de esta medida: 1. Elaboración de instrumento (cuestionario), orientado a determinar e identificar características de la doble presencia del funcionariado del IPS, representado por el trabajo de reproducción y el cuidado de personas dependientes: menores de edad, personas enfermas, personas en situación de discapacidad y personas adultas mayores. 2. Aplicación de instrumento al funcionariado, de acuerdo con el diseño muestral. 3. Análisis y procesamiento de datos, una vez aplicado el instrumento, identificando inequidades, brechas y barreras de género. 4. Elaboración de informe de resultados para la determinación de inequidades, brechas y barreras producto de la doble presencia del funcionariado IPS y sugerencias y/o recomendaciones de medidas que aborden los hallazgos expresados en inequidades, brechas y barreras.

Medidas	Resultados 2020
<p>iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.</p>	<p>Implementación del Procedimiento sobre Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, Plan de Prevención, Monitoreo y Seguimiento. Actividades relevantes para el desarrollo de esta medida: Con relación a Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual (MALS) 1. Implementación del Procedimiento de Denuncia sobre Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual. 2. Sensibilización y difusión del Procedimiento de Denuncia sobre Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual. 3. Elaboración de Plan de monitoreo y seguimiento de denuncias sobre MALS presentadas durante el año 2020. 4. Evaluación Anual de Resultados del Plan de Seguimiento y Monitoreo. Con relación a Prevención: 1. Implementación de un Plan de Prevención de conductas de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual. 2. Diseño e implementación de Plan de Seguimiento y Monitoreo. 3. Evaluación Anual de Resultados del Plan de Seguimiento y Monitoreo. 4. Difusión a través de un pictograma del Plan de Prevención de Conductas de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual de la Institución. Informe: 1. Elaboración de informe de resultados de las acciones de implementación, sensibilización, plan de prevención y evaluación de resultados con identificación de inequidades, brechas y barreras de género. Implementación del Procedimiento De Denuncia sobre Maltrato Laboral , Acoso Laboral y Acoso Sexual (MALS). Mediante Resolución Exenta No 389, de 26 de noviembre de 2019, la Dirección Nacional del Instituto, aprobó el documento denominado "Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal del Instituto de Previsión Social", versión N°1, cuyo objetivo es dejar de manifiesto por parte de la alta dirección, el compromiso de Implementar el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal (SGIGC), así como sus objetivos, procedimientos, acciones y recursos. En el marco de la política señalada se establecieron mecanismos que permitan a todas las personas, que trabajen en el IPS o para este, identificar conductas de maltrato, acoso laboral y/o sexual, investigarlas y posteriormente, de corresponder, sancionar aquellas denuncias que sean comprobadas por medio de un proceso sumarial y, adicionalmente detectar factores de riesgos con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones. El procedimiento es aplicable para todas las personas que realicen alguna función en o para el IPS. Esto incluye al personal de planta, contrata, personas contratadas a honorarios, en calidad de suplente y/o reemplazos, personas en práctica profesional y/o técnica y a las personas subcontratadas o tercerizadas. Las personas que no se rigen por el Estatuto Administrativo, en aquellos casos en que se acredite una conducta que eventualmente constituiría maltrato, acoso laboral, acoso sexual u otras conductas que atenten a la dignidad de las personas, el IPS puede poner término inmediato al contrato en forma anticipada por vía meramente administrativa, misma aplicación para personas en práctica profesional y/o técnica y para aquellas personas subcontratadas o tercerizadas.</p>

v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.

