



**SE APRUEBA RESUMEN EJECUTIVO DE
CUENTA PÚBLICA DEL IPS, AÑO 2016, SEGÚN
NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DEL INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL.**

**RESOLUCIÓN
EXENTA N°**

183

SANTIAGO,

03 ABR 2017

VISTOS:

1.- Lo dispuesto en los artículos 1°, 6° y 7° de la Constitución Política de la República de Chile.

2.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando en sus artículos 53° a 62° sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

3.- El D.F.L.N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en especial en su artículo 31°; y la ley N° 20.500 que modifica el artículo 3°, e intercala en la primera bajo el título IV, “De la Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, los artículos 69° a 75°.

4.- La Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

5.- La Ley N° 20.285, sobre Transparencia de la Administración Pública y Acceso a la Información Pública.

6.- La Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, para la participación ciudadana en la gestión pública.

7.- La Resolución Exenta N° 433 de 18 de junio 2014, del Instituto de Previsión Social, que crea la Unidad de Participación Ciudadana del IPS, con dependencia del Gabinete de la Dirección Nacional cuyo objetivo es realizar la gestión coordinada, eficiente y eficaz de las acciones, criterios y lineamientos de los procesos de participación ciudadana ejecutados por el Instituto.

8.- El D.F.L.N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.L. N° 3502, de 1980; la Ley N° 18.689; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón, y las facultades que me confiere el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública N° 007, de 06 de agosto 2014, ha definido la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y dialogo colectivo, consignando entre los mecanismos de Participación Ciudadana la entrega Cuenta Pública Participativa dirigida directamente a la ciudadanía.

2.- Que, por Resolución Exenta N° 429, de 12 de agosto de 2015, esta Dirección Nacional, aprobó el nuevo texto de la “Norma de Participación Ciudadana del Instituto de Previsión Social”, que regula las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en la gestión, desarrollo y evaluación de las políticas públicas de la Institución, disponiendo en su artículo 9°, las normas para la cuenta anual que deberá dar a la ciudadanía, sobre la gestión institucional relativas a sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria para dar cumplimiento a los objetivos de información, explicación y fundamento de las decisiones tomadas, así como de la obtención de opiniones e inquietudes de las personas que participan en la cuenta pública.

3.- Que, en el contexto indicado, la Unidad de Participación Ciudadana y el Departamento de Comunicaciones han elaborado el documento “Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2016 del Instituto de Previsión Social, IPS”, a través del cual se informa el desempeño de la gestión institucional, para el efecto de entregar información útil a la ciudadanía y a los organismos del Estado, política comunicación que promueve el Supremo Gobierno.

4.- Que, por correo electrónico de 31 de marzo de 2017, el Encargado de la Unidad de Participación Ciudadana del IPS, remite el Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2016, para su formalización a través del presente Instrumento.

RESUELVO:

1.- **Apruébase**, el documento “Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2016, del Instituto de Previsión Social”, de conformidad con la Norma de Participación Ciudadana y con las instrucciones contenidas en el Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, cuyo texto es del siguiente tenor literal:

RESUMEN EJECUTIVO DE LA CUENTA PÚBLICA 2016 DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, IPS

RESUMEN EJECUTIVO DE LA CUENTA PÚBLICA 2016 DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Presentación

A través de nuestra Cuenta Pública, en el Instituto de Previsión Social (IPS), buscamos comunicar nuestra gestión y facilitar la evaluación de nuestros avances, desafíos y resultados, además de entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado.

I.- ¿Quiénes somos?

En el IPS acercamos diversos beneficios de Seguridad Social a quienes los necesitan y tienen derecho a ellos. Además, somos un puente entre diversos servicios del Estado y la ciudadanía informamos, orientamos, atendemos y pagamos. Pensionados y pensionadas, trabajadores y trabajadoras, madres, estudiantes, migrantes, entre otros, son parte de la los usuarios y usuarias que atiende el Instituto.

La Misión del IPS es, “Contribuir a la protección social del Estado, administrando el Sistema de Pensiones Solidarias; Regímenes Previsionales de Reparto; Leyes Reparatorias y otras leyes especiales, como asimismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración entre este Instituto y otros Servicios de la administración del Estado, promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestros funcionarios como el principal capital que posee la Institución.”

Somos 2.578 funcionarios y funcionarias a quienes, en nuestro quehacer diario, nos mueven valores tales como la excelencia y mérito, transparencia, equidad, no discriminación, flexibilidad, colaboración, respeto y, vocación de servicio.

