



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

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 2018-2021	12
. 4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	57
. 5. Anexos	60
>Anexo 1: Identificación de la Institución	61
>Anexo 2: Recursos Humanos	67
>Anexo 3: Recursos Financieros	75
>Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	76
>Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	79
>Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	80
>Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	80
>Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	81
>Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	83
>Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	84
>Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	89
>Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	91
>Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	94

# 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 normas, políticas, planes, programas 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/as y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.870 funcionarias/os de planta y contrata al término del año 2021, quienes forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2021 fue de M\$ 10.523.593.156.-, con un presupuesto vigente al cuarto trimestre que alcanzó los M\$ 10.213.054.128.- y una ejecución anual que llegó a los M\$ 9.467.362.075.- lo que, junto a los recursos ejecutados en los años anteriores, les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros en el período 2018-2021, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que fueran aprobadas diversas leyes en beneficio de los trabajadores/as, tan importantes como la ley que modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la ley que establece medidas de protección a la lactancia materna; la ley que establece una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores; la ley sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada; la ley sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral; la ley que establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales; la ley de Modernización de la Dirección del Trabajo; la

ley que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en condiciones específicas; la ley que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar, y otorga ayudas extraordinarias para las familias en el contexto del Covid-19; la ley que adecúa el Código del Trabajo al Convenio sobre el Trabajo Marítimo de la Organización Internacional del Trabajo y; la ley que crea la Pensión Garantizada Universal. A su vez, los esfuerzos de la Subsecretaría estuvieron orientados a la creación de nuevos empleos y nuevas formas de trabajo, a través del desarrollo e implementación de políticas públicas que permitieron aumentar y generar puestos de trabajo formales y que los nuevos puestos de trabajos y los que ya existen sean de calidad. Asimismo, durante el desarrollo de esta pandemia se lograron aprobar iniciativas legales que promueven la protección de los derechos de los trabajadores, el plan “Paso a Paso Laboral” para un retorno seguro a las actividades laborales y la implementación de diversos incentivos para la recuperación laboral en el marco de la pandemia.

A su vez, en relación con la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales-ChileValora, se pueden destacar la definición de sus objetivos estratégicos, la optimización de sus procesos internos sobre levantamiento de perfiles y la evaluación y certificación de competencias laborales, la implementación de un proceso de planificación estratégica, el diseño de una plataforma web de un sistema integrado de prospección del mercado laboral y la implementación del marco de cualificaciones técnico profesional en los proyectos de competencias laborales.

Por otra parte, la Subsecretaría de Previsión Social, en su ámbito normativo, aportó con un liderazgo en la implementación de diversas leyes, por ejemplo, sobre el trabajo pesado y sus efectos, la eliminación de la distinción entre obrero y empleado, el establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, la incorporación de trabajadores independientes en los regímenes de protección social, sobre beneficios para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, sobre el protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro, entre otras. En materia previsional, durante este período la Subsecretaría llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando en total más de M\$ 8.000.000 en cuatro años a través de múltiples proyectos, beneficiando a miles de personas.

En la Dirección del Trabajo, durante los últimos cuatro años, se desarrolló el proceso de modernización del Servicio, con la implementación de diversos proyectos tecnológicos enfocados en los usuarios/as, modernizando procesos de atención y de fiscalización, así como también la digitalización de múltiples trámites. Asimismo, el Servicio participó en la implementación de leyes tan importantes como la ley de protección del empleo, la ley de trabajo a distancia y teletrabajo y la ley de inclusión.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, durante este período se otorgaron en total más de M\$ 110.000.000 en créditos pignoraticios o préstamos, logrando beneficiar en promedio a más de 250 mil familias anualmente

a nivel nacional. Además, el Servicio realizó diversos remates fiscales y judiciales y suscribió distintos convenios de cooperación con Municipalidades e instituciones del país, lo que le permitió ampliar aún más la difusión de su rol social hacia la ciudadanía que, a su vez, le retribuyó dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria.

A través de los diversos programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se capacitaron a más de 5.700.000 personas, lo cual no habría sido posible en este contexto de pandemia sin la implementación del “aula digital”, una plataforma informática que permitió mantener la oferta programática del Servicio, así como también a la digitalización de los procesos internos de la institución. Por otra parte, fueron beneficiados más de 1.100.000 jóvenes a través del Subsidio al Empleo Joven y más de 1.500.000 de mujeres mediante el Bono al Trabajo de la Mujer, así como también, fueron atendidas más de 1.200.000 personas en el Programa de Intermediación Laboral, el cual permitió que más de 300.000 trabajadores/as fueran beneficiados/as con el proceso de vinculación laboral. Cabe destacar, que más de 2.400.000 trabajadores/as fueron capacitados a través de Franquicia Tributaria.

El Instituto de Previsión Social, mediante sus 189 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles distribuidas desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, logró prestar en promedio más de 4 millones de atenciones presenciales anuales durante el período 2018-2021, las que se suman a los millones de atenciones realizadas a través de sus diversos canales de atención habilitados para todo el país. Por otra parte, el Instituto aportó significativamente al éxito de algunos programas de la nueva agenda social como, por ejemplo, el bono de ayuda familiar (BAF) o el aporte familiar permanente. Asimismo, como parte del plan de emergencia económica del Gobierno, el Servicio implementó el pago del bono de emergencia COVID, el ingreso familiar de emergencia (IFE) y el bono COVID navidad. Todo esto también fue posible, gracias a los diversos convenios de colaboración suscritos con otras entidades públicas, que tuvieron como objetivo acercar el Estado a la ciudadanía.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron en total más de M\$ 80.000.000 en pensiones en régimen durante el período 2018-2021. Asimismo, gracias a la digitalización de procesos y a la mejora en los procedimientos, se logró disminuir de 61 a 34 días la tramitación y pago del Subsidio de Incapacidad Laboral-SIL, a pesar de que las solicitudes transitaron desde los 15 mil a los 69 mil subsidios en los últimos cuatro años. En materia preventiva, el Instituto llevó a cabo más de 60 mil actividades de capacitación, presentando un incremento importante en la modalidad remota gracias al fortalecimiento de su plataforma virtual y para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria. Y, por último, en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, el Servicio tuvo un incremento significativo en la cantidad de denuncias recibidas, desde 22 mil ingresadas el año 2018 a 55 mil durante el año 2021, lo que conllevó una serie de mejoras en el proceso de calificación de dichas denuncias, permitiendo aumentar el porcentaje de denuncias con resolución de calificación a un 97% el año 2021 y a una disminución en el tiempo promedio de tramitación, anteriormente mencionado.

Respecto a la labor realizada por la Superintendencia de Pensiones, podemos destacar el aumento significativo en la atención de usuarios/as, a través de sus distintos canales, logrando resolver desde cien mil hasta casi los cuatrocientos mil requerimientos en un año. Lo anterior, fue posible gracias a la implementación de nuevas metodologías de trabajo, entre ellas las respuestas automatizadas, que permitieron disminuir el tiempo promedio de respuesta de 9 a 6 días. En el ámbito de la fiscalización, 70 procesos sancionatorios culminaron en multas por un monto total que superó las UF 60.000. En cuanto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales (CMR), éstas tramitaron más de 240 mil solicitudes de calificación de invalidez y se fortaleció el proceso de fiscalización a los médicos integrantes y asesores de dichas comisiones. Y, por último, en materia regulatoria, la Superintendencia emitió más de un centenar de normas para sus entidades reguladas (AFP, IPS y AFC).

En cuanto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social, incrementó considerablemente la emisión de dictámenes, los cuales han favorecido a miles de usuarios/as que recurren al Servicio mayoritariamente por reclamaciones de sus licencias médicas. Asimismo, en su rol fiscalizador, la institución jugó un papel importante en la aplicación de sanciones a profesionales médicos, contralores de ISAPRES y a mutualidades. Por otra parte, emitió diversas e importantes normativas que beneficiaron a trabajadores/as. Además, con un enfoque directo en la mejora de la atención a los usuarios/as, el Servicio implementó el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, el cual permitió modernizar los procesos, aumentar la producción y posicionarse en la vanguardia del proceso de modernización del Estado.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile en materia previsional, pagó más de 800 mil pensiones en promedio cada año de este período, por un monto promedio que alcanzó los M\$ 700.000.000 por año, logrando disminuir los tiempos de pago de pensiones y montepíos. En cuanto a su plataforma de atención al beneficiario, ha logrado recuperar su nivel de atención global fuertemente afectada por la pandemia, aumentando significativamente las cifras de su canal virtual, favorecido por la cantidad de trámites digitalizados que el Servicio mantiene disponibles. Cabe destacar, que la institución ha mantenido y ampliado el alcance de su sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

Y, finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional a través de sus servicios profesionales, pagó durante el período más de 100 mil pensiones en promedio mensualmente, optimizando los tiempos de tramitación de éstas. En materia de salud, cumplió un importante rol de apoyo durante esta pandemia, por cuanto financiaron casi 700 mil prestaciones de salud por intermedio de sus centros acreditados a nivel nacional, apoyando a la red pública de salud recibiendo a pacientes no COVID-19 para darles continuidad en sus tratamientos. Pero a su vez, realizó la reconversión en sus centros de Santiago y Valparaíso, en directo apoyo a hospitales públicos en su lucha contra la pandemia.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de todo su quehacer y los logros más relevantes del período 2018-2021.

**Patricio Melero Abaroa**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

### **RESUMEN EJECUTIVO SERVICIO \_ BGI -2021**

El Instituto de Previsión Social es un servicio público descentralizado, 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 es el 02 de marzo de 2009, la que fue fijada en el DFL N°4 de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Es un servicio regido por el Sistema de Alta Dirección Pública, establecido en la Ley N°19.882. Las principales funciones del IPS son administrar beneficios sociales y de seguridad social, como los establecidos en el Sistema de Pensiones Solidarias, la Pensión Garantizada Universal (PGU), el Bono por Hijo, el Aporte Familiar Permanente, el Subsidio al Trabajador Joven (cotización y contratación), las asignaciones familiares de los trabajadores independientes (de acuerdo a lo contemplado en el DL N°3.500), los beneficios del Régimen de Reparto (ex cajas de previsión y ex Servicio de Seguro Social), los beneficios derivados de leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig y otras); también entregar, a través de proveedores externos, un servicio de pagos de beneficios sociales; administrar la red de atención ChileAtiende; 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 impagadas.

Al 31 de diciembre de 2021, la dotación efectiva del servicio alcanzó a 2.411 funcionarios y funcionarias, de los cuales un 61,43% corresponde a mujeres y un 38,57%, a hombres. La estructura organizacional la conforman una dirección nacional, dos subdirecciones, cinco divisiones, 33 departamentos y 16 direcciones regionales.

La red ChileAtiende del IPS entrega servicios de atención y orientación. A través de sus canales presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites de diversas instituciones 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 189 Centros de Atención Previsional y 6 oficinas de atención móvil que funcionan en diversos puntos de Chile. **El número de atenciones presenciales del último año alcanzó a 4.419.564**, a las que se suman 180.898 atenciones a través de módulos de autoatención.

El sitio web ChileAtiende, el Call Center e IPS en línea, constituyen otras vías para relacionarnos con la ciudadanía, registrándose a través de ellas más de 185 millones de contactos en el año 2021. Se suman a esto 95.050 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. Existen 330 convenios de colaboración con municipalidades, a lo largo del territorio nacional, para que las personas puedan solicitar los beneficios del Pilar Solidario. En total, se han realizaron por año aproximadamente 120.000 atenciones a través de esas entidades, gracias a los convenios que se mantienen con ellas.

Se extiende el convenio de adhesión con la Fundación de Las Familias (FUNFAS) y el Registro Civil e Identificación. 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 funcionarias/os del Registro Civil. Adicionalmente, 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 (SRCEI), Servicio Electoral (SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOSO), 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).

Respecto de los beneficios previsionales durante el 2021, el IPS ha seguido concediendo y pagando:

- El Sistema de Pensiones Solidarias registró un total de 48.279 concesiones de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y 180.930 del Aporte Previsional Solidario (APS).
- Se concedieron 14.326 nuevas pensiones previsionales del Sistema de Reparto (ex cajas de previsión) y se pagó un promedio mensual de 685.599 pensiones, equivalente a MM\$1.992.388.
- En cuanto al Subsidio Familiar (SUF), el gasto total anual fue de MM\$358.427, beneficiando a 867.740 familias.

- El Ingreso Ético Familiar registró un gasto anual total de MM\$50.664, correspondientes a un promedio mensual de 74.605 bonificaciones durante el último año.
- El Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades pagó un total anual de MM\$16.526, con un promedio mensual de 96.564 beneficiarios.
- El Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) benefició a 1.668.512 familias, con un gasto total anual de MM\$160.209.

Respecto del cobro total de las cotizaciones previsionales, en 2021 se recaudó un monto de MM\$132.695. Esta cifra representa un alza de un 4,96% respecto del año anterior.

## **Logros 2018-2021**

Desde el 2018 al 2021, el IPS se caracterizó por entregar rápidas respuestas que contribuyeron al exitoso cumplimiento de programas extraordinarios, como la **“Regularización Migratoria”** y **“Plan Humanitario de Regreso Ordenado”**, además del **“Pago de la compensación a la ciudadanía por la colusión del papel higiénico”**, en el 2018. Se aportó, también, con la oportuna entrega de nuevos beneficios, en el marco de diversas campañas impulsadas por las autoridades del Gobierno, en particular, en el marco de la nueva “Agenda Social”, impulsada para ir en ayuda de las familias más afectadas por la contingencia nacional vivida a fines del 2019. Esto implicó la implementación de las condiciones y la preparación de las personas que atienden al público para orientarlos e informarles acerca de la entrega de nuevos beneficios y servicios masivos para la ciudadanía, como el **“Bono de Ayuda Familiar” (BAF)**, el incremento de los montos de la **PBSV y la PMAS** (que se considera para el cálculo de la PBS) del Pilar Solidario gracias al mayor esfuerzo fiscal realizado por ese concepto, así como el traslado del pago del **“Aporte Familiar Permanente”** desde marzo a febrero, en todo el país.

Como parte del **Plan de Emergencia Económica** del Gobierno para ir en ayuda de los grupos más afectados por la emergencia sanitaria por el brote de Covid-19, en el año 2020 el IPS implementó el pago del **Bono de Emergencia Covid-19; el Ingreso familiar de Emergencia (IFE); el Bono Covid Navidad;** le dio continuidad al pago automático de Asignación Familiar a trabajadores acogidos a Ley de Protección al Empleo, además del pago masivo del Aporte Familiar Permanente y el cumplimiento de la segunda etapa del incremento en los montos de beneficios del Pilar Solidario.

En la misma línea y en el marco de la Agenda Social impulsada por el Gobierno, se dio cumplimiento a una de sus principales promesas que fue completar un plan de incremento gradual de 50% en el monto de los beneficios del Pilar Solidario, en tres etapas, que benefició a más de un 1,8 millón de personas que vieron incrementado el valor de su Pensión Básica Solidaria (PBS) o de su Aporte Previsional Solidario (APS), independiente del tradicional reajuste anual que se efectúa en el mes de julio. Entre los principales hitos del año destaca, también, la gestión de los pagos masivos como el **Bono Covid y el Ingreso Familiar de**

**Emergencia (Ampliado y Universal)**, beneficiando a 64 millones de beneficiarios al final del año.

Este año 2022, los desafíos propuestos abordarán la **Adopción Digital**, impulsando actividades y líneas de trabajo enfocadas al conocimiento, uso y promoción de los servicios digitales hacia nuestros beneficiarios, como parte importante de nuestro modelo de atención.

Durante estos 4 años se notó un crecimiento sustancial de las atenciones, al ser la red Chile Atiende la puerta de entrada al Estado y uno de los servicios que siempre estuvo con su red de atención y pagos operativa, frente a situaciones como la contingencia social de fines de 2019 y la emergencia por Covid-19 hizo que se multiplicaran las consultas tanto en los canales presenciales como en los digitales y de auto atención, sumando un total de 467.105.241 atenciones en los cuatro años con un incremento de más 500% en su canal de atención online desde el 2019 al 2021. Esto debido al cambio de hábitos de los usuarios, la entrega de oferta de canales de atención no presenciales con diversas alternativas como sucursal virtual, atenciones remotas y en línea, por RRSS, sitio chileatiende.cl, ipsenlinea.cl, entre otros, además de la digitalización de diversos trámites. Esto también en lo que se refiere a la red de pagos, al efectuarse el traspaso de pagos de presencial a electrónico para ayudar que las personas permanecieran en sus casas y evitaran aglomeraciones, muchos de los cuales decidieron mantener esa modalidad, actualmente se paga 60% vía depósito bancario y 40% presencial.

**PATRICIO CORONADO ROJO**

**DIRECTOR NACIONAL**

**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

### **3. Resultados de la Gestión año 2018-2021**

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

---

Los logros más importantes durante **los años 2018 -2021** corresponden a la exitosa implementación de las medidas de apoyo y emergencia económica propuestas por el Gobierno, así como la entrega de nuevos beneficios y mejoras dispuestas por ley, las que se detallan por año:

- Durante el **2018**, dar cumplimiento a las Campañas de Gobierno y a los Programas Gubernamentales extraordinarios de “Regularización Migratoria” y al Programa “Plan Humanitario de Regreso Ordenado”. Así mismo la Institución contribuyó al “Pago de la Compensación del Papel Higiénico”.
- En el año **2019**, se entregaron nuevos beneficios y servicios masivos para la ciudadanía, entre ellos se destaca “Bono de Ayuda Familiar (BAF)”, el incremento al Pilar Solidario de los montos de la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV) y la Pensión Máxima con Aporte Solidario (PMAS), así como el pago adelantado del “Aporte Familiar Permanente”.
- A partir del año **2020**, se efectuó el pago en forma oportuna de los incrementos de pensiones del Pilar Solidario, por concepto del “Reajuste Beneficios Pilar Solidario” y la continuidad en el pago automático de Asignación Familiar a trabajadores acogidos a Ley de Protección al Empleo.
- En el año **2021**, un importante foco fue la Agenda Social, pues gracias al mayor esfuerzo fiscal se cumplió una de sus principales promesas, completando el plan de incremento gradual de 50% en el monto de los beneficios del Pilar Solidario. En los últimos tres años más de un 1,8 millón de personas vieron incrementado el valor de su Pensión Básica Solidaria (PBS) o de su Aporte Previsional Solidario (APS). Esto, de forma independiente al tradicional reajuste anual que se efectúa en el mes de julio. Uno de los principales hitos del año 2021 fue la gestión de Procesos de Pagos Masivos, totalizando en el año 64,7 millones de bonos otorgados y erogando \$ 15,6 billones:
  - **Bono Covid y el Ingreso Familiar de Emergencia-COVID**, estos bonos fueron pagados a la ciudadanía entre los meses de enero a marzo con 6,7 millones de bonos otorgados, pagando la suma de M\$ 890 millones.

- **Ingreso Familiar de Emergencia Ampliado**, pagado a la ciudadanía entre los meses abril y mayo y cuyo total de bonos fue de 10,4 millones, con un monto total de M\$ 2.300 millones.
- **Ingreso Familiar de Emergencia Universal**, pagado desde junio hasta noviembre, total de bonos 47,4 millones y con un monto de M\$ 12.400 millones.

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

---

A continuación, se presentan los resultados del periodo **2018 - 2021** 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 ejecutada a través de la red ChileAtiende.