Desarrollo de instancia de capacitación en temáticas de género a nivel básico (contenidos introductorios de género). Actividades relevantes para el desarrollo de esta medida: 1.- Determinación de inequidades, brechas y barreras de capacitación para el funcionario en temáticas de género en el Instituto. 2.- Determinación de objetivos y estrategias metodológicas orientadas a la sensibilización al interior de la institución en temática de género, orientadas a visibilizar y disminuir inequidades, brechas y barreras. 3.- Determinación de contenidos de género de acuerdo con objetivos propuestos. 4.- Elaboración de informe de evaluación de cada instancia de capacitación con la finalidad de determinar el nivel de conocimiento adquirido por las y los participantes en relación con los contenidos de género desarrollados, con propuestas de mejoras e identificación de inequidades, brechas y barreras de género. 5.- Realización de jornadas de capacitación. 6.- Incorporación de instancias de capacitación en Plan de Capacitación Institucional año 2020. Durante el mes de mayo, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMEG), extiende invitación a participar en el curso “Inducción a las Políticas Pro-Equidad de Género”, instancia que cumple con lo establecido en la nota metodológica del Programa de Trabajo 2020 del IPS, para la medida relacionada con capacitación a funcionarios/as del servicio a nivel básico. El Equipo Técnico de Género con el Área de Capacitación del Departamento Gestión y Desarrollo de Personas, elabora invitación y realiza difusión del curso mediante correos al interior del Instituto. Se inscribieron 86 funcionarios/as pertenecientes a las unidades centrales del IPS y coordinares/as regionales de género. Objetivos del Curso: • Capacitar e informar a funcionarios/as públicos sobre: los objetivos del MMEG. • Dar a conocer las brechas y barreras existentes entre mujeres y hombres en nuestro país. • Dar a conocer la relevancia de las políticas públicas con enfoque de equidad de género, la agenda de Estado y del gobierno en políticas de género y hacia las mujeres.

vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).

Desarrollo de instancia de capacitación en temáticas de género, nivel avanzado. Actividades relevantes para el desarrollo de esta medida: 1. Determinación de inequidades, brechas y barreras de capacitación para el funcionariado de áreas de trabajo transversales, en temáticas de género en el Instituto. 2. Determinación de objetivos y metodologías que permitan generar cambios en las percepciones de estereotipos y sesgos de géneros existentes en el Instituto. 3. Capacitación a equipos técnicos para la implementación de la NCH 3262-2012. 4. Aplicar el enfoque de género en unidades centrales del IPS para el trabajo transversal con el funcionariado. 5. Realización de jornada de capacitación. 6. Incorporación de instancias de capacitación en Plan de Capacitación 2020. 7. Elaboración de informe de resultado de las acciones de capacitación, contenidos abordados y número de personas capacitadas, con identificación de inequidades, brechas y barreras de género. El Equipo Técnico de Género del Instituto, durante el mes de mayo, elaboró requerimiento técnico para el proceso de compra del curso avanzado de género, considerado en el Plan de Capacitación 2020 del Instituto. El curso fue adjudicado a la Consultora Etnográfica, posterior a la evaluación de ofertas de tres consultoras. La capacitación online se desarrolló en una plataforma virtual, habilitada por la Consultora Etnográfica, El curso e-learning para el Instituto de Previsión Social, dio inicio el viernes 03 de julio de 2020 y de manera excepcional, la plataforma online queda habilitada hasta el viernes 08 de agosto para las personas participantes que, cumplida la fecha de cierre administrativo, aún no tenían evaluaciones pendientes. El curso fue orientado a que los/as participantes adquieran conocimientos avanzados del enfoque de género y su relación con las políticas públicas, como lo es la planificación y formulación de indicadores con enfoque de género y el lenguaje inclusivo de género, así como también su incorporación en las estadísticas de los servicios. Se inscriben 32 personas y participan definitivamente 30 personas en el curso: jefaturas de las Áreas Centrales del IPS y miembros del Equipo Implementador de la NCH 3262-2012. Objetivos del Curso en Modalidad E-Learning. Objetivo General: • Entregar conocimientos avanzados del enfoque de género y su relación con las políticas públicas. • Los/las participantes adquirirán y aplicarán, en el ámbito de su competencia, herramientas teóricas y prácticas acerca de las políticas públicas con enfoque de género, con la finalidad de disminuir las brechas relacionadas con aspectos cotidianos, culturales, normativos y sociales. Objetivos Específicos: • Comprender el enfoque de género en el contexto de igualdad, diversidad, inclusión y no discriminación propiciada por los compromisos vigentes con los cuales el Estado Chileno adscribe a nivel internacional. Junto con ello, serán de su conocimiento los elementos de gestión para el cumplimiento de los compromisos de género. • Identificar características de la planificación con enfoque de género, junto con aprender sobre la formulación de indicadores con enfoque de género. • Desarrollar los beneficios del lenguaje de género dentro de una institución del Estado y la metodología por la cual puede ser incorporado. • Incorporar el enfoque de género en las estadísticas de un Servicio Público, mediante el uso e interpretación de estadísticas de género. Metodología: El curso tuvo una duración de 16

vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.