II.- Nuestra red de atención y pagos

En el año 2016, se concretaron más de 30 millones de atenciones o contactos con la ciudadanía a través de los canales presenciales y no presenciales:

- **190** sucursales a lo largo del país.
- **4** oficinas móviles en las regiones Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Araucanía, que llegan a 60 localidades.
- **110** módulos de autoatención (Facilit@) en 92 sucursales.
- **Acercamientos territoriales como la participación en actividades de Gobierno en Terreno** que se efectuaron durante el 2016 en diferentes localidades de Argentina.
- Call Center 600 440 0040 para las atenciones del IPS.
- Call Center 101 para otros servicios del Estado.
- Call Center 600 262 0505 para consultas sobre el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo).
- Portal www.ips.gob.cl
- Portal www.chileatiende.cl entrega información sobre diversos trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
- Sitio www.aportefamiliar.cl atiende consultas sobre el beneficio "Aporte Familiar Permanente", (ex Bono Marzo).
- Redes sociales Facebook y Twitter.
- Servicio de Correspondencia Ciudadana, para atender consultas por correo tradicional.
- Los centros de atención registraron un promedio de 08:24 minutos de espera y 07:03 minutos para la atención, en promedio, en sucursales.

En cuanto a la red de pagos, el Instituto de Previsión Social, mediante la contratación de entidades externas, canaliza el pago tanto de beneficios administrados directamente (pensiones ex cajas de previsión, Aporte Familiar Permanente y otros) así como de una serie de beneficios otorgados desde otras instituciones del Estado (subsidios familiares, entre otros). También transfiere los recursos para beneficios sociales que se deben pagar a través de terceros, como los aportes previsionales solidarios para los pensionados de AFP y Compañías de Seguro.

¿Cuál es la red de pagos del IPS?

- Red presencial provista por la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado, 225 locales de pago presenciales y 1.404, puntos de pagos móviles rurales en zonas apartadas de los centros urbanos.
- Red de pagos no presencial provista por el Banco del Estado de Chile (BancoEstado) y Banco de Crédito e Inversión (BCI), que se encarga de las transferencias electrónicas nacionales e internacionales, además del envío de órdenes de pago por correo.

El año 2016, el IPS realizó un total de 27.702.995 pagos, por un monto anual de MM\$3.188.559 (más de 3,1 billones de pesos).

III.- Beneficios y servicios que entregamos

Pilar Solidario

Una de las funciones del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones para el 60% más vulnerable de la población. Estos beneficios son la Pensión Básica Solidaria (PBS), para personas que, junto con cumplir otros requisitos, no han podido acceder a una pensión de Vejez o Invalidez; y el Aporte Previsional Solidario (APS) de Vejez o Invalidez, para complementar las pensiones de menor monto, de quienes cumplen los requisitos legales.

En el 2016, los pagos de PBS correspondieron a los siguientes:

- 399.218 personas, recibieron pagos por PBS de Vejez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$438.634.
- 180.983 personas, recibieron pagos por PBS de Invalidez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$197.189.

En cuanto a las nuevas PBS concedidas el 2016, correspondieron a:

- Nuevas PBS de Vejez: 24.543
- Nuevas PBS de Invalidez: 12.538

Respecto a los APS pagados durante el 2016, corresponden a las siguientes:

- 707.153 personas, recibieron pagos por APS de Vejez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$ 485.204.
- 64.920 personas, recibieron pagos por APS de Invalidez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$ 66.906.

Sobre los nuevos APS concedidos durante el 2016, las cantidades se desglosan así:

- 68.656, Nuevos APS de Vejez
- 2.206, Nuevos APS de Invalidez

Bono por Hijo

El Bono por Hijo, es uno de los beneficios previsionales que nació de la Reforma del Sistema de Pensiones del año 2008. Consiste en un aporte económico por cada hija o hijo nacido vivo o adoptado, que se agrega al ahorro previsional de la madre mayor de 65 años (entre otros requisitos legales), con el objetivo de incidir en un mayor monto de pensión.

En el 2016, un total de 137.543 madres recibieron el beneficio, lo que representó un monto anual total de MM\$62.489.

Aporte Familiar Permanente

A partir de 2014, con la Ley N° 20.743 se creó el Aporte Familiar Permanente, beneficio que se entrega cada marzo a las familias de menores ingresos que cumplen con los requisitos legales para obtenerlo.