ChileAtiende es la red multiservicios del Estado que busca facilitar la vida a las personas a través de sus diversos canales de atención y orientación. Se presentó a la ciudadanía el año **2012**, con la idea de simplificar la relación del Estado con sus usuarios y usuarias, ofreciéndoles una sola red de acceso a múltiples trámites (one stop shop).

En la primera etapa de este proyecto, se enfocaron los esfuerzos en “**crear la realidad**” de la red de atención, integrando servicios de otras instituciones públicas a las atenciones de una institución ya existente, el Instituto de Previsión Social, cuyas oficinas de atención pasaron a convertirse en la red presencial ChileAtiende. Sin necesidad de generar inversiones adicionales en infraestructura.

Paralelamente, los esfuerzos iniciales se orientaron a identificar la marca ChileAtiende con la posibilidad de realizar más y diversos trámites en un mismo lugar.

Desde el año 2018, este proyecto se reimpulsa con un propósito más amplio: facilitar la vida a las personas en el acceso a servicios del Estado. Se busca no solo entregar más servicios en un mismo lugar, sino contribuir a que las necesidades de atención de las personas, en lo que concierne al Estado, se resuelvan de manera mucho más simple, llevando esta oferta a localidades con menor presencia de servicios públicos y resolver necesidades de atención masiva. Desde el punto de vista de su proyección, se ha consolidado como una valiosa plataforma que permite acceder a información, orientación y atención sobre diversos trámites de un conjunto de instituciones del Estado, a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales.

En estos **10 años de funcionamiento**, ChileAtiende ha concretado **más de 600 millones de atenciones o contactos con la ciudadanía**, incluyendo sus canales digitales. Destaca, especialmente, que casi el 60% de esas

atenciones se ha realizado en los dos últimos años de emergencia sanitaria por el Covid-19, atendiendo y orientando sobre beneficios como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), la ClaveÚnica, la Pensión Básica Solidaria y otros.

## **Orientación e Información Previsional a las Personas**

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

La red de atención del IPS (ChileAtiende), que cuenta con 189 CAPRI (165 Centros de Atención Previsional Integral y 24 CAPRI auxiliares), siete oficinas de atención móviles (Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío, Araucanía y Los Lagos), Call Center, Sucursal Virtual, el portal ChileAtiende, el portal IPS en línea, Formularios de contacto Web (IPS y ChileAtiende), redes sociales, y módulos de Auto atención. Destinados a entregar servicios y beneficios de diversas entidades del Estado, así como propios de IPS, en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, lo que permite acceder a 118 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 puntos, además de las 91 sucursales de pago de BancoEstado y las 159 sucursales de pago Caja de Compensación Los Héroes.

En los últimos años, el **Canal Presencial** de la Red ChileAtiende ha sido clave para el Estado, tal como lo fue el proceso de “Regularización Extraordinaria de Inmigrantes” en el año 2018, donde más del 50% de las atenciones de este proceso se hicieron a través de su canal de atención presencial.

Durante el año 2020 y 2021 marcados por las ayudas sociales asociadas a la pandemia, la Red ChileAtiende registró un explosivo aumento de sus atenciones y como Servicio tuvo un rol central en la orientación y atención a la ciudadanía. En este período predominaron las consultas por las medidas de apoyo asociadas al Covid-19, orientación sobre ayudas económicas como el Ingreso Familiar de Emergencia e información sobre beneficios para los pensionados, como los del Pilar Solidario. Este canal resulta fundamental para las personas que buscan una interacción personal con el fin de resolver sus inquietudes sobre información del Estado y sobre los bonos y beneficios que se entregan.

Por otra parte, cabe mencionar que, con el fin de facilitar la atención a distintos tipos de públicos, al año 2021, 59 sucursales incorporaron servicios de atención inclusiva, que contienen módulos de

videointerpretación en lengua de señas y creole para migrantes haitianos; instalaciones para facilitar la atención de madres que concurren sus hijos; espacios adaptados a personas con problemas de movilidad, entre otros.

**El Canal Telefónico (Call Center 101)** absorbe, de manera permanente, una alta demanda de consultas, lo que aumenta en situaciones de contingencia. La relevancia de este canal se ha visto acentuada con la pandemia dada la necesidad de alternativas no presenciales de atención debido a las condiciones de confinamiento y por la menor oferta presencial (contingencia sanitaria).

Una importante mejora en este canal ha sido la integración con otras instituciones, entre las cuales se destaca la integración del Call Center 101 de ChileAtiende con los Call Center de 13 instituciones públicas con mayor demanda.

**El Canal Digital** cuenta con el portal [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl), cuyo principal objetivo es facilitar la orientación sobre los múltiples trámites y beneficios del Estado, y avanzar hacia la autoatención de las personas, por lo que se han ido incorporando diversos servicios digitales.

La mayor demanda se concentra en las fichas de información publicadas en el portal y en aplicativos de consulta en línea como la fecha y forma de pago de beneficios previsionales, de certificados en línea (descarga) y una sección dedicada a entregar información relacionada con la emergencia sanitaria provocada por el Coronavirus COVID-19.

En el último período se ha trabajado en el diseño de una mejor experiencia de usuario/a, con una línea gráfica que prioriza la visibilidad del contenido relevante y una interfaz liviana. Con esto, se busca facilitar el acceso con dispositivos de gama media, baja y conexiones a internet de menor rendimiento.

## **La Sucursal Virtual**

En el mes de noviembre 2020, en medio de la emergencia sanitaria, la institución crea el **Servicio de Videoatención** para atender mediante un ejecutivo o una ejecutiva en tiempos de pandemia.

La sucursal virtual inicia sus actividades con las solicitudes de Aporte Previsional Solidario de Vejez (APSV) y Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV), Bodas de Oro (BDO), Bono por Hijo Nacido Vivo, Extensión de Cargas y Rebaja 7% .

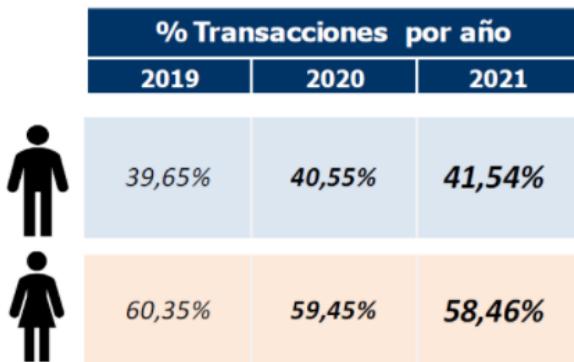
En los últimos 4 años, la cantidad de atenciones se resumen en la siguiente tabla:

TOTAL DE ATENCIÓNES REALIZADAS 2018 - 2021				
Canal	2018	2019	2020	2021
Presencial (sucursal + móvil + terreno)	6.268.326	5.862.986	4.312.143	4.419.564
Call Center	1.553.991	2.097.489	11.484.313	10.422.987
Sucursal Virtual				53.267
Redes Sociales (RRSS) (Facebook - Twitter - Instagram)	56.181	77.727	162.430	95.050
Formulario Web CHA	18.598	9.947	175.667	80.466
Formulario Web IPS	10.301	11.661	45.518	22.147
Módulos de Auto Atención	187.218	297.718	208.106	180.898
IPS en Línea		3.095.480	16.867.549	17.876.458
Chat Box		99.935		
Número Sesiones Portal Web CHA	30.480.110 (*)	44.490.917	132.643.315	137.126.572
Servicios Transaccionales en la Web CHA		1.308.469	20.101.483	14.900.254
<b>TOTALES</b>	<b>38.574.725</b>	<b>57.352.329</b>	<b>186.000.524</b>	<b>185.177.663</b>

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente (SSAC)

(\*) Inicialmente se informaron BGI\_2018, visitas totales (59.069.974), en esta oportunidad se presentan sesiones de usuarios.

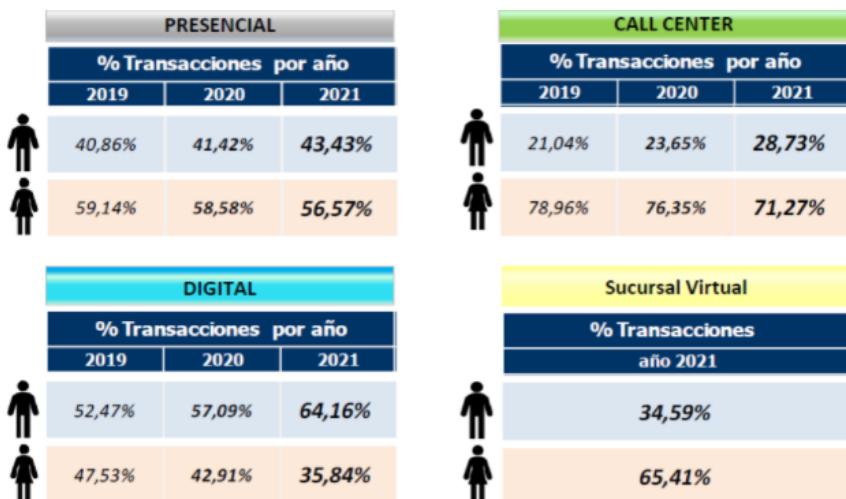
## Demanda Total por sexo (asistidas por ejecutivos y ejecutivas):



Fuente: SSAC - Informe de Gestión 2021

A nivel general, el 58,46% de las transacciones registradas durante el año 2021 (de los cuatro canales), corresponden a transacciones realizadas por mujeres.

## Demanda por sexo asociada a cada canal de atención (asistidas por ejecutivos y ejecutivas)



Fuente: SSAC- Informe de Gestión 2021

Las gráficas muestran la distribución de transacciones por sexo de acuerdo a los registros del SACH (Sistema Atención ChileAtiende), desde el año 2019 hasta el 2021, y su desglose a nivel de canal (atenciones asistidas por ejecutivos/as). Se observa que sólo en el Canal Digital los hombres representan una mayor proporción de las transacciones en relación a las mujeres, siendo estas las que generan las mayores interacciones. En este análisis no se muestran aquellas transacciones que no cuentan con registro de sexo en SACH, las cuales representan para el año 2021 el 0,02%.

### **Red de Canales de Atención Externos:**

El IPS cuenta con una red de Canales de Atención Externos, y son 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 la oferta a la ciudadanía.

Las atenciones presenciales a través de las entidades externas en 2021 alcanzaron a 139.315. En el marco del Pilar Solidario 105.277 solicitudes (76 % del total) y 34.038 solicitudes del Bono por Hijo. (24 % del total solicitado).

### **Red de Atención de Instituciones Adheridas:**

ChileAtiende también ha mantenido 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 y las operadores/as de los Telecentros y funcionarias/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 Ñiquén, Trehuaco, Portezuelo, Pinto, Villa O'Higgins y Tortel.

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

Desde el 2018 IPS ChileAtiende ha reimpulsado el fortalecimiento de sus canales de atención e incrementado los servicios que ofrece a la ciudadanía. Sumado a esto, se desarrollan diversos proyectos para mejorar la atención y consolidar el modelo de atención como una manera de facilitar los servicios del Estado a las personas.

La Red de Atención Multicanal-Multiservicio está compuesta actualmente por **28 Convenios de Colaboración de Atención**: Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDNA), Contraloría General de la República, Diario Oficial, Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Instituto de Seguridad Laboral (ISL), Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), Ministerio de Desarrollo Social y Familia

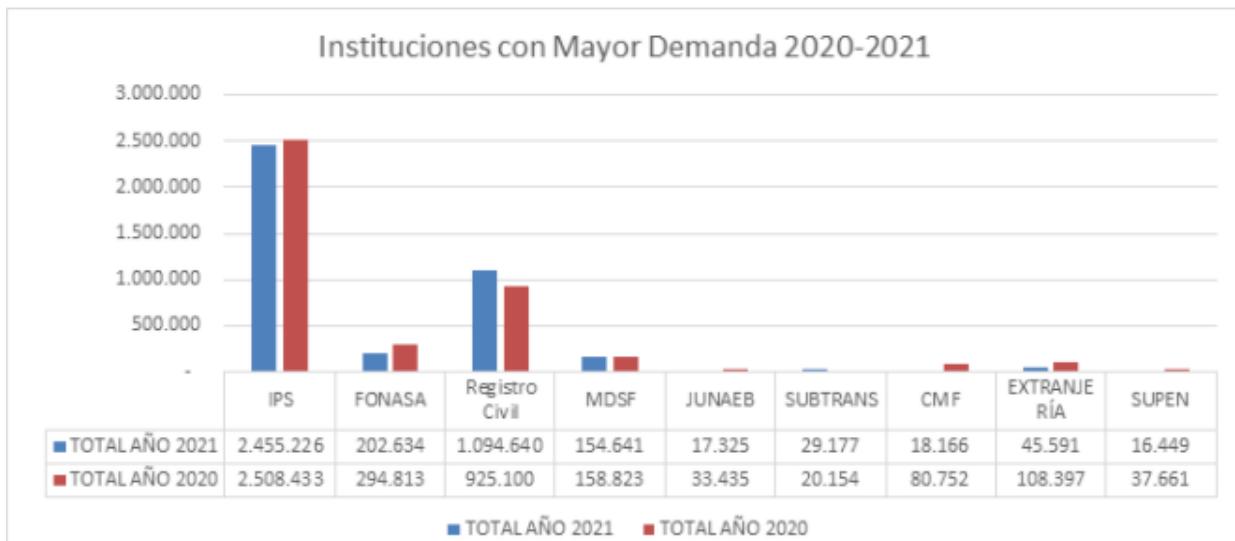
(MDSF), Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Poder Judicial, Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI), Servicio Electoral (SERVEL), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Subsecretaría de Transportes (SUBTRANS), Ministerio del Interior, 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).

**Estos convenios de colaboración permiten a la ciudadanía acceder a 118 productos vigentes.**

RED DE ATENCION MULTICANAL -MULTISERVICIOS	2018	2019	2020	2021
Productos Vigentes	103	107	119	118
Instituciones en Convenio	27	27	28	28

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente (SSAC)

### Instituciones con mayor demanda



Fuente: SSAC - 06-enero-2022

En el gráfico se puede apreciar que, durante los años 2020 y 2021, para la red de atención ChileAtiende las instituciones en convenio con mayor impacto en las atenciones correspondieron a Instituto de Previsión Social en primer lugar, seguido por el Registro Civil, luego FONASA y en cuarto lugar el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, siendo la participación de otras instituciones de carácter marginal.

## **Tiempos de Espera**

SISTEMA ADMINISTRADOR DE FILAS	2018	2019	2020	2021
N° Atenciones Totales	4.346.016	4.472.299	2.988.276	3.031.397
Tiempo de Espera (x pond.) (min)	0:07:39	0:09:02	0:07:48	0:09:41
Tiempo Atención. Nacional (min)	0:07:22	0:07:25	0:08:35	0:04:52

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

Los datos del cuadro presentado corresponden a los tiempos de espera de Canal Presencial, los cuales se basan en las 100 sucursales que cuentan con Administrador de filas, complementándose con las funcionalidades de agendamiento web, turno móvil y contenido en pantallas profesionales. Si bien el año 2021 representa una mejora en el indicador, se debe tener en consideración que no contempla los tiempos de espera fuera de los centros de atención debido a los aforos establecidos por la autoridad sanitaria.

## **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 y renovación módulos video interpretación**

El servicio de video interpretación de lengua de señas e idiomas para personas en situación de discapacidad auditiva, migrantes y pueblos originarios, estuvo disponible en 100 centros de atención previsional integral del IPS durante el 2021.

El número total de atenciones en el último año fue de 325. Se observa la baja importante explicada, principalmente por la disminución de atenciones asociadas a extranjería que aumentaba la demanda asociada a traducciones de creole. En este cuadro se detallan las atenciones por tipo de video interpretación requeridos:

SERVICIO	2020	2021
CREO - ESPAÑOL	330	168
LENGUA DE SEÑAS	151	154
MAPUDUNGUN	1	0
INGLÉS - ESPAÑOL	14	3

Fuente: plataforma web vi-sor que respalda atención y registra video-atenciones 2020-2021 <https://www.vi-sor.cl/login>

Adicionalmente al servicio de video interpretación, se realizaron traducciones de material de difusión y documentos internos y colaborativos con otros servicios públicos (10)

### **Implementación proyecto agendamiento web**

La funcionalidad de agendamiento web ha continuado su consolidación, considera la atención de 13 trámites, su alcance es 16 regiones, 70 sucursales y 81 escritorios con atención por agendamiento. Durante el año 2021 se agendaron 52.605 horas bajo esta modalidad, de las cuales se concretaron 29.763 horas. Se dio inicio a la expansión de la funcionalidad, que permitirá contar con 76 sucursales con agendamiento y ampliar de 81 a 116 escritorios los disponibles para atender horas agendadas, además de continuar incorporando mejoras a la funcionalidad.

### **Implementación nuevos centros de atención inclusivos**

Dando continuidad a la implementación de sucursales inclusivas, el año 2021 se llegó a 59 CAPRIS implementados bajo este modelo de servicio, cumpliendo con el objetivo de permitir la atención a personas que requieren de servicios de una forma especialmente diseñada para ellas, contienen módulos de videointerpretación en lengua de señas y creole para migrantes haitianos; instalaciones para facilitar la atención de madres que concurren sus hijos; espacios adaptados a personas con problemas de movilidad, entre otros, mejorando la percepción de la calidad de atención y cercanía de la Institución y el Estado a las personas que requieren interactuar con el Instituto en forma presencial, en la totalidad del territorio.

### **Estudio de Satisfacción Neta**

Respecto de la satisfacción de usuarios, la red de atención IPS ChileAtiende en 2018 y 2019 se situó junto a los organismos mejor evaluados en los últimos años, a través de un instrumento transversal para los servicios públicos, con un Índice de Satisfacción Neta (ISN) Institucional de 69 el año 2018 y de 68 el año 2019 (<https://satisfaccion.gob.cl/instituciones>). En 2020 se produjo una disminución a 37 puntos, fundamentalmente por la pandemia, y en 2021 una mejora alcanzando 50 puntos. Este impacto se

debe fuertemente por pandemia covid -19, que trajo consigo un aumento explosivo en la demanda de atención combinada con la apertura parcial del canal presencial (restricción de movilidad) y agregando una amplia participación de la institución en el apoyo a las familias, a través de los distintos aportes directos que se entregaron a la ciudadanía, se llevó a cabo la evaluación que incorporó por primera vez la página Web ChileAtiende, que antes estaba asociada a la SEGPRES, con una muestra importante de usuarios. Por ello, los resultados muestran una baja sensible desde el 2019 y 2020. Luego, el año 2021 se presentó un alza importante en la satisfacción neta de la ciudadanía, lo anterior sustentado en la apertura de los canales, la normalización de la atención post impacto de pandemia, la creación del canal "Sucursal Virtual" y la disminución en los tiempos de espera para la atención. Conforme a ello, la institución logró de manera exitosa la entrega de los beneficios de aportes directos a la ciudadanía, ya que comienza a acercarse a los mejores valores históricos.

Considerando todos los canales ChileAtiende, el total de atenciones a usuarios ha crecido un 265% entre los años 2019 y 2020 (tomando como referencia la medición al 27 de septiembre de cada año). Un aspecto relevante a destacar es el alto crecimiento de los servicios automatizados de autoatención - incorporados a través del Call Center y servicios digitales- que han permitido absorber parte importante del incremento de demanda del año 2020. Con respecto al año 2019, y tomando como corte al 27 de septiembre, estas autoatenciones en la red han crecido más de un 300%.