Desarrollo de cartillas con enfoque de derechos y género como herramienta para la generación de contenidos y una propuesta comunicacional para formar y promover la reflexión en la ciudadanía y el funcionariado en temáticas de derechos con enfoque de género. Actividades relevantes para el desarrollo de esta medida: Desarrollo de dos cartillas con contenidos e imágenes relacionadas a las temáticas de estereotipos de género, sesgos inconscientes, lenguaje inclusivo, de forma que contribuyan a generar respeto a la diversidad, al interior de la institución, hacia la población usuaria de IPS-ChileAtiende y ciudadanía en general. Las principales actividades consideradas para el cumplimiento del indicador se relacionan con: 1. Determinación de contenidos y población objetivo para cada una de las cartillas. 2. Determinación de diseño de Cartillas. 3. Desarrollo de Cartillas con enfoque de derecho y género con aprobación del Departamento de Comunicaciones de la Institución. 4. Publicación en banner de Género ubicado en la Página Web Institucional y en Intranet. 5. Redacción del informe de elaboración de las cartillas. Desarrollo de Cartilla. El Equipo Técnico de Género del IPS, elaboró la Cartilla N°1/2020 “Comunica Libre de Estereotipos”, durante los meses de junio y Julio, orientada al funcionariado de la institución, como material de apoyo y consulta para el desarrollo de contenidos con enfoque de género en sus áreas de trabajo. Contenidos Desarrollados: - Estereotipos de Género - Roles de Género - Género y Comunicación - Lenguaje Inclusivo - Lenguaje Inclusivo No Sexista - Lenguaje Inclusivo No Binario - Ejemplos Uso Correcto Lenguaje Inclusivo Se encuentra publicada en el Banner de Género, ubicado en la Página Web del IPS, previa aprobación del Departamento de Comunicaciones del Instituto: https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421811026811/cartilla_1_estereotipos_2020vf.pdf

viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.

Desarrollo de 32 talleres en el contexto del Programa Social, "Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social, para Mujeres de Territorios Rurales de difícil conectividad", distribuidos en las 16 regiones del país, en dos localidades rurales de difícil conectividad, considerando un mínimo de participantes de 15 mujeres. La estrategia metodológica para el desarrollo de los talleres considera: 1.- Preparación y reforzamiento de los equipos regionales por parte del equipo técnico de género del Instituto. 2.- Etapa Pre -Taller: • Convocatoria de las participantes en localidades rurales de difícil conectividad en coordinación con otros servicios públicos a nivel regional. 3.- Desarrollo del Taller: • Evaluación Diagnóstica, tendiente a determinar conocimiento inicial de las participantes en las materias a desarrollar en los talleres. • Presentación de contenidos de género, previsionales y de seguridad social. • Evaluación final, tendiente a determinar conocimiento aprehendido por las participantes sobre las temáticas desarrolladas en el taller. 4.- Post-Taller: • Orientaciones Previsionales sobre situaciones particulares previsionales (caso a caso). • Elaboración de Informe de resultados con análisis de género. El Instituto alertó tempranamente su preocupación por desarrollo de los talleres, considerando las recomendaciones sanitarias realizadas por las autoridades de salud del país, por tal motivo, jefaturas y el Equipo Técnico de Género de la División Planificación y Desarrollo, se reunieron con las Sectorialistas para el Sector Trabajo, del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMEG) y Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESOF), con el objetivo de ser informados respecto de los lineamientos bajo situación de pandemia para el desarrollo de programas sociales. Se lleva a cabo el 01 de abril y el 19 de mayo del 2020, reuniones con el MMEG, instancias en las que se revisa la Medida N°7 del Programa de Trabajo del Indicador de Género 2020, estableciendo la necesidad de reprogramar la ejecución de los talleres para el segundo semestre del año (a partir del mes de agosto). Sin embargo, se deja constancia la preocupación por las condiciones en las que se podrán realizar los talleres, estimando por parte del Instituto, que pese a los resguardos es probable que no se cumpla con lo proyectado en término de número de participantes, no obstante, se prepararan acciones para mitigar los problemas identificados. La Sectorialista señala que el Servicio puede ir generando respaldo del monitoreo de las dificultades que se presenten para el desarrollo de la medida, e informar periódicamente al MMEG. Los talleres realizados fueron 30, que correspondían a dos talleres por Región (32), sin embargo y pese a los esfuerzos de las diferentes Direcciones Regionales, en Magallanes y la Araucanía se realizó un taller debido a las condiciones de cuarentena a las que se vieron sometidas estas Regiones, por las directrices entregadas por el Ministerio de Salud. Participaron en los talleres un total de 328 mujeres, de las que realizaron evaluación final 321. De otra parte, la Ficha de caracterización fue llenada por 250 mujeres participantes en los talleres.