Cabe destacar que desde el año 2020, la Institución incluyó en la evaluación a la página web ChileAtiende, por tanto, los años 2018 y 2019 no consideraban a dicho canal.

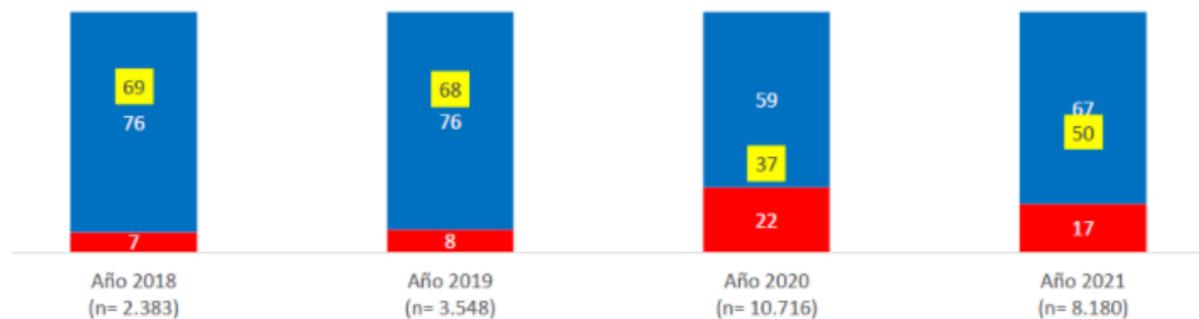
2

## Índice de Satisfacción Neta (ISN) – Hacienda



### ISN General institución

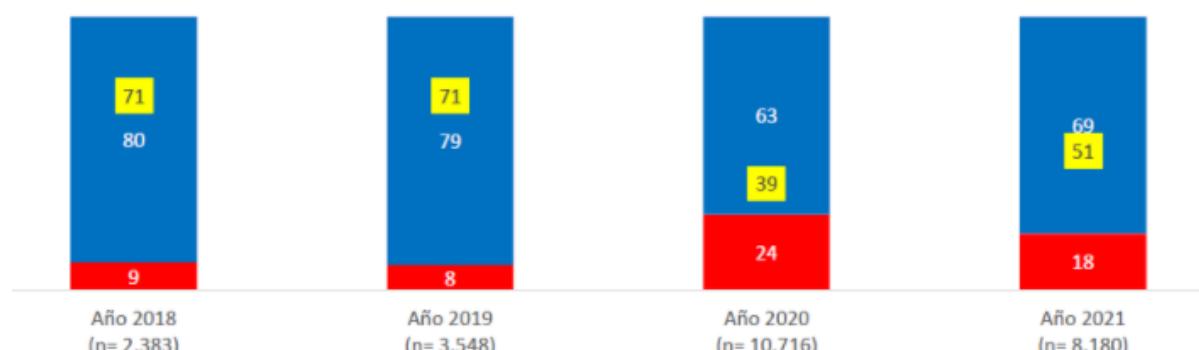
¿cómo evalúa en general al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?



■ Insatisfechos (% Notas 1 a 4) ■ Satisfechos (% Notas 6 y 7) ● ISN (Índice de Satisfacción Neta: %Satisfechos - %Insatisfechos)

### ISN Última Experiencia

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento ... ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? \*



■ Insatisfechos (% Notas 1 a 4) ■ Satisfechos (% Notas 6 y 7) ● ISN (Índice de Satisfacción Neta: %Satisfechos - %Insatisfechos)

**Fuente:** Subdirección de Servicios al Cliente - Informe de Gestión 2021

# COBERTURA GEOGRÁFICA DE UNIDADES REGIONALES:



<b>Región de Arica y Parinacota</b>	2 CAPRI, 29 localidades de pago rural, 1 Sucursal de Pago Banco Estado y 1 Sucursal de pago Los Héroes; 01; 01 CFD
<b>Región de Tarapacá</b>	3 CAPRI, 43 localidades de pago rural, 2 Sucursal de Pago Banco Estado y 2 Sucursal de pago Los Héroes; 01 CFD
<b>Región de Antofagasta</b>	5 CAPRI, 15 localidades de pago rural, 5 Sucursal de Pago Banco Estado y 2 Sucursal de pago Los Héroes; 02 CFD
<b>Región de Atacama</b>	10 CAPRI, 36 localidades de pago rural, 5 Sucursal de Pago Banco Estado y 2 Sucursal de pago Los Héroes; 03 CFD
<b>Región de Coquimbo</b>	13 CAPRI, 278 localidades de pago rural, 7 Sucursal de Pago Banco Estado, 5 Sucursal de pago Los Héroes y 1 Oficina Móvil; 04 CFD
<b>Región de Valparaíso</b>	19 CAPRI, 31 localidades de pago rural, 7 Sucursal de Pago Banco Estado, 16 Sucursal de pago Los Héroes y 1 Oficina Móvil; 12 CFD
<b>Región Metropolitana de Santiago</b>	26 CAPRI, 45 localidades de pago rural, 5 Sucursal de Pago Banco Estado, 41 Sucursal de pago Los Héroes y 1 Oficina Móvil; 35 CFD
<b>Región del Libertador General Bernardo O'Higgins</b>	13 CAPRI, 65 localidades de pago rural, 14 Sucursal de Pago Banco Estado, 8 Sucursal de pago Los Héroes y 1 Oficina Móvil; 04 CFD
<b>Región del Maule</b>	14 CAPRI, 296 localidades de pago rural, 9 Sucursal de Pago Banco Estado y 10 Sucursal de pago Los Héroes; 07 CFD
<b>Región del Ñuble</b>	7 CAPRI, 83 localidades de pago rural, 3 Sucursal de Pago Banco Estado y 7 Sucursal de pago Los Héroes; 02 CFD
<b>Región del Bío-Bío</b>	16 CAPRI, 51 localidades de pago rural, 4 Sucursal de Pago Banco Estado, 23 Sucursal de pago Los Héroes y 1 Oficina Móvil; 06 CFD
<b>Región de La Araucanía</b>	18 CAPRI, 71 localidades de pago rural, 6 Sucursal de Pago Banco Estado, 23 Sucursal de pago Los Héroes y 1 Oficina Móvil; 03 CFD
<b>Región de Los Ríos</b>	13 CAPRI, 49 localidades de pago rural, 4 Sucursal de Pago Banco Estado y 6 Sucursal de pago Los Héroes; 01 CFD
<b>Región de Los Lagos</b>	21 CAPRI, 250 localidades de pago rural, 14 Sucursal de Pago Banco Estado y 11 Sucursal de pago Los Héroes; y 1 Oficina Móvil; 04 CFD
<b>Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo</b>	5 CAPRI, 29 localidades de pago rural, 3 Sucursal de Pago Banco Estado y 1 Sucursal de pago Los Héroes; 01 CFD
<b>Región de Magallanes y de la Antártica Chilena</b>	4 CAPRI, 2 Sucursal de Pago Banco Estado y 1 Sucursal de pago Los Héroes; 01 CFD

**Total Nacional:** 189 CAPRI

1.371 Localidades de Pago Rural.

91 Sucursales de Pago Banco Estado

159 Sucursales de Pago Los Héroes

6 Oficinas Móviles

87 Punto Vecino (Centro de Familia Digital- CFD)

**Fuente:** Canales de Atención de la Subdirección de Servicios al Cliente al 31 diciembre 2021

### **3.2.2 Servicio de Pago masivo de Beneficios de Seguridad Social y Demás Prestaciones Sociales ordenadas por Ley.**

#### **a. Aporte Familiar Permanente.**

La Ley N°20.743 publicada el 26 de marzo de 2014 establece que el pago del Aporte Familiar Permanente se pague en marzo de cada año, a las personas y familias de bajos ingresos, que cumplen con los requisitos exigidos. No obstante, la fecha de pago fue modificada por la Ley N°21.127 en enero del 2019, comenzándose a pagar a contar del 15 de febrero.

	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
N° Beneficiarios/as	Hombre	340.523	338.315	316.216	314.315
	Mujer	1.272.714	1.297.138	1.313.597	1.354.197
	<b>Total</b>	<b>1.613.237</b>	<b>1.635.453</b>	<b>1.629.813</b>	<b>1.668.512</b>
Monto (MM\$)	Hombre	22.374	22.463	21.383	21.974
	Mujer	120.274	125.378	130.789	138.235
	<b>Total</b>	<b>142.648</b>	<b>147.841</b>	<b>152.172</b>	<b>160.209</b>
N° Causantes	-	3.155.086	3.188.017	3.185.839	3.257.345
Valor Unitario (\$)	-	45.212	46.374	47.765	49.184

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

#### **b. Bono de Invierno.**

En el mes de mayo de cada año, se materializa el pago de este bono, como se muestra en el siguiente cuadro. (Monto en MM\$).

Tipo de Beneficiarios de Pensión	Sexo	2018		2019		2020		2021	
		N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto	N°	Monto
Sistema de Reparto		-	-	-	-	329.596	21.275	317.827	21.069
PBS		-	-	-	-	409.044	26.403	408.509	27.081
TGR		-	-	-	-	280	18	80	5
ISL		-	-	-	-	1.625	105	1.640	109
DL 3500 con APSV		-	-	-	-	534.426	34.497	724.562	48.033
Total	Hombre	394.763	-	418.474	-	450.583	-	549.379	-
	Mujer	732.579	-	768.989	-	824.388	-	903.239	-
	<b>Total</b>	<b>1.127.342</b>	<b>68.394</b>	<b>1.187.463</b>	<b>74.562</b>	<b>1.274.971</b>	<b>82.298</b>	<b>1.452.618</b>	<b>96.297</b>
Valor Unitario (\$)	-	60.668		62.791		64.549		66.292	
Ley	-	Art.20 Ley N°21.050, D.O. 07/12/2017		Art.20, Ley N°21.126, D.O.17/12/2018		Art.20, Ley N°21.196, D.O.21/12/2019		Art.20, Ley N°21.306, D.O.31/12/2020	

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

Nota: PBS (Pensión Básica Solidaria), TGR (Tesorería General de la República, Ley 18.056. Perciben Suplemento de PBS en conformidad al Art. 36 de la Ley 20.255), ISL (Instituto de Seguridad Laboral), DL 3500 con APSV (AFP y Cia. Seguro de Vida).

### c. Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.

**Beneficio Bono Protección IEF.** Este bono forma parte del Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades.

	Sexo	2018	2019	2020	2021
N° Beneficiarios/as	Hombre	16.693	17.348	13.850	11.869
	Mujer	85.028	92.234	88.039	84.695
	<b>Total Prom.</b>	<b>101.721</b>	<b>109.582</b>	<b>101.889</b>	<b>96.564</b>
Monto (MM\$)	Hombre	2.673	2.658	2.223	1.969
	Mujer	13.122	14.653	13.810	14.557
	<b>Total Anual</b>	<b>15.795</b>	<b>17.311</b>	<b>16.033</b>	<b>16.526</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

Además, en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.595 se establece el beneficio **Ingreso Ético Familiar**.

	Sexo	2018	2019	2020	2021
N° Beneficiarios/as	Hombre	5.682	6.183	5.026	4.481
	Mujer	43.908	57.499	60.517	70.124
	<b>Total Prom.</b>	<b>49.590</b>	<b>63.682</b>	<b>65.543</b>	<b>74.605</b>
Monto (MM\$)	Hombre	943	1.107	1.038	1.616
	Mujer	18.155	24.352	26.040	49.048
	<b>Total Anual</b>	<b>19.098</b>	<b>25.459</b>	<b>27.078</b>	<b>50.664</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

#### **d. Subsidio Familiar (SUF) (Ley Nº18.020).**

	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nº Beneficiarios/as	Hombre	661.647	670.240	690.915	689.797
	Mujer	1.358.856	1.384.684	1.434.212	1.439.730
	<b>Total Prom.</b>	<b>2.020.503</b>	<b>2.054.924</b>	<b>2.125.127</b>	<b>2.129.527</b>
Monto (MM\$)	-	283.070	305.807	337.695	358.427
Nº Familias	-	820.227	831.628	862.111	867.740

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

Respecto del subsidio único familiar en la tabla anterior se aprecia un alza durante los años 2020 y 2021, debido a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social prorrogando el vencimiento de estos beneficios con ocasión de la contingencia sanitaria que afectó a nuestro País. Lo anterior, genera el incremento descrito puesto que beneficios que debían extinguirse a los 3 años mantuvieron su continuidad.

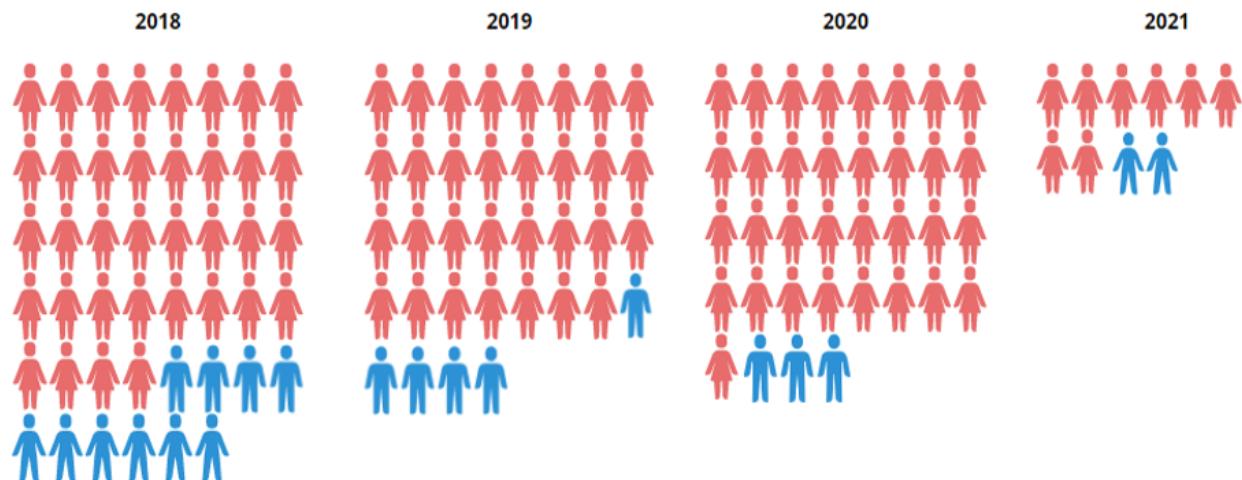
#### **e. Subsidio por Discapacidad Mental para Menores de 18 años.**

La Ley Nº20.255, Artículo 35, estableció el Subsidio por Discapacidad Mental para las personas a las que se refiere la Ley Nº18.600 y que sean menores de 18 años. El monto se reajusta en enero de cada año.

	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nº Subsidios	Hombre	12.471	12.405	12.204	11.388
	Mujer	8.469	8.288	7.997	7.378
	<b>Total Prom.</b>	<b>20.940</b>	<b>20.693</b>	<b>20.201</b>	<b>18.766</b>
Monto (MM\$)	Hombre	10.029	10.267	10.372	9.985
	Mujer	6.810	6.857	6.797	6.472
	<b>Total Anual</b>	<b>16.839</b>	<b>17.124</b>	<b>17.169</b>	<b>16.457</b>
Valor Unitario \$	-	67.347	69.307	71.185	73.282
Reajuste Enero c/año	-	1,88%	2,91%	2,17%	2,95%

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

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



	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nº Subsidios	Hombre	10	5	3	2
	Mujer	36	31	33	8
	<b>Total Prom.</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>10</b>
Monto (M\$)	Hombre	1.342	768	567	305
	Mujer	5.217	4.679	4.775	955
	<b>Total Anual</b>	<b>6.559</b>	<b>5.447</b>	<b>5.342</b>	<b>1.260</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

## **g. Asignación Familiar.**

En forma resumida los pagos por concepto de Asignación Familiar son:

<b>Asignación Familiar DFL N°150 de 1981 de Imponentes, Pensionados y Beneficiarios de Subsidio de Cesantía</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Promedio Mensual (Beneficiarios) (*)	37.134	27.974	32.100	27.536
Promedio Mensual (Cargas Familiares)	39.733	30.749	35.466	30.202
Monto (MM\$)	4.108	3.577	3.734	3.242

<b>Asignación Familiar a los Trabajadores</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Promedio Mensual (Beneficiarios) (*)	197.685	241.917	119.046	105.195
Promedio Mensual (Cargas Familiares)	288.157	354.174	183.088	160.926
Monto (MM\$)	19.038	27.879	18.366	16.648

<b>Asignación Familiar a los Beneficiarios del Sistema Solidario</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Promedio Mensual (Beneficiarios) (*)	16.010	15.564	15.483	14.430
Promedio Mensual (Cargas Familiares)	22.114	21.414	21.338	19.813
Monto (MM\$)	3.391	3.436	3.242	3.162

<b>Asignación Familiar a los Trabajadores Independientes</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Promedio Mensual (Beneficiarios) (*)	10.844	12.205	4.620	9.559
Promedio Mensual (Cargas Familiares)	-	19.535	6.781	13.854
Monto (MM\$)	1.008	1.644	947	3.174

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

Nota 1 SEEyEG: No incluye información del ISL, ya que a contar de Febrero 2021, el ISL paga directamente este beneficio.

(\*): N° Pago de Beneficios

El aumento observado en este beneficio se puede explicar por las siguientes causas:

- De acuerdo a cifras reportadas por el INE una disminución en el empleo del 8,1% en el 2021 respecto del 2020.
- Aplicación de la ley de protección al empleo que traslado el pago de la asignación familiar desde el empleador a las entidades administradoras del beneficio y eso generó mejoras en la validación de los pagos.
- Además, se debe considerar que en el 2021 disminuyó la creación de PYMES las cuales inicialmente y durante 6 meses no ingresan a las CCAF, sino al IPS.

## **h. Cuota Mortuoria.**

Durante el período las cifras reembolsadas son las siguientes:

	2018	2019	2020	2021
Cantidad (N°)	9.844	10.887	11.336	14.922
Monto (M\$)	3.856.379	4.363.522	4.731.990	6.485.262

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

El grupo de pensionados que percibe este beneficio corresponde a personas mayores de 65 años quienes han sido uno de los grupos etarios más afectados por la pandemia COVID-19, especialmente en sus inicios, en materia de sobrevivencia, esto se ha reflejado en el alza que se evidencia en la tabla en el año 2020 y mayormente en el año 2021.

## **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.

2020	
Nº Beneficiarios/as (*)	1.556.683
<b>Monto (MM\$)</b>	<b>135.029</b>

(\*) N° Pago de Beneficios

#### j. Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)

Con fecha 16 de mayo de 2020 se publicó la Ley N°21230, fijó un Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que consiste en una ayuda económica para los hogares que reciben ingresos informales y/o 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.

2020	
Nº Beneficiarios/as (*)	16.816.776
<b>Monto (MM\$)</b>	<b>2.646.992</b>

(\*) N° Pago de Beneficios

#### k. Bono Covid Navidad

Bono establecido en el “Fondo de Emergencia Transitorio” de la Ley N°21.289, de Presupuesto 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).

2020	
Nº Beneficiarios/as (*)	3.402.136
<b>Monto (MM\$)</b>	<b>231.023</b>

(\*) N° Pago de Beneficios

#### l. Bono Covid - IFE Covid e Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) Ampliado

Beneficios establecidos en el “Fondo de Emergencia Transitorio” de la Ley N°21.289, de Presupuesto del Sector Público para el año 2021. El IFE Covid – Bono Covid, correspondió a un ingreso o aporte según las fases del Plan Paso a Paso, entre los meses de enero a marzo de 2021. En tanto, el IFE Ampliado, estableció un aporte monetario directo entre los meses de abril y mayo, el que se entregó de forma automática, a las familias que recibieron el sexto pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) en el año 2020. El monto de este beneficio ascendió a \$100.000, para las personas o familias que integraran un hogar perteneciente al 80% más vulnerable de la población nacional.

2021	
Nº Beneficiarios/as (*)	17.289.242
<b>Monto (MM\$)</b>	<b>3.220.821</b>

(\*) N° Pago de Beneficios

### m. Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) Universal

Con fecha 07 de junio de 2021 se publicó la Ley N°21.352 que amplió los montos y alcance de los beneficios del Ingreso Familiar de Emergencia al 100% de hogares que se encuentren inscritos en el Registro Social de Hogares. Este beneficio fue entregado entre los meses de junio y noviembre. El monto de cada aporte dependía del número de integrantes del hogar, sin distinción de comuna o localidad y sin considerar los parámetros sanitarios. En el mes de septiembre, el pago correspondió al 50% de los aportes anteriores. Para los meses de octubre y noviembre, nuevamente el aporte ascendió al 100%. (Cifras consideran 36 pagos realizados el 05-01-2022).

2021	
Nº Beneficiarios/as (*)	47.472.838
<b>Monto (MM\$)</b>	<b>12.464.340</b>

(\*) N° Pago de Beneficios

Un tema relevante de destacar y que ha obligado al Instituto a redoblar esfuerzos con otras entidades, levantando protocolos de gestión de pagos y atención de usuarios ha sido el proceso de pago de migrantes sin cedula de identidad.

Migrantes		2021
Nº Pagos		4.055
<b>Monto (MM\$)</b>		<b>901.839.500</b>

### **3.2.3. Concesión, Pago y Mantención de Beneficios Previsionales , Beneficios Complementarios y Regimenes especiales**

#### **a) Beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias**

- Pensión Básica Solidaria (PBS)**

**Tramos de Edad y Reajuste:**

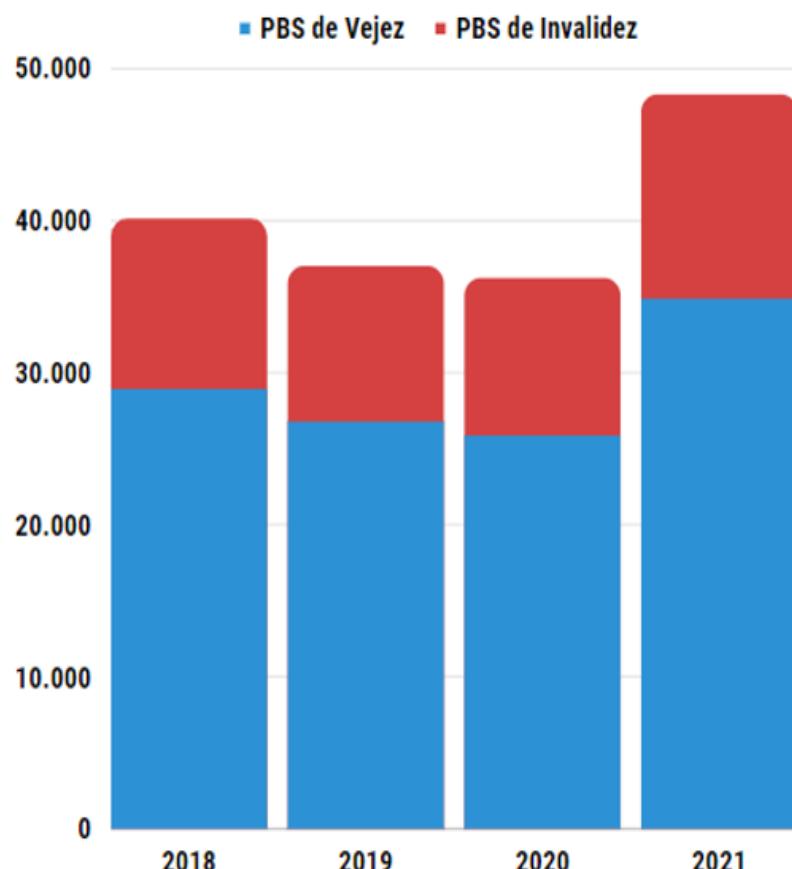
	Tramo Edad	2018	2019	2020	2021
Valor Unitario (\$)	>=65 y <75 años	-	-	141.374	164.358
	>=75 y <80 años	-	-	147.029	176.096
	>=80 años	-	-	169.649	176.096
Reajuste a c/1° Julio de c/año (\$)		2,54	2,70	2,63	3,80

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

**El siguiente cuadro muestra las Concesiones del período:**

Concesiones	Sexo	2018	2019	2020	2021
PBS de Vejez	Hombre	7.044	6.471	6.376	9.608
	Mujer	21.863	20.286	19.468	25.234
	<b>Total</b>	<b>28.907</b>	<b>26.757</b>	<b>25.844</b>	<b>34.842</b>
PBS de Invalidez	Hombre	4.303	4.028	4.163	5.866
	Mujer	6.920	6.209	6.193	7.575
	<b>Total</b>	<b>11.223</b>	<b>10.237</b>	<b>10.356</b>	<b>13.437</b>
<b>Total</b>		<b>40.130</b>	<b>36.994</b>	<b>36.200</b>	<b>48.279</b>

El gráfico muestra el total de concesiones en cada uno de los años, clasificadas por tipo:



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

El siguiente cuadro muestra los pagos del período:

<b>Pagos</b>	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
N° Prom. Beneficiarios/as Vejez	Hombre	107.074	106.700	105.715	104.582
	Mujer	295.174	299.826	302.641	305.061
	<b>Total Prom.</b>	<b>402.248</b>	<b>406.526</b>	<b>408.356</b>	<b>409.643</b>
Monto Vejez (MM\$)	Hombre	136.086	142.558	189.112	210.055
	Mujer	375.043	400.735	536.438	610.591
	<b>Total</b>	<b>511.129</b>	<b>543.293</b>	<b>725.550</b>	<b>820.646</b>
N° Prom. Beneficiarios/as Invalidez	Hombre	77.349	77.774	77.897	78.558
	Mujer	105.615	104.966	104.112	102.557
	<b>Total Prom.</b>	<b>182.964</b>	<b>182.740</b>	<b>182.009</b>	<b>181.115</b>
Monto Invalidez (MM\$)	Hombre	96.827	101.849	130.378	152.077
	Mujer	133.806	139.076	174.279	198.521
	<b>Total</b>	<b>230.633</b>	<b>240.925</b>	<b>304.657</b>	<b>350.598</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

• **Aporte Previsional Solidario (APS)**

La Pensión Máxima con Aporte (PMAS) establecida en la Ley N°20.255, se aplica tanto a las pensiones de vejez como de invalidez.

El siguiente cuadro muestra las concesiones del período y reajustes:

<b>Concesiones</b>	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
N° Beneficiarios/as Vejez	Hombre	51.023	46.237	72.452	73.185
	Mujer	60.497	52.922	78.513	89.380
	<b>Total Prom.</b>	<b>111.520</b>	<b>99.159</b>	<b>150.965</b>	<b>162.565</b>
N° Beneficiarios/as Invalidez	Hombre	3.018	2.905	3.882	10.857
	Mujer	2.799	2.843	3.414	7.508
	<b>Total</b>	<b>5.817</b>	<b>5.748</b>	<b>7.296</b>	<b>18.365</b>
N° Total Beneficiarios/as	-	117.337	104.907	158.261	180.930
Reajuste a c/1° Julio de c/año (\$)	-	2,54	2,70	2,63	3,80%

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).

<b>Pagos Internos y Externos</b>	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
N° Beneficiarios/as Vejez	Hombre	343.832	376.365	419.770	462.883
	Mujer	472.735	513.604	569.016	628.099
	<b>Total Prom.</b>	<b>816.567</b>	<b>889.969</b>	<b>988.786</b>	<b>1.090.982</b>
Monto Vejez (MM\$)	Hombre	277.966	327.985	528.405	682.324
	Mujer	391.287	464.147	763.160	987.223
	<b>Total Anual</b>	<b>669.253</b>	<b>792.132</b>	<b>1.291.565</b>	<b>1.669.547</b>
N° Beneficiarios/as Invalidez	Hombre	30345	31.578	33.188	37.799
	Mujer	35791	36.697	38.021	41.112
	<b>Total</b>	<b>66136</b>	<b>68.275</b>	<b>71.209</b>	<b>78.911</b>
Monto Invalidez (MM\$)	Hombre	35.188	38.076	50.677	64.124
	Mujer	42.947	45.806	59.655	72.324
	<b>Total Anual</b>	<b>78.135</b>	<b>83.882</b>	<b>110.332</b>	<b>136.448</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

### Detalle de Pagos Internos:

Pagos Internos (IPS)	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Beneficiarios/as Vejez	Hombre	99.467	98.976	97.875	95.309
	Mujer	241.522	246.787	254.213	252.585
	<b>Total Prom.</b>	<b>340.989</b>	<b>345.763</b>	<b>352.088</b>	<b>347.894</b>
Nº Beneficiarios/as Invalidez	Hombre	530	547	574	739
	Mujer	691	733	754	978
	<b>Total Prom.</b>	<b>1.221</b>	<b>1.280</b>	<b>1.328</b>	<b>1.717</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

### Detalle de Pagos Externos:

Pagos Externos (DL 3500)	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Beneficiarios/as Vejez	Hombre	244.365	277.389	321.895	367.574
	Mujer	231.213	266.817	314.803	375.514
	<b>Total Prom.</b>	<b>475.578</b>	<b>544.206</b>	<b>636.698</b>	<b>743.088</b>
Nº Beneficiarios/as Invalidez	Hombre	29.815	31.031	32.614	37.060
	Mujer	35.100	35.964	37.267	40.134
	<b>Total Prom.</b>	<b>64.915</b>	<b>66.995</b>	<b>69.881</b>	<b>77.194</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

Con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.190 del año 2019, que Mejora y Establece Nuevos Beneficios En El Sistema De Pensiones Solidarias, determinó nuevos montos por tramos etarios tanto para la Pensión Básica Solidaria (PBS) como para la Pensión Máxima (PMAS). Al aumentar estos parámetros hizo que más personas fueran elegibles por esta razón en los años 2020 y 2021 se ve un incremento en el número de concesiones y pagos de los beneficios del sistema de pensiones solidarias, principalmente asociados a los aportes previsionales solidarios. Por otra parte, cabe mencionar que en los primeros meses de la pandemia 2020 y aun cuando existían métodos de solicitudes vía electrónica, dadas las restricciones de movilidad, la solicitud de beneficios se vio aumentada hacia el segundo semestre, pues el público objetivo a los cuales están asociados a estos beneficios es más proclive a realizar la solicitud vía presencial. Este efecto se evidencia con mayor fuerza en las pensiones básicas solidarias, especialmente en el año 2021 producto de la disminución de restricciones sanitarias que permitió a las personas volver a solicitar presencialmente los beneficios.

## b. Subsidios Previsionales Complementarios

### • Bono por Hijo Nacido Vivo

Las bonificaciones de Hijo Nacido Vivo, tanto las concesiones como los pagos mensuales se representan en los siguientes cuadros:

	Concesiones	2018	2019	2020	2021
Pago Único	Nº Beneficiarias AFP	44.462	45.308	48.484	58.584
	Nº de Hijos	125.632	126.920	134.374	158.115
	Monto (MM\$)	67.321	72.636	84.106	105.778
Pago Mensual	Nº Beneficiarias del Pilar Solidario	23.336	20.582	19.165	23.095
	Nº de Hijos	77.026	66.767	61.854	74.452
	Monto (MM\$)	204	184	164	233
Total	Cantidad Hijos (Nº)	202.658	193.687	196.228	232.567
	Monto (MM\$)	67.525	72.820	84.270	106.011

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

El siguiente cuadro muestra los pagos mensuales en régimen:

Pagos Mensuales	2018	2019	2020	2021
Nº Prom.	-	185.955	199.988	214.238
Monto (M\$)	-	94.070.306	107.591.579	131.405.564

Fuente: Subdepartamento Estadísticas, Estudios y Equidad de Género

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

En relación con el cumplimiento del compromiso relativo a las solicitudes del Subsidio a la Contratación de Trabajadores Jóvenes, Ley Nº20.255, el cuadro siguiente muestra estos ingresos:

Solicitudes del Beneficio	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Solicitudes	-	578	738	457	296
Nº Empleadores	-	145	119	155	124
Nº Trabajadores Jóvenes postulados	Hombre	10.277	7.354	5.903	4.301
	%	44%	43%	49%	49%
	Mujer	12.941	9.566	6.047	4.562
	%	56%	57%	51%	51%
	Total	23.218	16.920	11.950	8.863

El cuadro siguiente muestra los pagos de este beneficio:

Pagos	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Subsidios (total)	-	13.637	12.227	6.230	580
Nº Empleadores	-	124	123	102	75
Nº Pagos/Empleadores	-	578	469	395	252
Prom. de Pagos (Nº)	-	48	39	33	21
<b>Monto (MM\$)</b>	-	<b>135</b>	<b>146</b>	<b>67</b>	<b>7</b>

Por otro lado, a partir del 01 de julio de 2011 entró en vigor el Subsidio a la Cotización de Trabajadores Jóvenes.

El cuadro siguiente muestra las concesiones de este beneficio:

Concesiones	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº de Solicitudes	Hombre	8.474	10.010	19.820	17.662
	Mujer	12.671	16.293	33.865	33.103
	Total	21.145	26.303	53.685	50.765

El número total de pagos realizados por año es el siguiente:

Pagos	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Subsidios (total)	-	250.715	239.074	227.088	336.911
Prom. Pagos/Subsidios	-	20.893	20.166	18.924	28.076
Nº Total Pagos/Trabajadores	-	216.497	217.392	199.450	307.632
Prom. Pagos Trabajadores (Nº)	-	66.287	63.743	59.195	25.636
<b>Monto (MM\$)</b>	-	<b>2.504</b>	<b>2.627</b>	<b>2.613</b>	<b>4.104</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

### 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.

El cuadro siguiente muestra las concesiones de pensiones:

Concesiones	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Pensiones Previsionales Concedidas	Hombre	5.008	4.285	2.747	4.079
	Mujer	11.876	10.501	7.371	10.247
	<b>Total Prom.</b>	<b>16.884</b>	<b>14.786</b>	<b>10.118</b>	<b>14.326</b>

Concesiones	Pensiones	2018	2019	2020	2021
Nº Pensiones de Reparación Concedidas	Exonerados	908	597	337	402
	Ley Valech	334	316	274	269
	Ley Rettig	5	3	2	3

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

Respecto de las concesiones del Sistema de Reparto (Ex Cajas Previsionales), cabe destacar que a diferencia de otros beneficios gran parte del proceso se efectúa por especialistas y funcionarios/as presencialmente. Durante la pandemia el área a cargo de la concesión de dichos beneficios fue parte de las restricciones sanitarias que se dieron en los años 2020 y 2021 en consecuencia, se evidenció un impacto importante de la producción, disminuyendo la cantidad de beneficios finiquitados (aprobación o rechazo) producto de cuarentenas y contagios locales, provocando un retraso en las concesiones llegando a su mínimo histórico durante el año 2020. La recuperación del nivel de desempeño comienza el año 2021 efectuando labores de optimización, potenciación de la dotación lo que, sumado a la disminución de las restricciones sanitarias por parte de las autoridades, provocaron que gran parte de los ingresos que se iniciaron durante el año 2020 hayan finalizado durante el año 2021. Es conveniente señalar que, si bien se han tomado medidas para mejorar el desempeño, aún se está en proceso de alcanzar los niveles anteriores a la pandemia (ver indicadores de desempeño institucional años 2020 y 2021).

#### • 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.

El cuadro siguiente muestra los pagos de pensiones y beneficios realizados por año:

### Pago de Prestaciones Previsionales y Leyes Especiales (Monto en MM\$)

Prestaciones	Sexo	2018		2019		2020		2021	
		Nº	Monto Pagado						
Pensiones Previsionales	Hombre	179.456	655.198	172.862	654.992	165.013	647.885	156.170	637.101
	Mujer	475.307	1.098.025	462.858	1.109.300	447.975	1.113.372	430.788	1.112.752
	<b>Total</b>	<b>654.763</b>	<b>1.753.223</b>	<b>635.720</b>	<b>1.764.292</b>	<b>612.988</b>	<b>1.761.257</b>	<b>586.958</b>	<b>1.749.853</b>
Pensiones de Exonerados (*)	Hombre	52.477	-	50.775	-	48.761	-	46.364	-
	Mujer	25.625	-	25.899	-	25.895	-	25.634	-
	<b>Total</b>	<b>78.102</b>	<b>172.398</b>	<b>76.674</b>	<b>173.306</b>	<b>74.656</b>	<b>172.994</b>	<b>71.998</b>	<b>171.390</b>
Subtotal Previsionales	<b>Total</b>	<b>732.865</b>	<b>1.925.621</b>	<b>712.394</b>	<b>1.937.598</b>	<b>687.644</b>	<b>1.934.251</b>	<b>658.956</b>	<b>1.921.243</b>
Indemnización del Carbón, Ley N°19.129	Hombre	156	637	80	329	38	153	11	46
	Mujer	1	4	0	0	1	1	1	1
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>641</b>	<b>80</b>	<b>329</b>	<b>39</b>	<b>154</b>	<b>12</b>	<b>47</b>
Pensiones de Reparación, Ley N°19.123	Hombre	149	747	138	709	129	679	122	666
	Mujer	1.878	11.195	1.794	11.049	1.714	10.905	1.634	10.718
	<b>Total</b>	<b>2.027</b>	<b>11.942</b>	<b>1.932</b>	<b>11.758</b>	<b>1.843</b>	<b>11.584</b>	<b>1.756</b>	<b>11.384</b>
Pensiones de Reparación, Ley N°19.992	Hombre	18.556	41.920	18.071	42.156	17.576	42.354	17.042	42.518
	Mujer	7.604	15.364	7.689	15.954	7.785	16.596	7.833	17.196
	<b>Total</b>	<b>26.160</b>	<b>57.284</b>	<b>25.760</b>	<b>58.110</b>	<b>25.361</b>	<b>58.950</b>	<b>24.875</b>	<b>59.714</b>
<b>Total</b>	Hombre	250.794	698.502	241.926	698.186	231.517	691.071	219.709	680.331
	Mujer	510.415	1.124.588	498.240	1.136.303	483.370	1.140.874	465.890	1.140.667
	<b>Total</b>	<b>761.209</b>	<b>1.995.488</b>	<b>740.166</b>	<b>2.007.795</b>	<b>714.887</b>	<b>2.004.939</b>	<b>685.599</b>	<b>1.992.388</b>

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.