Medidas	Resultados 2020
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No Aplica
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	No Aplica

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Mantenimiento de la certificación, Norma Chilena 3262 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal; Instructivo Presidencial Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.	Monitoreo del Plan de trabajo anual del Sistema relacionado a la Norma 3262, Desarrollo de auditoría interna y externa. Capacitación en Formación de Auditores/as para la Norma.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13493-13	propone un proyecto de reforma constitucional que establece un sistema de pensiones solidarias	reformular el sistema de pensiones solidarias actual.	2020-05-13	primer tramite constitucional	pensionados del pilar solidario
13816-07	consagra el derecho a la seguridad social	dar amplitud a las contingencias resguardadas por dicho derecho	2020-09-30	primer tramite constitucional	a todas las personas

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: 21306

Fecha de promulgación: 2020-12-29

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-12-31

Otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector publico, concede aguinaldos.

N° Ley: 21283

Fecha de promulgación: 2020-11-02

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-11-07

reajuste al monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal y el subsidio familiar.

N° Ley: 21275

Fecha de promulgación: 2020-10-15

Fecha de entrada en Vigencia: 2022-11-01

modifica el código del trabajo para exigir de las empresas pertinentes la adopción de medidas que faciliten la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad.

N° Ley: 21269

Fecha de promulgación: 2020-11-11

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-10-01

incorpora a los trabajadores de casa particular al seguro de desempleo de la ley 19728

N° Ley: 21260

Fecha de promulgación: 2020-09-01

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-09-04

modifica código del trabajo para posibilitar el trabajo a distancia o teletrabajo de la trabajadora embarazada , en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad publica, con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa y establece otras normas excepcionales que indica.

N° Ley: 21251

Fecha de promulgación: 2020-07-31

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-08-03

modifica ley 21230 para facilitar y ampliar el acceso al ingreso familiar de emergencia.

N° Ley: 21243

Fecha de promulgación: 2020-06-21

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-06-23

modifica ley 21230 para extender y aumentar el ingreso familiar de emergencia.

N° Ley: 21230

Fecha de promulgación: 2020-05-14

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-05-16

concede un ingreso familiar de emergencia.

N° Ley: 21218

Fecha de promulgación: 2020-04-02

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-05-02

crea un subsidio para alcanzar un ingreso mínimo garantizado

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

Anexo 11 Premios y Reconocimientos Institucionales 2020

Premios

Servicio Civil / Concurso Funciona!

Una vez más fue reconocido el espíritu de innovación de los funcionarios del Instituto de Previsión Social (IPS) y su red ChileAtiende. El Proyecto conocido como FuzzyRut, de la División Beneficios, ganó el segundo lugar del Concurso Funciona!, el cual cada año busca reconocer la creatividad y el mejoramiento continuo en la gestión de los procesos públicos.

El proyecto FuzzyRut permite detectar cotizaciones que llegan a nuestro instituto con datos mal ingresados (nombres, RUN o ambos), y los asigna a las personas que corresponde.

Cabe destacar que de nuestra institución se presentaron tres proyectos en el 2019, siendo seleccionado FuzzyRut entre los finalistas, resultado que se dio a conocer en agosto del año 2020.

Reconocimientos

Servicio Civil / Concurso Funciona!

En el año 2020, el Instituto de Previsión Social y su red ChileAtiende quedó seleccionado como una de las instituciones finalistas en el Concurso Funciona! 2019 con dos proyectos: “**Momentos de Vida**”, la nueva sección del portal www.chileatiende.cl que busca orientar a las personas cuando se enfrentan a situaciones importantes en su día a día, y “**Check en un Qlik**”, una iniciativa que permite optimizar la gestión de pagos que realiza la institución.