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 Pago por Tipo de Beneficios (Monto en MM\$)

Prestaciones	2018		2019		2020		2021	
	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto	Nº	Monto
Pensiones Previsionales (*)	8.677.495	2.065.821	8.435.693	2.085.476	8.142.948	2.265.089	7.802.268	2.308.684
Indemnización del Carbón, Ley N°19.129	2.068	650	1.107	333	522	154	151	47
Pensiones de Reparación, Ley N°19.123	24.380	10.273	23.217	10.110	22.152	10.034	21.105	9.854
Pensiones de Reparación, Ley N°19.992	315.018	54.985	310.181	55.702	305.338	56.605	299.430	57.546
Pensión Básica Solidaria	7.016.239	816.016	7.065.526	849.356	7.084.303	1.112.657	7.089.578	1.265.115
Subsidio Discapacidad Mental	251.277	17.684	248.321	17.993	242.408	18.020	225.196	17.274
Subsidio Familiar	9.405.077	358.202	9.488.174	377.708	9.872.443	420.752	9.867.367	434.733
Subsidio Cesantía	577	7	431	5	434	5	117	1
Chile Solidario	823.504	20.569	908.799	25.184	850.243	25.821	793.445	35.740
Fusión SUF Chile Solidario	437.643	38.229	491.362	44.198	472.893	44.861	545.507	63.174
Pagos Cuidadores	-	-	293.797	8.612	298.684	8.943	297.550	9.131
Pagos Le Mans	-	-	24.916	5.240	28.857	7.022	27.655	7.192
<b>Total</b>	<b>26.953.278</b>	<b>3.382.436</b>	<b>27.291.524</b>	<b>3.479.917</b>	<b>27.321.225</b>	<b>3.969.963</b>	<b>26.969.369</b>	<b>4.208.491</b>

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

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

Explicación Cuadro: Muestra montos líquidos efectivamente pagados.

### • Bono de Reconocimiento

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

## Datos Históricos de Bono de Reconocimiento:

	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nº Bonos Vejez, Invalidez, Fallecimiento y Cobro Anticipado	-	55.851	51.057	46.145	40.910
Nº Bonos Complementarios	-	1.124	696	564	528
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>56.975</b>	<b>51.753</b>	<b>46.709</b>	<b>41.438</b>
Nº Total Bonos Pagados con Rut Único	Hombre	40.813	38.802	35.378	35.283
	Mujer	15.488	12.551	10.953	5.879
<b>Monto (MM\$)</b>		<b>618.137</b>	<b>496.531</b>	<b>405.064</b>	<b>324.665</b>
<b>% Disminución año anterior</b>		<b>2,30</b>	<b>9,17</b>	<b>9,75</b>	<b>11,28</b>

El gasto del año 2021 fue de MM\$324.665. pagándose 41.438 Bonos (35.283 Hombres y 5.879 Mujeres, contabilizando Rut únicos, ya que algunos poseen más de un tipo de Bono de Reconocimiento) a un valor promedio de M\$7.835.

Se pagaron 40.910 Bonos de Reconocimiento por causales de vejez, invalidez, fallecimiento y cobro anticipado, y 528 Bonos por concepto de complemento, recálculo y exonerados; lo cual representa una disminución de un 11.28% respecto del año anterior, en que se pagaron 46.709 Bonos por las distintas causales. Como dato histórico, se puede indicar que, al finalizar el año 2021, se ha liquidado un total de 1.190.806 Bonos (819.796 Hombres y 402.328 Mujeres, contabilizando Rut únicos; quedando pendiente por pagar 357.125 Bonos (299.677 Hombres y 57.448 Mujeres).

Es importante destacar que la concesión de bonos de reconocimiento disminuye en forma proporcional cada año, por cuanto cada vez son menos las personas que cotizando en el sistema antiguo, se afiliaron en el sistema nuevo. Como ya se mencionó, este público objetivo desciende y tiende una tendencia a la baja sostenida también en cuanto al monto percibido, que ha disminuido notoriamente en el periodo, debido a que quienes solicitan su bono de reconocimiento cada vez tienen menos períodos que se reconocen en el sistema.

### d. Regímenes Especiales

- Exonerados**

En materia de nuevas Pensiones de Exonerados (Leyes N°19.234, N°19.582 y N°19.881), se refleja en el siguiente cuadro:

Concesiones	2018	2019	2020	2021
N° Pensiones Exonerados	908	597	337	402

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

Además, se concedieron 121 Bonos de Reconocimientos con abonos adicionales, por concepto de abono de tiempo por gracia de la Ley N°19.234 y sus modificaciones.

Las concesiones de las pensiones de exonerados dependen en gran medida de las calificaciones que otorga el Ministerio del Interior, las que durante los años 2020 y 2021 tuvieron una baja respecto de los años anteriores.

#### • Ley Valech N°19.992

En el siguiente cuadro se muestran las concesiones y pagos de las Pensiones de Reparación:

	Sexo	2018	2019	2020	2021
Concesiones	Hombre	51	28	15	15
	Mujer	283	288	259	254
	<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>316</b>	<b>274</b>	<b>269</b>
N° Pagos	Hombre	18.556	18.071	17.576	17.042
	Mujer	7.604	7.689	7.785	7.833
	<b>Total</b>	<b>26.160</b>	<b>25.760</b>	<b>25.361</b>	<b>24.875</b>
Monto (MM\$)	Hombre	41.920	42.156	42.354	42.518
	Mujer	15.364	15.954	16.596	17.196
	<b>Total</b>	<b>57.284</b>	<b>58.110</b>	<b>58.950</b>	<b>59.714</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

#### • Ley Rettig N°19.123

En el siguiente cuadro se muestran las concesiones y pagos de las Pensiones de Reparación:

	Sexo	2018	2019	2020	2021
Concesiones	Hombre	-	-	-	-
	Mujer	-	-	-	-
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
N° Pagos	Hombre	149	138	129	122
	Mujer	1.878	1.794	1.714	1.634
	<b>Total</b>	<b>2.027</b>	<b>1.932</b>	<b>1.843</b>	<b>1.756</b>
Monto (MM\$)	Hombre	747	709	679	666
	Mujer	11.195	11.049	10.905	10.718
	<b>Total</b>	<b>11.942</b>	<b>11.758</b>	<b>11.584</b>	<b>11.384</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

## 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.

El siguiente cuadro muestra los pagos de la Indemnización del Carbón:

<b>Pagos</b>	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
N° Prom. Pagos	Hombre	156	80	38	11
	Mujer	1	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>80</b>	<b>39</b>	<b>12</b>
Monto (MM\$)	Hombre	637	329	153	46
	Mujer	4	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>641</b>	<b>329</b>	<b>154</b>	<b>47</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

El siguiente cuadro muestra el pago de los Bonos de la Ley N°19.992 (Ley Valech) y de la Ley N°19.123 (Ley Rettig):

	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
N° Pagos, Ley N°19.992	Hombre	76	52	13	22
	Mujer	2	3	1	1
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>55</b>	<b>14</b>	<b>23</b>
Monto (MM\$)	Hombre	228	156	39	66
	Mujer	6	9	3	3
	<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>165</b>	<b>42</b>	<b>69</b>
N° Pagos, Ley N°19.123	Hombre	1	0	0	0
	Mujer	1	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Monto (MM\$)	Hombre	10	0	0	0
	Mujer	10	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

## f. Aporte Único de Reparación Ley N°20.874

El siguiente cuadro muestra los pagos realizados de este beneficio:

Pagos	Tipo	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Pagos	Viudez	-	61	26	16	23
	Titular	Hombre	132	65	1	80
		Mujer	20	10	38	17
		<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>75</b>	<b>39</b>	<b>97</b>
	<b>Total</b>	-	<b>213</b>	<b>101</b>	<b>55</b>	<b>120</b>
Monto (MM\$)	Viudez	-	36.600	15.600	9.600	13.800
	Titular	-	152.000	75.000	39.000	97.000
	<b>Total</b>	-	<b>188.600</b>	<b>90.600</b>	<b>48.600</b>	<b>110.800</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

## g. Bono Bodas de oro (BBO)

El siguiente cuadro muestra las solicitudes y bonos pagados:

Solicitudes	Tipo	2018	2019	2020	2021
Nº Solicitudes	Cónyuge	-	17.179	16.531	20.823
	Viudez	-	78	122	253
	<b>Total</b>	<b>17.421</b>	<b>17.257</b>	<b>16.653</b>	<b>21.076</b>

Pagos	Sexo	2018	2019	2020	2021
Nº Bonos	Hombre	17.073	17.018	16.481	21.335
	Mujer	17.117	17.039	16.531	21.460
	<b>Total</b>	<b>34.190</b>	<b>34.057</b>	<b>33.012</b>	<b>42.795</b>
Monto (MM\$)	Hombre	2.691	2.751	2.736	3.649
	Mujer	2.697	2.755	2.745	3.670
	<b>Total</b>	<b>5.388</b>	<b>5.506</b>	<b>5.481</b>	<b>7.319</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

Como una de las medidas tomadas por las autoridades durante la contingencia sanitaria, la Superintendencia de Seguridad Social instruyó entregar un plazo adicional para que las personas durante el periodo de

mayores restricciones de movilidad pudieran solicitar sus beneficios. El plazo para realizar la solicitud del beneficio hasta antes de la pandemia era de un año una vez cumplidos los 50 años de matrimonio, el cual fue extendido a dos años durante el lapso señalado. Este efecto se ve materializado el año 2021, donde existió un incremento en las solicitudes de bono bodas de oro y su consecuente pago.

### **h. Bonificación Fiscal de Salud (BFS Exención)**

Es la exención completa de la cotización legal de salud para los pensionados del Sistema de Pensiones Solidarias.

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nº Prom. Exención	1.463.514	1.620.224	1.701.696	1.753.118
<b>Monto (MM\$)</b>	<b>222.543</b>	<b>260.852</b>	<b>317.593</b>	<b>351.992</b>

Fuente: Subdepartamento Estadísticas y Equidad de Género.

Este beneficio crece en forma proporcional al Pilar Solidario, razón que explica el alza en años 2020 y 2021, por las razones explicadas anteriormente en el apartado del sistema de pensiones solidarias (entrada en vigor de la Ley N° 21.190 del año 2019).

### **i. Desafiliaciones Ley N°18.225**

Durante el año 2021 se recibieron 497 solicitudes de desafiliación (384 Hombres y 113 Mujeres) desde las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), procesándose un total 657 solicitudes (485 Hombres y 172 Mujeres), de las cuales fueron aprobadas 296 solicitudes (225 Hombres y 71 Mujeres) y rechazadas 361 (260 Hombres y 101 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 413 imponentes y un traspaso de fondos, desde las AFP al IPS, cuya suma fue MM\$18.960; se han procesado 544 (421 Hombres y 123 Mujeres) lo cual generó la devolución de saldo a favor a 793 imponentes (625 Hombres y 168 Mujeres) y se constituyó deuda por diferencia de tasa a 272 imponentes (196 Hombres y 76 Mujeres).

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

Se han concedido desde enero a diciembre de 2021, un total de 48 pensiones de viudez y 0 de orfandad.

El siguiente cuadro muestra las concesiones y pagos de este beneficio:

	<b>Sexo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Pensiones (Nº Concesiones)	Viudez	-	-	35	48
	Orfandad	-	-	0	0
	<b>Total</b>	-	-	<b>35</b>	<b>48</b>
Pagos Mensuales (Nº)	Hombre	-	-	-	1.073
	Mujer	-	-	-	1.229
	<b>Total</b>	-	<b>2.000</b>	<b>2.400</b>	<b>2.302</b>
Monto (MM\$)	Hombre	-	-	-	3.020
	Mujer	-	-	-	2.512
	<b>Total</b>	-	-	<b>5.602</b>	<b>5.532</b>

### **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 recauda sólo la parte manual.

Se hace presente que el INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL, se encuentra desarrollando un proyecto de autonomía en la recaudación y cobranza, que se iniciará con la recaudación electrónica directa de esa institución en junio del 2022, por lo cual estimamos una disminución importante en la cantidad de planillas recaudadas electrónicamente, en esta primera etapa, dentro del segundo semestre del 2022.

#### **a) Recaudación de Cotizaciones Previsionales**

La recaudación total del año 2021 tuvo un alza de un 4,96% respecto del año anterior en los montos totales recaudados, alcanzando la suma de MM\$132.695 equivalente a 5.614.471 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social.

Como se observa en el siguiente cuadro, el número de planillas totales entre el 2018 y el 2021 aumentó en 0,9% pero el monto total disminuyó en 0,76%. Esto impactado por los eventos del estallido social iniciados en octubre de 2019 y la caída de la actividad económica en el año 2020 originada por la pandemia de Covid 19, lo que provocó caídas en la actividad. El aumento de la actividad económica en el año 2021 evidencia un aumento en el número de planillas y monto de recaudación.

Por su parte, las medidas de incentivo a la recaudación electrónica han redundado en la caída persistente en la participación de la recaudación a través de formularios en papel, pasando de una participación de 12,31% a un 3,29% en el año 2021.

Recaudación Período 2018-2021										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total Planillas	Monto total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
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	129.696
2020	4.818.793	97,49%	120.957	95,68%	124.305	2,51%	5.466	4,32%	4.943.098	126.423
2021	5.535.436	98,59%	128.324	96,71%	79.035	1,41%	4.371	3,29%	5.614.471	132.695
<b>TOTALES</b>	<b>20.869.400</b>	<b>96,58%</b>	<b>485.507</b>	<b>92,92%</b>	<b>738.319</b>	<b>3,42%</b>	<b>37.012</b>	<b>7,08%</b>	<b>21.607.719</b>	<b>522.519</b>

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 2021, el IPS recaudó para el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$8.438, observándose un aumento de un 13,54% respecto del año 2020. Por otra parte, se observa un aumento de un 7,97% en el número de planillas procesadas. En términos generales entre el año 2018 y 2021 han aumentado tanto en términos de planillas recaudadas como en monto, observándose un aumento singular durante el 2021, producto de la recuperación económica.

### Recaudación Promedio Mensual Instituto Seguridad laboral Periodo 2018-2021

Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total planillas	Monto Total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
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	98,77%	14.268	3,41%	88	1,23%	418.029	7.150
2020	392.084	98,22%	7.386	99,39%	7.123	1,78%	45	0,61%	399.207	7.432
2021	427.179	99,11%	8.418	99,76%	3.834	0,89%	20	0,24%	431.013	8.438
<b>TOTALES</b>	<b>1.621.721</b>	<b>97,41%</b>	<b>30.045</b>	<b>99,14%</b>	<b>43.125</b>	<b>2,59%</b>	<b>260</b>	<b>0,86%</b>	<b>1.664.846</b>	<b>30.305</b>

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

En relación con el aporte de salud de los afiliados a FONASA, del total recaudado el año 2021, el IPS recaudó un monto promedio mensual de MM\$174, reflejándose un descenso de un 38,52% respecto del año anterior. Las planillas de cotizaciones previsionales procesadas tuvieron también un descenso de 36,44% en comparación con el año 2020. La recaudación en este aporte entre el año 2018 y 2021 ha disminuido consistentemente con la caída en la participación de la recaudación manual.

### Recaudación Promedio Mensual Fondo Nacional de Salud Periodo 2018-2021

Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Número total planillas	Monto Total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto MM\$	% Monto		
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%	9.051	283
2021	0	0,00%	0	0,00%	5.753	100,00%	174	100,00%	5.753	174
<b>TOTALES</b>	<b>16</b>	<b>0,03%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>55.165</b>	<b>99,97%</b>	<b>1.800</b>	<b>100,00%</b>	<b>55.181</b>	<b>1.800</b>

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

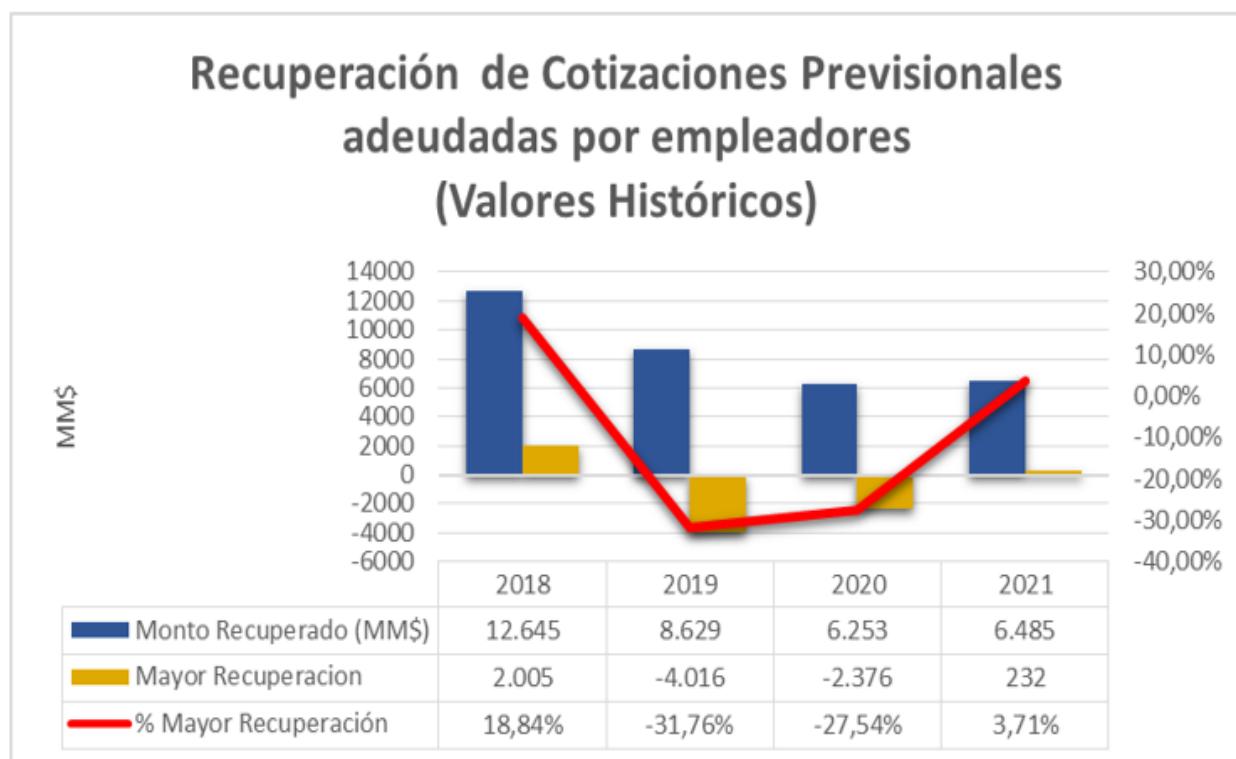
Respecto de los aportes a los fondos de pensiones relacionados con las Ex Cajas de Previsión administradas por IPS, del total recaudado del 2021 el promedio mensual del año fue de MM\$2.518, observándose una disminución de un 10,07% respecto del año anterior. En el mismo orden de ideas, se observa una disminución del 15,11% del total de planillas procesadas. Entre 2018 y 2021 la recaudación ha disminuido dada la baja en los trabajadores que realizan imposiciones den el antiguo sistema de previsión.

Recaudación Promedio Mensual Pensiones 2018- 2021										
Periodo	Recaudación Electrónica				Recaudación Manual				Nº Total Planillas	Monto Total MM\$ Recaudación
	Planillas	% Planillas	Monto Recaudado	% Monto	Planillas	% Planillas	Monto Recaudado	% Monto		
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	4,54%	18.850	2.800
2021	13.318	83,22%	2.405	95,51%	2.684	16,78%	113	4,49%	16.002	2.518
<b>TOTALES</b>	<b>91.163</b>	<b>77,54%</b>	<b>15.039</b>	<b>94,16%</b>	<b>26.406</b>	<b>22,46%</b>	<b>933</b>	<b>5,84%</b>	<b>117.569</b>	<b>15.972</b>

Fuente: División Beneficios – Departamento Gestión de Recaudación

## b) Cobranza prejudicial de Deudas Previsionales

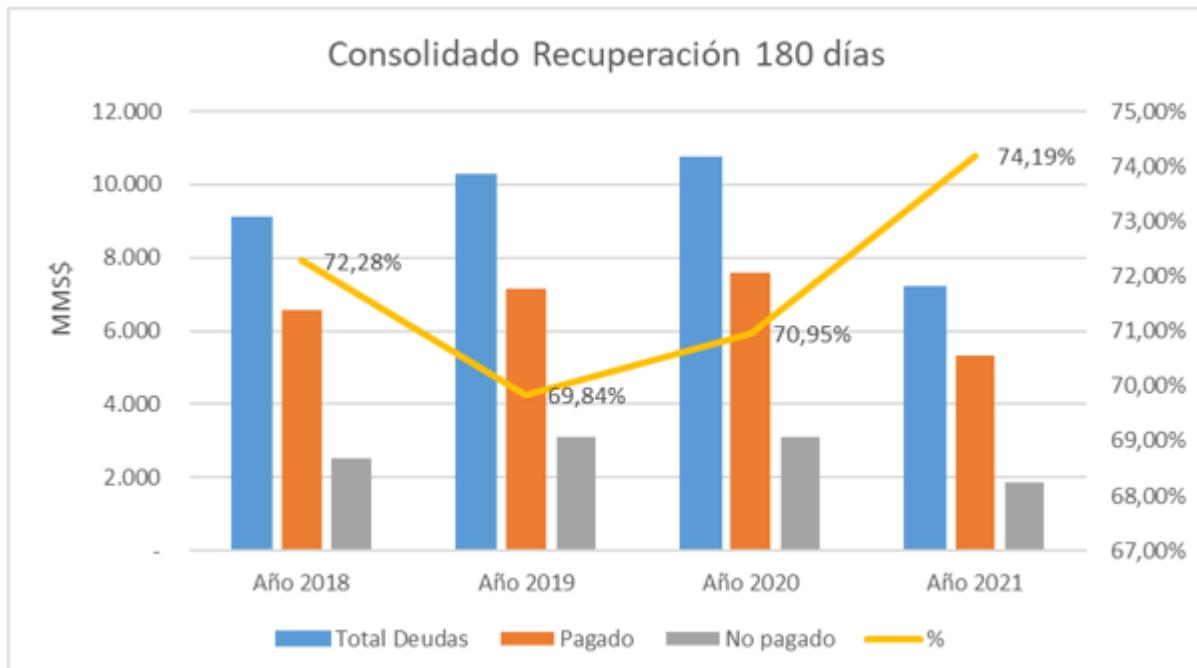
Durante el año 2021 se registró la recuperación de MM\$6.485 por concepto de cotizaciones de seguridad social, correspondiente a empleadores morosos.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

El año 2021, se logró un leve incremento en la recuperación de cotizaciones previsionales, se explica en parte por el aumento de los beneficios estatales frente a la crisis sanitaria y social, los cuales tenían como requisito para su postulación tener al día el pago de las cotizaciones, lo que se reflejó positivamente en el pago de deudas, además se destaca un aumento durante el 2021 en las gestiones de cobranzas realizadas vía correo electrónico o publicadas en el portal de Previred, lo que conlleva a un alza del 3,71% en lo respecta al año 2020.

Eso sí, hay que precisar que si bien la recuperación en (MM\$) baja los últimos tres años, el porcentaje de recuperación entre lo que se declara y no se paga (para deudas de declaraciones y no pago (DEC)) v/s los registros pagados, se mantienen en el orden de un 71% a los 180 días de su declaración, y durante el 2021 presenta un aumento de 4 puntos respecto del año anterior.



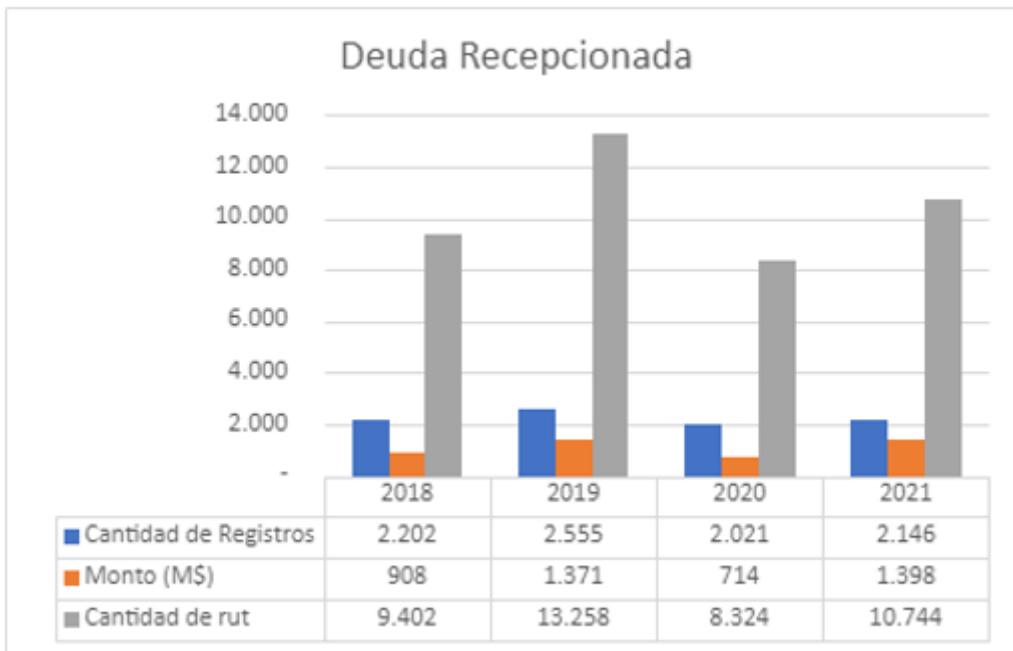
Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

### c) Cobranza prejudicial de otras Deudas

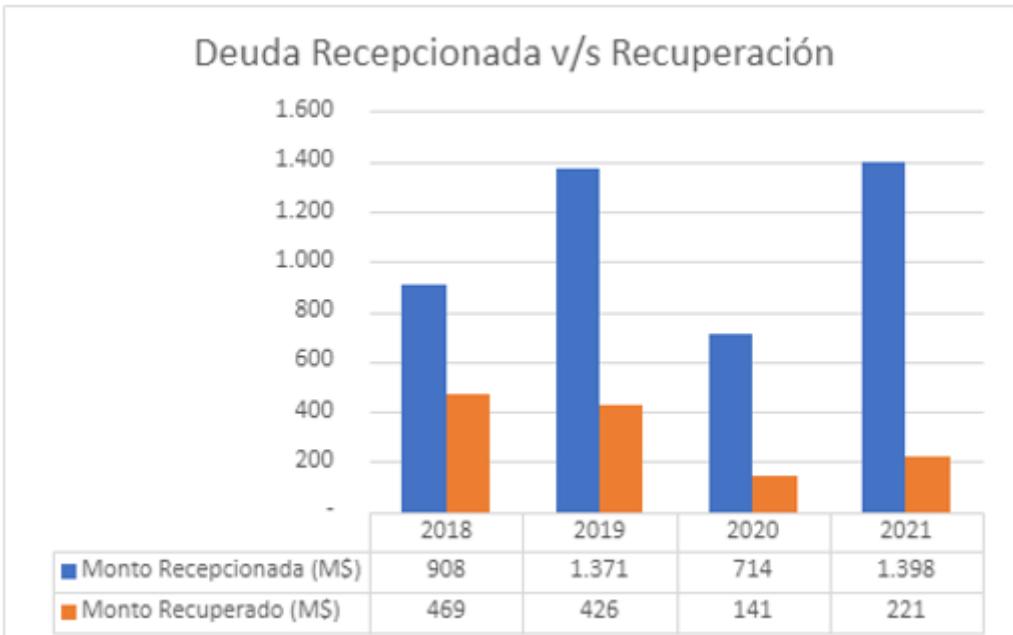
La Cobranza Centralizada de otras deudas tiene dos tipos de procesos:

- Los procesos normales**, que emite la División de Beneficios en forma mensual a través de sus Coordinadores.
- 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 abordan con un plan de trabajo especial.

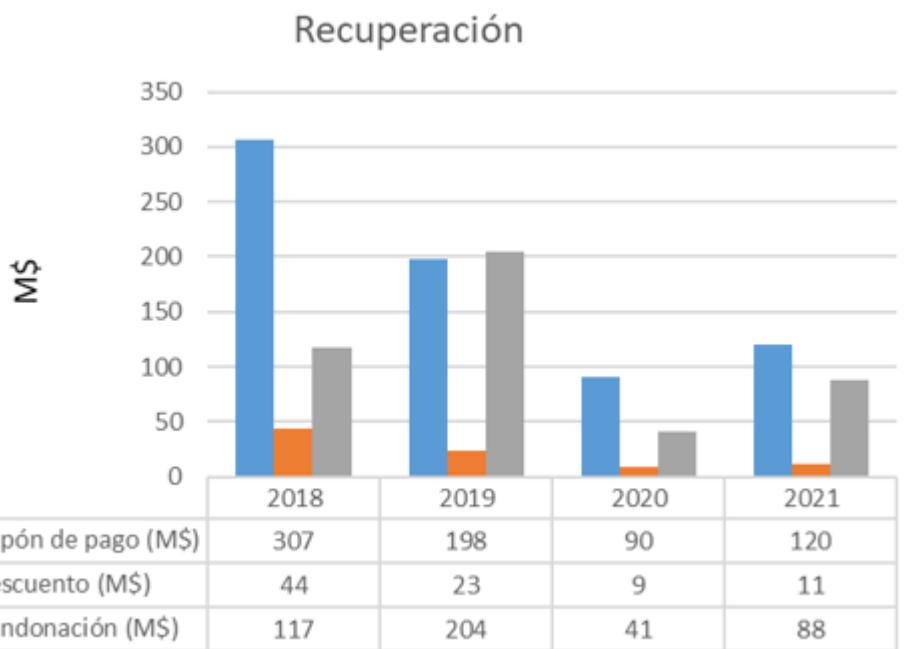
Durante el año 2021, se recibió para cobrar, deuda correspondiente a 2.146 Rut únicos, por un monto total de \$1.398.002.664, correspondiente a una variedad de beneficios mal concedidos. El recupero total asciende a \$ 221.000.000 que es un 19,05 % del total de la deuda del mismo año.



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional



Fuente: Departamento de Cobranza Institucional

Como se puede visualizar en los gráficos, la disminución en cuanto a la recuperabilidad, va ligada a la crisis sanitaria vivida desde el año 2020, la que obligó a paralizar las gestiones de cobro por un tiempo durante los meses más críticos de la contingencia sanitaria, situación que ha iniciado su recuperación durante el año 2021, sin lograr aún llegar a la completa normalidad debido a las cuarentenas dinámicas que se han vivido en nuestro país.

Es importante señalar que la gestión de cobro de beneficios mal concedidos por deuda de seguridad social está íntimamente ligada con la gestión de atención de público prestada por la red de centros de atención de nuestro país, y como la estrategia estaba enfocada en sólo realizar trámites de primera necesidad (debido a la contingencia), aunado al llamado del Gobierno a la ciudadanía de sólo realizar trámites esenciales, hizo imposible contar con una gestión normal durante el año 2020-2021.

## **4. Desafíos para el período de Gobierno 2022**

Los desafíos para el año 2022 se presentan agrupados según su impacto en los Objetivos Estratégicos de IPS y como desafíos transversales cuando impactan a más de uno y/o a la institución en su conjunto.

**En relación al Objetivo Estratégico N° 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, se presentan 3 desafíos principales:

- **Favorecer la Adopción Digital para materializar el acceso a los derechos sociales**

Durante el año 2022 se espera avanzar en la adopción digital impulsando actividades y líneas de trabajo enfocadas al conocimiento, uso y promoción de los servicios digitales como parte de nuestro modelo de atención.

- **Reforzar las líneas de atención remotas con Ejecutivos/as de Atención Multicanal**

Debido al aumento significativo experimentado en la demanda de canales de atención no presenciales (Digital y Telefónico), IPS implementó con excelentes resultados, un plan de contingencia para atender el rebalse en dichos canales incorporando a estos, Ejecutivos/as del canal de atención presencial. El desafío para el año 2022 es reforzar los canales no presenciales contando a lo menos con un Ejecutivo/a en cada región que permitan de manera sistemática y permanente aprovechar la capacidad operativa, conocimiento y disponibilidad del canal presencial a nivel nacional, sin afectar la calidad del servicio presencial ni alterar la capilaridad de ChileAtiende.

- **Optimizar la Gestión de los Reclamos**

Actualmente, IPS está generando acciones para optimizar la respuesta a los reclamos provenientes de los beneficiarios usuarios de la Red de Atención ChileAtiende. El desafío del año 2022 comprenderá capacitar a los Ejecutivos/as de Atención con foco en tipificación, modificar los flujos de aprobaciones en Call Center y realizar modificaciones en la plataforma de apoyo a la atención SACH. Como objetivo general, avanzar en la mejora de un sistema de gestión de reclamos institucional, obteniendo información que permita dar una respuesta resolutiva y con un lenguaje de fácil comprensión para nuestros usuarios/as.

**En relación al Objetivo Estratégico N° 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, se presenta el siguiente desafío:

- **Pagos directos de Asignación Familiar, realizar piloto.**

En lo referido al beneficio de Asignación Familiar y Maternal de trabajadores dependientes, IPS inicia en 2019 conversaciones con la Superintendencia de Seguridad Social con el propósito de evaluar el cambio de la modalidad de pago de estas y por consecuencia el tiempo de llegada de los recursos a los beneficiarios, optimizando el proceso con el pago directo desde las entidades administradoras del Fondo Único de Prestaciones Familiares a los beneficiarios. En esa perspectiva, el desafío planteado inicialmente es realizar un piloto abarcando el 20% del universo, durante el primer semestre 2022, donde se podrá poner a prueba el pago directo en condiciones reales y con grandes volúmenes de datos, evaluando su masificación.

**En relación al Objetivo Estratégico N° 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 impagadas, se presenta un desafío asociado a Cobranzas:

- **Disminución del tiempo de proceso interno de las condonaciones:**

Durante el año 2022, se fortalecerá el proceso administrativo de la Unidad de Condonaciones, para reducir los plazos internos de 5 a 3 meses, desde que la solicitud de condonación ingresa al sistema de gestión unificada de Cobranza (SGU), con toda la documentación que acredite el pago total de la deuda, hasta su despacho a ISL y/o FONASA para resolución de condonación si corresponda.

#### **Otros Desafíos transversales:**

- **Implementación de la Pensión Garantizada Universal**

La nueva Ley 21.419 sustituye el Pilar Solidario en lo que respecta a PBS Vejez y APS Vejez, manteniendo PBS invalidez y APS invalidez. Beneficia a los pensionados o mayores de 65 años o más, hayan o no cotizado en el sistema de capitalización vigente, que no integren un grupo familiar perteneciente al 10% más rico de la población de Chile.

Los cambios legales requerirán adaptar los actuales procesos de atención de público, concesión y pago de IPS con los mismos estándares que respondan a la propuesta de valor institucional en términos de ser simples, cercanos, rápidos, eficientes e inclusivos en el acceso a los derechos de seguridad social que brinda el Estado.

- **Integración de módulos ERP SAP**

Para el período 2022, se continuará con el desarrollo de la automatización de los procesos y tareas vinculadas a las áreas financiero-contables, a través de la implantación del sistema informático SAP, favoreciendo su integración vertical, disminuyendo los riesgos de inconsistencias con una información uniforme, oportuna y su respectiva trazabilidad poniendo énfasis en el manejo de materiales y activo fijo.

- **Igualdad de Género para todo Chile**

Durante el año 2022 IPS mantendrá el desafío de sostener el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Familiar, Laboral y Personal -bajo el alero de la Norma NCh3262- buscando con ello continuar con la detección y reducción de brechas en materia de género, acceso a oportunidades y desarrollo al interior de la organización, propiciando ambientes laborales sanos y libres de sesgos. En línea con lo anterior, se realizará la puesta en marcha del sitio web institucional para la realización y gestión de denuncias por acoso laboral, sexual y/o maltrato, como también, aquellas que vayan contra la ética pública. De la misma forma, y como respuesta no sólo a la contingencia sanitaria, sino a un trabajo de larga data, se fortalecerá los canales de contención emocional del programa de Salud Mental enfocado a entregar una primera acción y contención para funcionarios y funcionarias que puedan tener incidentes con la ciudadanía. A su vez, evaluará la preparación de condiciones para una ampliación gradual y nacional de las buenas prácticas que provee la norma.

## 5. Anexos

### Índice

---

. Anexo 1: Identificación de la Institución	61
. Anexo 2: Recursos Humanos	67
. Anexo 3: Recursos Financieros	75
. Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	76
. Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	79
. Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	80
. Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	80
. Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	81
. Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	83
. Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	84
. Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	89
. Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	91
. Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	94

---

## **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, mantenimiento, 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 impagadas
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

## Clients / Beneficiaries / Users

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Pensionados del Sistema de Pensiones Básicas Solidarias de Vejez e Invalidez y del Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez Ley N°20.255	1.613.578

Nro.	Descripción	Cantidad
2	Pensionados de Regímenes Previsionales del Sistema de Reparto (sin ISL)	687.336
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) -Leyes de reparaciones y APER	1.608.755
4	Beneficiarios asociados a beneficios administrados por terceros y pagados por el IPS (MINDES, SUSESOS)	1.206.518
5	Mujeres con bonificación por hijo nacido vivo, art. 74, Ley Nº20.255	196.399
6	Imponentes del Sistema de Reparto Cotizaciones de los trabajadores dependientes e independientes.	29.770
7	Personas afiliadas a las AFP y a entidades o personas jurídicas en convenio con el IPS	10.950.692
8	Menores de 18 años de edad que perciban subsidio por discapacidad mental	20.575
9	Trabajadores entre 18 y 35 años, que perciban subsidio estatal mensual, conforme a lo dispuesto en el artículo 82, de la Ley Nº20.255	18.641
10	Trabajadores independientes contemplados en el DL Nº 3.500, que perciban asignación familiar.	4.217
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	933
12	Instituciones a las que se entrega información útil para sus planes y políticas públicas (MINTRAB, SEGPRES, SUPEN, SUSESOS, MINDES, DIPRES, SUBDERE e INE))	8
13	Instituciones a las cuales el IPS presta Servicio de Pago (MINDES y SUSESOS)	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 y multicanal	27

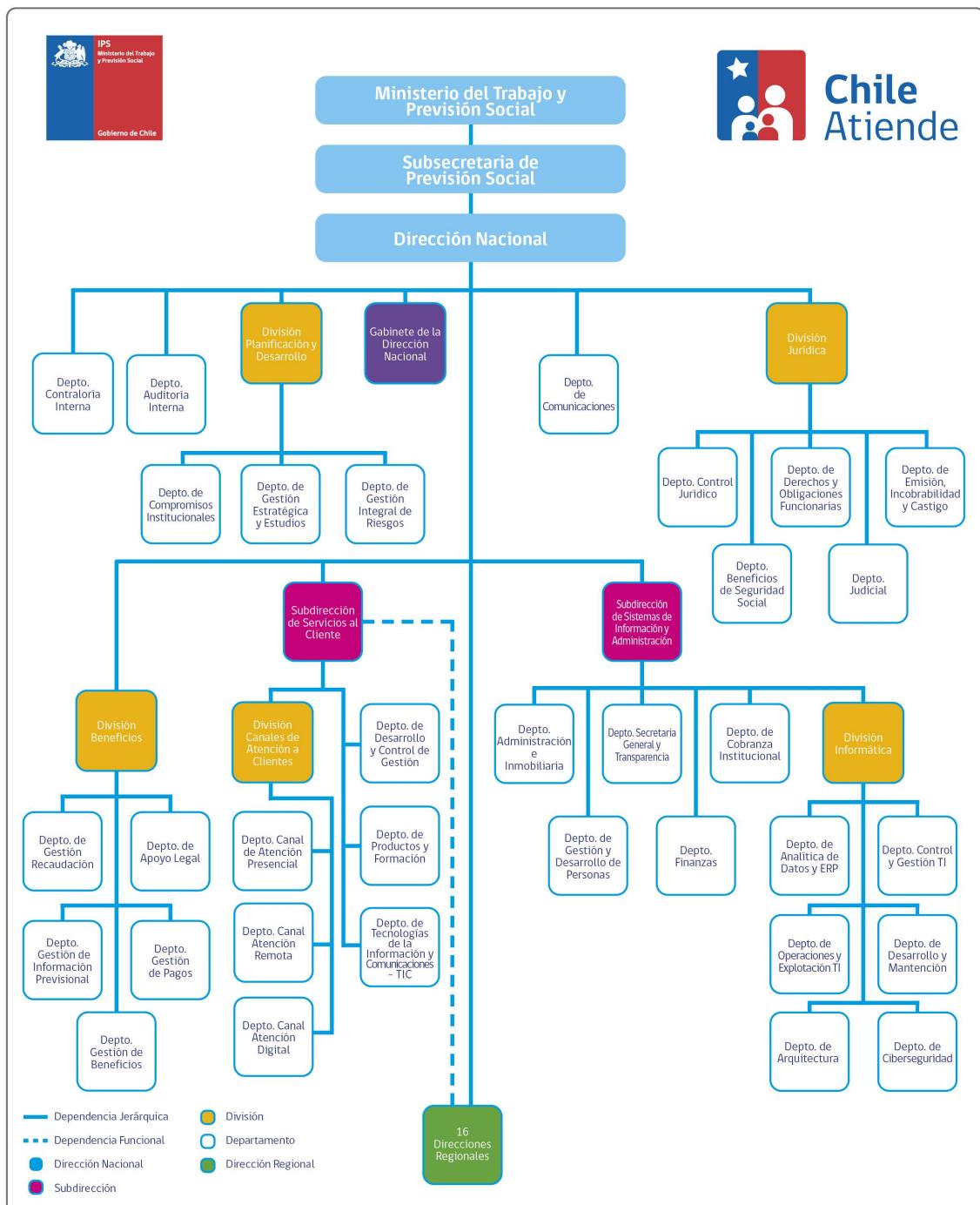
## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

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 31/12/2021  
**Ver en internet:** <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/organigrama>

## c) Principales Autoridades

---

Cargo	Nombre
Director Nacional	Patricio Alejandro Coronado Rojo
Subdirector Servicios al Cliente	Juan José Cárcamo Hemmelmann
Subdirectora de Sistemas de Información y Administración (S)	Sandra Yesica de las Mercedes Fuentes Melo
Jefa División Jurídica (S)	Claudia Fernanda Leñero Gutierrez
Jefa Departamento de Auditoría Interna	Ana Carolina Godoy Badilla
Jefe Departamento de Comunicaciones	Pedro Alfonso Vallette Barría
Jefe División Planificación y Desarrollo (S)	Monica Beatriz Smith Guerrero
Jefe División Beneficios	José Miguel Lagos Serrano
Jefe Departamento Contraloría Interna	Boris Alfredo Peralta Jara
Jefe División Informática	Paul Alexander Cook Moyano
Jefe Departamento Gestión y Desarrollo de Personas	Mauricio Quintana Diaz
Jefe Departamento Finanzas	Moisés Del Carmen Salazar Reyes
Jefe Departamento Administración e Inmobiliaria	Eduardo Salvador Cofre Arredondo
Jefa Departamento de Cobranza Institucional	Glenda Bernardita Ibáñez Ortega
Jefe Departamento Secretaría General y Transparencia	Alexander Andres Suarez Olivares
Jefa División Canales de Atención a Clientes	Paula Beatriz Manque Diaz
Director Región de Arica y Parinacota	Manuel Alejandro Barreda Olavarria
Directora Región de Tarapacá	Pamela Del Carmen Boyardi Villalobos
Directora Región de Antofagasta	Yanella Raquel Delgado Gonzalez
Director Región de Atacama	Hugo Andrés Plaza Piña
Director Región de Coquimbo	Rodrigo Antonio Martino Mariño
Director Región de Valparaíso	Marcial Arturo Fernandez Iglesias
Directora Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Norma Tatiana Ramírez Alvarez
Director Región del Maule	Waldo Andres 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 Martinez
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 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
Contrata	1.389	93.79%	872	93.76%	2.261
Planta	92	6.21%	58	6.24%	150
Total	1.481	100.00%	930	100.00%	2.411

### **Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)**

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
Técnicos	373	25.19%	193	20.75%	566
Directivos	5	0.34%	25	2.69%	30
Auxiliares	5	0.34%	26	2.80%	31
Profesionales	913	61.65%	563	60.54%	1.476
Administrativos	185	12.49%	123	13.23%	308
Total	1.481	100.00%	930	100.00%	2.411

## Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación Nº
	Nº	%	Nº	%	
ENTRE 25 y 34 AÑOS	161	10.87%	98	10.54%	259
ENTRE 35 y 44 AÑOS	365	24.65%	213	22.90%	578
ENTRE 45 y 54 AÑOS	538	36.33%	277	29.78%	815
ENTRE 55 y 59 AÑOS	192	12.96%	132	14.19%	324
ENTRE 60 y 64 AÑOS	195	13.17%	161	17.31%	356
65 Y MÁS AÑOS	30	2.03%	49	5.27%	79
Total	1.481	100.00%	930	100.00%	2.411

## Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación Nº
	Nº	%	Nº	%	
Honorarios	5	15.15%	35	76.09%	40
Contrata	3	9.09%	6	13.04%	9
Reemplazo	25	75.76%	5	10.87%	30
Total	33	100.00%	46	100.00%	79

**Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada  
(mujeres y hombres)**

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
Técnicos	5	15.15%	8	17.39%	13
Auxiliares	2	6.06%	1	2.17%	3
Profesionales	20	60.61%	16	34.78%	36
Administrativos	6	18.18%	21	45.65%	27
Total	33	100.00%	46	100.00%	79

**Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio  
(mujeres y hombres)**

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	
1 años o menos	1	20.00%	5	14.29%	6
Más de un año y hasta 2 años	2	40.00%	5	14.29%	7
Más de 2 y hasta 3 años	0	0%	2	5.71%	2
Más de 3 años	2	40.00%	23	65.71%	25
Total	5	100.00%	35	100.00%	40

## 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	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	107	23	25
(b) Total de ingresos a la contrata año t	157	114	85
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	68,15%	20,18%	29,41%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	102	21	21
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	107	23	25
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	95,33%	91,30%	92,00%

### 2 Rotación de Personal

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	201	181	181
(b) Total dotación efectiva año t	2.490	2.514	2.514
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	8,07%	7,20%	8,21%

#### 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	1	1	3
Funcionarios fallecidos año t	8	5	5
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	73	92	111
Otros retiros voluntarios año t	33	22	34
Funcionarios retirados por otras causales año t	86	61	45

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	201%	181%	198%

### 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	157	114	89
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	201	181	198
Porcentaje de recuperación (a/b)	78,11%	62,98%	44,95%

## 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	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	198	178	150
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	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	144	62	71
(b) Total Contratos efectivos año t	2.292	2.336	2.261
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	6,28%	2,65%	3,14%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	2.156	1.749	2.293
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.490	2.514	2.411
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	86,59%	69,57%	95,11%

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

Variables	2019	2020	2021
(a) $\sum(N^{\circ} \text{ horas contratadas en act. de capacitación año } t * N^{\circ} \text{ participantes capacitados en act. de capacitación año } t)$	99591.3	54343	118723.5
(b) Total de participantes capacitados año t	8931	3.222	18573
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)		16,87	

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	4	4	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	477	129	133
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,84%	3,10%	1,50%

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	20	0	13
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.490	2.514	2.411
Porcentaje de becados (a/b)	0,80%	0,00%	0,54%

### 5 Días no Trabajados

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	4582	3825	7390
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.490	2.514	2.411
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,84	1,52	3,07

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	751	599	540
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.490	2.514	2.411
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,30	0,24	0,22

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	60	88	114
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.490	2.514	2.411
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,02	0,04	0,05

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

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

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	3.248	1.070	616
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.490	2.514	2.411
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	1,30	0,43	0,26

## 7 Evaluación del Desempeño

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

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	2.222	2.222	2.222
Lista 2	3	3	3
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	2.225	2.225	2.225
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.490	2.514	2.411
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	89.36%	88.50%	92.29%

## 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
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	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	10	3	6
(b) Total de ingresos a la contrata año t	157	114	85
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	6,37%	2,63%	7,06%

### 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	10	3	6
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	40	28	22
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	25,00%	10,71%	27,27%

### 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	28	22	15
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	40	28	22
Porcentaje (a/b)	70,00%	78,57%	68,18%

### **Anexo 3: Recursos Financieros**

---

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, [www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl).

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

### Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 74,8%

#### 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

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	94,00	92,00	93,00	98,00	91,00	100,0%
Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	4090959,00	4122922,00	2707582,00	2946927,00	4305260,00	
N° total de personas atendidas en el año t	4346016,00	4472299,00	2926951,00	3021745,00	4716026,00	

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

Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Pùblicos 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, Pùblicos 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, Pùblicos y SSS que se finiquitan en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	89,00	88,00	46,00	52,00	70,00	74,3%
Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Pùblicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno de 14 días en el año t	41525,00	37394,00	11328,00	16519,00	27720,00	

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t	46845,00	42340,00	24828,00	31867,00	39600,00	

## 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

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	72,28	69,83	70,95	74,19	70,00	100,0%
Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t	65758742 89,00	71640206 42,00	75995519 45,00	53400753 58,00	35212219 36,00	
Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días	90977567 72,00	10259144 297,00	10710951 331,00	71974555 63,00	50299984 37,00	

## 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	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	43,61	42,29	37,33	41,31	42,00	100,0%

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Sumatoria de días de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias solicitados por los usuarios finalizados en el año t	7757040,00	6819394,00	8138353,00	11023353,00	9200000,00	
Número total de trámites de beneficios del sistema de pensiones solidarias finalizados en el año t	177879,00	161263,00	217983,00	266851,00	219048,00	

### Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo

**Fórmula de cálculo:** Sumatoria de días de trámites de Bonificación por Hijo Nacido Vivo solicitados por las usuarias finalizados en el año t / None

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	26,61	27,03	0,00	193446,75	27,00	0,0%
Sumatoria de días de trámites de Bonificación por Hijo Nacido Vivo solicitados por las usuarias finalizados en el año t	2018427,00	1889876,00		2321361,00	2052000,00	
None	75841,00	69928,00		0,00	76000,00	

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022**

---

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Proyecto de Ley Reforma de Pensiones (Boletín N° 12212-13)	En Tramitación

## **Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas**

---

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

---

No aplica

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

### Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Servicio

Instituto de Previsión Social

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Nº Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	38	38
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25
3.- Calidad de Servicio	4	37	37
Total	10	100	100

### Detalle Compromisos

Nº	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					38%	38%
1	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo	27,00 días	193446.75 días (2321361.00 /12)	0.01 %	18 %	18%
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,44 %	0.46 % (11.00 / 2405.33 )*100	313.04 %	7 %	7%
3	Medidas de Equidad de Género	50,0 %	50.00 % (4.0 /8.0 )*100	100.00 %	13 %	13%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	133,41 %	114.46 % (10182760.00 / 88963065.00 )*100	116.56 %	5 %	5%
5	Licitación con dos o menos ofertas	56,0 %	55.80 % (168.0 / 301.0 )*100	100.36 %	5 %	5%

Nº	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	29.71 kWh/m2 1567667.77 / 52771.00	Cumple	15 %	15%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					37%	37%
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	95.70 % (18038.00 / 18848.00 )*100	Cumple	5 %	5%
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	51.00 % 69 -18	Cumple	12 %	12%
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	88,00 %	93.75 % (45.00 / 48.00 )*100	106.53 %	5 %	5%
10	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	48,02 %	49.94 % (426.00 / 853.00 )*100	104.00 %	15 %	15%

## **Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021**

---

**Cuadro 11**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
25	97,88	6,36	99,71	2758369

## Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

---

### Medidas

Medidas	Resultados
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Esta medida consideró dos informes (semestral), con las principales actividades desarrolladas, permitiendo dar cuenta del avance en la implementación de la NCH 3262, durante el año. Paralelamente, fue elaborado el Tablero de Objetivos del Sistema de Gestión Igualdad de Género y Conciliación (SIGC) Año 2021. El tablero registró los principales indicadores relacionados a los distintos procesos que comprende el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación, la línea base levantada en el diagnóstico de Género año 2019, el valor óptimo para avanzar en equidad monitoreado por el líder del Sistema, funcionariado responsable del seguimiento y evaluación de avance de cada proceso del SIGC. La actualización del Diagnóstico de Género, realizada durante el año 2021, permitió actualizar el Tablero de Objetivos para el año 2022. Durante las reuniones de avance se revisaron los planes de acción anual de cada dimensión del Sistema que contribuyen al logro de la superación de inequidades, brechas y barreras visibilizadas en el Diagnóstico Institucional desarrollado en el año el 2019. Fue elaborado un Informe de Resultados anual de las acciones de monitoreo y visibilización de inequidades, brechas y barreras de género, factibles de abordar por la Institución.</p>

Medidas	Resultados
<p>Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.</p>	<p>La Institución desarrolló un curso nivel avanzado, relacionado con la temática de Transversalización de Género, Formulación de Indicadores y Análisis de Género, lo que permitió un abordaje a la barrera identificada, para esta medida. Objetivos de la Capacitación: Generar competencias técnicas para la formulación de indicadores que permitan avanzar en la transversalización de género y disminución o superación de inequidades, brechas y barreras, que afectan al funcionariado y población usuaria del IPS.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender las aproximaciones básicas y generales sobre el enfoque de género a nivel teórico - conceptual.</li> <li>• Fortalecer las capacidades de funcionarias y funcionarios a través de diferentes herramientas asociadas al enfoque de género en la gestión pública, que permita tomar acciones para la transversalización de género en la Institución.</li> <li>• Reforzar la importancia de la incorporación del enfoque de género, desarrollando capacidades y competencias técnicas para la formulación de indicadores de género que facilite la detección de brechas y barreras de género.</li> </ul> <p>Participaron 30 personas. Tuvo una duración de 16 horas y convocó a 23 mujeres y 7 hombres. El curso fue desarrollado bajo la modalidad online, considerando la situación de trabajo remoto producto de la pandemia en horarios que permitieran una conciliación de la vida familiar y laboral, especialmente en las mujeres participantes en el curso. La plataforma habilitada por la consultora para el desarrollo del curso permitió la consulta de material de apoyo bibliográfico, foros, explicación de contenidos grabados previamente y las clases streaming, lo que facilitó la participación y el desarrollo de las evaluaciones de los contenidos de cada módulo. La temática relacionada con formulación de indicadores permitió dar a conocer los indicadores de género y las brechas visibilizadas a partir de la actualización del diagnóstico institucional relacionado a la NCH 3262, con ejemplos concretos institucionales. Fue elaborado un Informe de resultados de la acción de capacitación nivel avanzado, contenidos desarrollados, número de personas capacitadas con Identificación de Inequidades, brechas y barreras.</p>

#### Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.

Esta medida contempló la elaboración de dos Pautas con enfoque de derechos y género, orientadas a los y las usuarios/as del Instituto de Previsión Social y al funcionariado. Dichas Pautas contribuyen a entregar un enfoque de Derechos e Inclusivos de Género y a la difusión y generación de contenidos, por medio de una propuesta comunicacional destinada a promover la reflexión en el funcionariado y en la ciudadanía en temáticas de comunicación más igualitaria de derechos y con enfoque de género. Pauta N° 1, Comunicación externa : La Pauta N°1 desarrolló y profundizó conceptos de lenguaje no inclusivo y sexista que se manifiesta en la generalización masculina, ayudando a reconocer la presencia de estereotipos y sesgos de género tanto en lenguaje como en imágenes utilizadas en las que se representan situaciones de omisión de lo femenino o la utilización de roles asociados a actividades estereotipadas, para luego hacer recomendaciones de uso de lenguaje e imágenes inclusivas y no sexistas. En esta Pauta se entregó una lista de verificación para identificar si las comunicaciones cumplen con la aplicación de la perspectiva de género. Pauta N°2, Comunicación interna: Se profundizó en esta Pauta, la comunicación con estereotipos de género, el lenguaje sexista, tanto oral como escrito y en el uso de imágenes, en que se muestra la presencia masculina como central, de modo de identificar la exclusión femenina por medio de la omisión o la representación asociada a actividades socialmente construidas en el sistema de patriarcado. Como contraparte, se ofrece una representación inclusiva, no sexista y sin estereotipos ni sesgos y la incorporación de estrategias de transformación de roles tradicionalmente asignados. También se entregaron recomendaciones para la incorporación del enfoque de género en actividades de conmemoración como el 8 de marzo, el día de la madre, el día del padre y otros eventos, para utilizar lenguaje e imágenes inclusivas, no sexistas, sin sesgos ni estereotipos de género. Las Pautas de Comunicación con Perspectiva de Género, tanto Externa como Interna, se encuentran publicadas en la Intranet institucional, en el banner de la Norma 3262 (<http://intranet.ips.gob.cl/mundo-ips/20683>), en el Punto III Material de Difusión. Asimismo, se distribuyeron las Pautas N°1 y N°2, por medio de correo electrónico, entre el funcionariado Encargado de Género de las diferentes Regiones del país. Las Pautas de Comunicación con Enfoque de Género Externa e Interna, se encuentran publicada en la página web del IPS, previa aprobación del Departamento de Comunicaciones del Instituto, en relación con el diseño y contenidos Pauta N°1, se puede revisar en el siguiente enlace: [https://ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421811789940/pauta\\_de\\_comunicacion\\_con\\_perspectiva\\_de\\_genero.pdf](https://ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421811789940/pauta_de_comunicacion_con_perspectiva_de_genero.pdf) La Pauta N°2, fue publicada en la página web del IPS, el 18 de agosto de 2021. Se puede revisar en el siguiente enlace: [https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421811917696/pauta\\_de\\_comunicacion\\_institucional\\_con\\_perspectiva\\_de\\_genero\\_2.pdf](https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421811917696/pauta_de_comunicacion_institucional_con_perspectiva_de_genero_2.pdf) Fue elaborado un Informe relacionado al desarrollo de esta acción de comunicación y visibilización de inequidades, brechas y barreras.

Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.

Desarrollo de " Estudio Diagnóstico Brecha Digital en Usuarias del IPS, con perspectiva de Género". Objetivos del Estudio Objetivo General:

Conocer de manera exploratoria la temática brecha digital desde la perspectiva de género.

Objetivos específicos:

• Indagar bibliográficamente el estado de la temática brecha digital en el país.

• Conocer las diferentes brechas digitales e identificar aquellas que afectan a la población usuaria del Instituto de Previsión Social.

• Identificar inequidades, brechas y barreras de género a partir de estudios que la Institución ha desarrollado en relación con la temática.

• Visibilizar Inequidades, brechas y barreras de género relacionadas con la adopción digital. Conclusiones del Estudio: La pandemia del covid-19 está generando enormes

consecuencias para las mujeres de todo el mundo, y Chile no ha sido la excepción, las brechas pre pandémicas existentes se han agravado y amenazan con ampliarse aún más. Un estudio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) señala que a pesar de que hay alrededor de

4.100 millones de personas conectadas en el mundo, el uso de Internet entre las mujeres está disminuyendo. El informe, basado en información de 85 países, indica que en 61 de ellos la cantidad de hombres con teléfonos móviles es mayor que la proporción de mujeres. La ciudadanía comprende,

requiere y demanda inclusión digital, por lo que estudiar y analizar esta temática, permite avanzar en el desarrollo de iniciativas que ayuden en

aspectos como la reducción de pobreza, el acceso a la educación, el trabajo y la salud, para

movilizar, de forma activa, el desarrollo sustentable e inclusivo de la ciudadanía. Como

desafíos, diversos estudios y personas expertas señalan que mejorar la calidad de la conexión, avanzar en la conectividad de sectores aislados

digitalmente, abrir espacios de capacitación digital y promover la protección de datos y privacidad de las personas, sin olvidar que

factores de salud mental, convivencia, pérdida del espacio personal y adecuado soporte a usuarios y usuarias también están impactando a la brecha

digital de uso. La pandemia ha acelerado la transformación digital, existe hoy la necesidad de adaptar las prácticas diarias, considerando que

las mujeres representan una parte fundamental del progreso social, ya que 2 de cada 5 hogares en Chile son liderados por mujeres. En Chile, son

23 las comunas que se mantiene con cifras alarmantes de conectividad, muchas de ellas, en

zonas rurales. Según la SUBTEL, alejadas de las capitales regionales y las grandes ciudades. Por otro lado, el despliegue de Internet fijo se

concentra en las principales áreas metropolitanas del país. "La infraestructura digital es una

necesidad básica, pero lo más importante es evaluar las capacidades humanas. Indagar en las

habilidades y barreras que tienen los hogares y el pequeño comercio en los sectores más

vulnerables, para poder integrarse a la era digital. Existe un alto riesgo de exclusión social con la transformación tecnológica y es

indispensable estudiar a fondo este fenómeno para construir políticas públicas de inclusión

digital que pongan en el centro a las personas" (Observatorio y Con@cción, 2021). Hoy más que

nunca la conectividad es un medio para el desarrollo de las personas, para que tengan

mayor acceso, mejores oportunidades laborales, educación, emprender e incluso llevar a cabo las

acciones más rutinarias, como hacer trámites y acceso a beneficios del Estado, relacionarse con

## Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Norma Chilena 3262/2012.	<p>El Instituto de Previsión Social, cuenta con un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación (SIGGC), basado en la Norma Chilena 3262-2012, implementada el año 2019, declarado y apoyado por una política de igualdad de género y un programa de objetivos (Tablero de Objetivos), basados en brechas visibilizadas a partir de un diagnóstico institucional interno con enfoque de género y resultado de tres procesos de auditorías interna y externa, relacionados al SIGGC, durante el año 2020 y 2021. La Norma Chilena 3262-2012 de Equidad de Género, entrega herramientas conceptuales provenientes de la perspectiva de género que permitan comprender brechas, desigualdades y potenciales prácticas discriminatorias por razones de género existentes al interior de las organizaciones e impulsa que todas las personas se desarrolle en igualdad de condiciones y se tome conciencia sobre la necesidad de impulsar un cambio cultural, que apunte a una corresponsabilidad de roles y poder conciliar el trabajo con las actividades personales y familiares.</p>

## Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

### Boletín: 12212-13

**Descripción** Mejora pensiones del sistema de pensiones solidarias y del sistema de pensiones de capitalización individual, crea nuevos beneficios de pensión para la clase media y las mujeres, crea un subsidio y seguro de dependencia, e introduce modificaciones en los cuerpos legales que indica

**Objetivo** la mejora de la red de seguridad social para clase media y mujeres

Fecha de ingreso:	2018-11-06
Estado de tramitación:	Segundo trámite constitucional
Beneficiarios directos:	mujeres y clase media.

### Boletín: 13493-13

**Descripción** Proyecto de reforma constitucional que establece un Sistema de Pensiones Solidarias.

**Objetivo** Traspasa funciones de las administradoras de fondos de pensiones y la superintendencia de pensiones, al instituto de seguridad social de chile, a objeto de proteger la propiedad de los trabajadores, hacer uso racional de los fondos de pensiones, que garanticen la gobernanza tripartita de estos, se otorguen pensiones suficientes y de beneficios definidos, conforme a los estándares internacionales y normas de la organización internacional del trabajo

Fecha de ingreso:	2020-05-13
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional
Beneficiarios directos:	todos aquellos trabajadores imponentes, como así también la población pasiva beneficiada con alguna prerrogativa del sistema de seguridad social

**Boletín: 13816-07**

**Descripción** Consagra el derecho a la seguridad social.

**Objetivo** reconocimiento expreso del derecho junto con el desarrollo y aplicación del mismo.

Fecha de ingreso:	2020-09-30
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional
Beneficiarios directos:	beneficiarios de pensiones.

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021**

### **Nº Ley: 21.309**

Fecha de promulgación: 2021-01-22

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-07-01

**Materia:** Beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales.

### **Nº Ley: 21.314**

Fecha de promulgación: 2021-04-01

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-01-13

**Materia:** Nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados. regula la asesoría previsional y otras materias que indica.

### **Nº Ley: 21.337**

Fecha de promulgación: 2021-05-17

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-06-04

**Materia:** Establece calidad reciproca de carga familiar entre ambos cónyuges para efectos de prestaciones que indica.

### **Nº Ley: 21.361**

Fecha de promulgación: 2020-07-20

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-11-12

**Materia:** Adecua el Código del Trabajo en materia de documentos electrónicos laborales.

## Nº Ley: 21.371

Fecha de promulgación:	2021-09-21
Fecha de entrada en Vigencia:	2021-09-21

**Materia:** Establece medidas especiales en caso de muerte gestacional o perinatal

## Nº Ley: 21.376

Fecha de promulgación:	2021-09-21
Fecha de entrada en Vigencia:	2022-04-01

**Materia:** Adecua el Código del Trabajo al convenio sobre el trabajado marítimo de la Organización Internacional del Trabajo.

## Nº Ley: 21.382

Fecha de promulgación:	2020-10-21
Fecha de entrada en Vigencia:	2021-10-21

**Materia:** Suprime el rango etario para ejercer el permiso laboral establecido en el Artículo 66 Bis del Código del Trabajo.

## Nº Ley: 21.391

Fecha de promulgación:	2021-11-16
Fecha de entrada en Vigencia:	2021-11-16

**Materia:** Establece modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo para el cuidado de niños o niñas y personas con discapacidad, en los casos que indica.

## Nº Ley: 21.394

Fecha de promulgación:	2021-11-25
Fecha de entrada en Vigencia:	2021-11-30

**Materia:** Introduce reformas al sistema de justicia para enfrentar la situación luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad publica.

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021**

---

Entre los años 2018 y 2021, el Instituto de Previsión Social (IPS) y su red de atención ChileAtiende fueron distinguidos con una serie de premios y reconocimientos por las diferentes iniciativas que se desarrollaron en esos períodos y que tenían como objetivo fundamental mejorar y fortalecer la entrega de beneficios previsionales y de protección social que realiza el Estado, a través del IPS, a la ciudadanía. Además, buscaban aunar esfuerzos para continuar orientando e informando sobre los trámites que las personas realizan con las instituciones públicas, como, asimismo, optimizar los tiempos que demandan dichos trámites.

Estos reconocimientos, más allá del prestigio externo y ciudadano, son motivo de gran orgullo y aliciente para cada uno de los funcionarios y funcionarias que se desempeñan en la institución, quienes día a día se esfuerzan por entregar un servicio de calidad, cercano e inclusivo a todos los y las habitantes de nuestro país.

### **PREMIOS**

#### **AÑO 2021**

##### **Hackatón Digital**

Con la iniciativa "ChA BOT, tu asistente en la fila", un equipo del Instituto de Previsión Social (IPS) y su red ChileAtiende obtuvo el primer lugar en la "Primera Hackatón Digital", organizada por el Laboratorio de Gobierno, Microsoft y la División de Gobierno Digital. En la oportunidad, también se obtuvo la mayor votación del público.

El objetivo es ayudar, guiar y optimizar el tiempo de las personas usuarias que se encuentran en las filas de las sucursales de la red ChileAtiende, a través de un chatbot que incorpora algunos de los trámites más solicitados. La idea surgió el año 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria y económica producto del Covid-19, siendo desarrollado por el Laboratorio de Innovación IPS, con la participación de funcionarias y funcionarios del nivel central y de las direcciones regionales.

#### **AÑO 2020**

## **Servicio Civil / Concurso Funciona! 2020**

Una vez más fue reconocido el espíritu de innovación de los funcionarios/as 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 correspondan.

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

## **AÑO 2019**

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

Un nuevo reconocimiento al compromiso y vocación de servicio público de los funcionarios y funcionarias del IPS. En esta oportunidad, en el contexto del Premio “Yo sirvo a mi país”, que el Servicio Civil entregó este año por primera vez en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

En esta primera versión se recibieron 165 postulaciones de todo el país y el jurado eligió a dos ganadores: uno de ellos, en la categoría Alto Directivo Público, fue Pedro Gallardo, jefe del Departamento Gestión de Información Previsional del IPS, quien fue galardonado con un viaje para participar en un encuentro internacional vinculado a gestión pública, realizado en Washington D.C.

En esta versión, además, los funcionarios/as del IPS, Alejandra Leiva, ejecutiva de la oficina móvil de la Dirección Regional del Biobío; Erwin Valdebenito, jefe del IPS Saludable, y Yuri Grlica, jefe de la División Planificación y Desarrollo, también fueron homenajeados por su entrega, profesionalismo y labor en terreno para facilitar la vida de las personas, a lo largo del país.

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

En el marco de la Cuenta Pública de la División de Organizaciones Sociales (DOS) 2019, el IPS recibió el Premio “Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil”.

En el Instituto de Previsión Social, se entiende la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía construyen juntos un mejor país. Siguiendo esa misma línea, en IPS contamos con una Unidad de Participación Ciudadana que impulsa los principales mecanismos en esta materia, como la Cuenta Pública Participativa anual, Consulta Ciudadana (virtual y presencial), información relevante y otras tareas que competen a esta área.

Además, hemos creado un Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc) en el Nivel Central y en cada una de las direcciones regionales, los cuales fueron renovados durante el 2019. En la oportunidad, se constituyó también el Cosoc de la Región de Ñuble.

## **AÑO 2018**

### **Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI)**

Nuevamente en el año 2018, el Servicio Civil reconoció al Instituto de Previsión Social como una de las instituciones públicas que destaca por su compromiso con la excelencia.

En especial en los ámbitos de: Eficiencia y Productividad, Calidad de Servicios y Gestión de Personas, IPS desarrolló las siguientes iniciativas:

- a. Eficiencia y Productividad: “IPS Anticipa”, da cuenta de los esfuerzos realizados por los funcionarios y funcionarias en realizar una entrega más oportuna de beneficios.
- b. Calidad de Servicios: “IPS Incluye”, cuyo foco está puesto en consolidar un Modelo de Atención para todas las personas que concurren a las oficinas del IPS.
- c. Gestión de Personas: “IPS Humano”, refleja los esfuerzos realizados entre todos en post de construir pilares para el desarrollo de las personas.

## **Concurso Funciona! 2018**

En el año 2018, IPS presenta seis iniciativas al Concurso Funciona 2019, quedando seleccionada la iniciativa “Pictograma Orientar es Dibujar”, cuyo objetivo es presentar la información del trámite “Pensión Básica Solidaria de Vejez” con infografía para facilitar su rápida comprensión.

## **Impacta Migraciones**

El IPS fue elegido entre las 20 iniciativas más innovadoras del concurso abierto de innovación pública Impacta Migraciones, que es llevado adelante por el Laboratorio de Gobierno y el Departamento de Extranjería y Migración (DEM). Elegido entre 288 iniciativas, su proyecto “Red Lazo Migrante” busca la transmisión de conocimiento de las leyes laborales y previsionales por parte del funcionariado experto del IPS, del ISL y de la DT para las personas migrantes y, así, permitir la integración de las comunidades extranjeras en Chile.

## **RECONOCIMIENTOS**

### **AÑO 2021**

#### **Servicio Civil / Concurso Funciona! 2021**

En la ceremonia de premiación del Concurso Funciona! 2021, el jurado realizó un reconocimiento especial al Instituto de Previsión Social (IPS) y su red ChileAtiende, por su “Trayectoria en materia de innovación”, demostrada en los últimos años. “Se ha destacado por implementar acciones e iniciativas que generan cambios significativos en el quehacer institucional y que han implicado una mejora en la prestación de servicios a la ciudadanía”, comunicaron en la oportunidad.

Cabe agregar que, en el año 2021, el Instituto de Previsión Social (IPS) y su red ChileAtiende quedó seleccionado como una de las diez instituciones finalistas del concurso “Funciona 2021”, gracias a la iniciativa “Pago masivo IFE - Pago rápido IFE” que se consideraba en la categoría “Administración Central del Estado”.

Llevar a cabo esta propuesta fue un gran desafío y, al mismo tiempo, una oportunidad porque permitió ir en ayuda de muchas familias que enfrentaban la emergencia sanitaria y económica originada por la pandemia de Covid-19. En ese sentido, el proceso que se abordó fue extraordinario, tanto por la cantidad de registros, los que partieron en 4,7 millones de beneficiarios y beneficiarias a cargo de casi 11 millones de causantes, como por el monto que superó el billón de pesos, hasta alcanzar los 8 millones de beneficiarios con sus 16 millones de causantes respectivos.

A contar de abril del año 2020, el IPS gestionó el pago de beneficios como Bono de Emergencia Covid-19, Bono Covid Navidad, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) hasta llegar, finalmente, al IFE Universal. Todo este esfuerzo permitió la entrega de los archivos de emisión de pagos a las entidades con las que IPS mantiene contratos para el pago masivo de beneficios previsionales y sociales, estas son Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado, de manera eficiente y oportuna.

## **Rol del IPS y su red ChileAtiende durante la pandemia**

### **• Región de Tarapacá**

En octubre de 2021, el equipo del IPS y su red ChileAtiende en Tarapacá recibió un reconocimiento por parte del delegado presidencial regional (s) de Tarapacá, Natan Olivos Núñez, y de la seremi del Trabajo y Previsión Social, Cibel Jiménez Vergara, quienes hicieron entrega de un diploma en reconocimiento al trabajo realizado durante la emergencia sanitaria. “El rol del IPS y su red de atención ChileAtiende fue muy importante para dar una mano a todas las familias que más lo necesitaron en el tiempo peak de la pandemia, por lo que estoy muy contento de entregar este reconocimiento, el cual demuestra el agradecimiento que tenemos con ustedes, por ser unos de los servicios públicos que estuvo presente durante todo el 2020 y lo que va de este 2021 para toda la gente de Tarapacá. Muchas gracias por todo su trabajo y apoyo, y por resaltar el espíritu del funcionario público”, destacó el delegado presidencial regional (s) de Tarapacá.

“Han sido tiempos muy complejos, y ustedes han sido una de las regiones con mayor presencia para llegar en ayuda de quienes más lo necesitan (...) Gracias por todo el esfuerzo, compromiso y trabajo realizado”, señaló la seremi del Trabajo y Previsión Social.

### **• Región de Magallanes**

En la misma línea, la V División de Ejército y el Comando Conjunto Austral entregaron un reconocimiento al IPS y su red ChileAtiende en Magallanes, como institución destacada del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por la gran labor ejercida durante la pandemia del Covid-19.

En la oportunidad, la seremi del Trabajo y Previsión Social, Victoria Cortés Schiattino, destacó la gran labor realizada por los funcionarios y funcionarias del IPS. “Dentro de los servicios públicos, son lo que nosotros consideramos de la ‘primera línea’. Han tenido pérdidas importantes, un muy querido compañero partió producto del Coronavirus. Sin embargo, esto no fue impedimento para que ustedes siguieran adelante en el cumplimiento cabal de sus funciones, siempre con buena disposición, ayudando y orientando a la ciudadanía”, afirmó la autoridad.

## AÑO 2020

### Servicio Civil / Concurso Funciona! 2020

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](http://www.chileatiende.cl), cuyo objetivo es 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.

## AÑO 2019

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

En el marco del cierre de actividades para la promoción de la lactancia materna, las sucursales Antofagasta y Calama de la red ChileAtiende del Instituto de Previsión Social recibieron el reconocimiento como “Espacio Amigo de la Lactancia Materna”, por parte de la Corporación Municipal de Desarrollo Social (CMDS), la Seremía de Salud y el Servicio de Salud de Antofagasta (SSA).

Cabe recordar que en el año 2019 se completaron 40 sucursales inclusivas en el país que, entre otros, incluyen espacios para lactancia, mudadores y zonas infantiles para que jueguen los niños que acompañan a los adultos a realizar trámites.

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

En el marco del Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud, el Centro de Atención Rancagua, perteneciente a la Dirección Regional del IPS O’Higgins, alcanzó el nivel de ‘Excelencia’ como Lugar Promotor de Salud.

En el año 2019 también se inició la certificación del Sistema de Reconocimiento de Entornos Saludables de la Dirección Regional del IPS La Araucanía. Cabe recordar que esta iniciativa tiene como objetivo promover la incorporación de instituciones públicas, entre otros, a un proceso voluntario de diagnóstico de sus entornos, con la posibilidad de desarrollar programas y diseñar acciones de mejoramiento

integral y participativo, con asesoría técnica permanente. Esto, para mejorar las condiciones del espacio físico y laboral, además de facilitar hábitos saludables y promover la conciliación de la vida familiar y personal con el trabajo, que contribuyan a una mejor calidad de vida para los trabajadores y las trabajadoras junto a sus familias.

## **Concurso Funciona! 2019**

En marzo de 2019, se conoció que el proyecto “Pictograma”, ideado por una funcionaria de la Dirección Regional del IPS Arica y Parinacota, quedando entre una de las diez mejores iniciativas, de las 191 que postularon al Funciona! 2018.

La iniciativa busca explicar a las personas usuarias, de manera más creativa, los principales beneficios que administra la institución, como el Pilar Solidario, a través de dibujos que expresan conceptos, requisitos y pasos a seguir.

## **AÑO 2018**

### **Seremi de Salud Región Metropolitana / Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud**

En el marco del Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud, el IPS recibió las siguientes certificaciones por parte de las Seremías de Salud correspondientes:

- Certificación Nivel de Excelencia como Lugar Promotor de Salud en el Centro de Atención San Antonio-
- Certificación Nivel de Calidad Avanzada como Lugar Promotor de Salud en la Región Metropolitana, a través de los centros de Melipilla y Puente Alto.

## **SENDA**

En 2018, SENDA certificó al Instituto de Previsión Social como Espacio Laboral Preventivo en Consumo de Drogas y Alcohol a nivel nacional, luego de participar durante dos años en el Programa Trabajar con Calidad de Vida.

Este reconocimiento es definitivo, luego de que en 2016 se otorgara la certificación en su fase inicial, abarcando a todas las direcciones regionales, además de los edificios centrales del instituto.