Como cada año, en el 2016 se desplegaron equipos a lo largo de todo el país para garantizar el pago oportuno y de calidad a las personas beneficiarias. La entrega se inició en el mes de marzo, donde usualmente se efectúa el pago de alrededor de un 90% del total de movimientos del período, correspondiendo a 1.492.084 personas beneficiarias (319.279 hombres y 1.172.805 mujeres). Este año, el Aporte fue de \$43.042, con un gasto total que al 31 de marzo ascendía a MM\$129.525, correspondiente a 3.009.265 causantes, principalmente cargas familiares.

Durante el año, a dichos totales se agregaron pagos correspondientes a rezagos, solicitudes reprocesadas y otras nóminas generadas, totalizando 1.652.269 personas beneficiarias, (378.672 hombres y 1.273.597 mujeres), con un gasto total anual de MM\$138.628, correspondiente a 3.220.769 causantes.

Asignaciones familiares

La Asignación Familiar, es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas o subsidiadas, que se les entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen con los requisitos legales.

El beneficio se entrega a quienes reciben sueldos o ingresos más bajos -de acuerdo a tramos establecidos en la norma-, ya sean personas trabajadoras, pensionadas y otros tipos de beneficiarias.

En el 2016, el IPS pagó un total de MM\$22.501 en asignaciones familiares.

Prestaciones previsionales y beneficios por leyes especiales

Una de las funciones naturales del IPS, es la concesión y pago de pensiones y beneficios de las ex cajas de previsión, anteriores a la instauración del Sistema de Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), asimismo, realiza el pago de beneficios correspondientes a Indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparación y Pensiones de Exonerados.

Durante el 2016, se pagaron en promedio 789.865 beneficios asociados a lo anterior, equivalentes a un monto anual pagado de MM\$1.963.277.

Bono de Invierno

El IPS, administra y paga el “Bono de Invierno”, que el Estado entrega en mayo de cada año a las personas pensionadas mayores de 65 años, cuyas pensiones -o la suma de ellas-, sean de un valor menor o igual al monto de la pensión mínima de jubilación para personas de 75 o más años.

En el 2016, más de 1 millón de personas recibieron el Bono de Invierno de \$57.353, por un monto total anual de MM\$59.672.

Bono Bodas de Oro

El IPS, administra y paga este beneficio monetario para matrimonios que, entre otros requisitos, cumplan 50 años de casados. En el 2016, se entregó un total de 31.914 bonos “Boda de Oro” a 15.942 hombres y 15.972 mujeres, con un gasto anual de MM\$4.783.

Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes

Este es un beneficio que administra el IPS para trabajadores y trabajadoras de entre 18 y 35 años que comienzan a participar en actividades laborales remuneradas, mediante la administración y pago del Subsidio Previsional al Trabajador Joven, se busca impulsar la cotización previsional de estas personas, así como promover su contratación formal. Tiene dos componentes, un subsidio para aportar a las primeras cotizaciones previsionales de los trabajadores y un subsidio que se entrega a los empleadores por la contratación de trabajadores jóvenes.

- En el año 2016, se pagaron 102.122 subsidios a la Cotización, por un monto anual de MM\$961.
- En el año 2016, se pagaron 1.855 subsidios a la Contratación, lo que involucró un monto anual de MM\$16.

Atención trámites de otras instituciones del Estado

El IPS también presta un importante servicio a la comunidad, al atender adicionalmente trámites de otras instituciones del Estado, vía convenios, lo que es especialmente importante en localidades donde estos organismos no están presentes. Para ello, utiliza su red ChileAtiende, mediante el cual, las personas accedieron a información y atención de 83 tipos de trámites, de 23 instituciones distintas incluido el IPS y un piloto del Departamento de Extranjería y Migración.

Los servicios que en el año 2016 presentaron mayor demanda o consulta fueron venta de bonos de FONASA, trámites de Asignación Familiar, emisión de certificados, información y orientación sobre el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo), generación de poderes para cobro de pensiones, entrega de certificados de deudas, bonos sociales del Estado, certificados de nacimiento y Bono al Trabajo de la Mujer.

En cuanto a los pagos de beneficios de otras instituciones, externas, a través de IPS, durante el año 2016, los principales fueron el Subsidio Familiar (SUF), con el pago de un monto total anual de MM\$254.737, por un número promedio mensual de 2.014.874 causantes de Subsidios Familiares, que benefició a 819.870 familias; Ingreso Ético Familiar, con el pago de un monto anual de MM\$38.328, por un total de 897.285 bonificaciones; el programa **Chile Solidario**, cuyo pago promedio mensual alcanzó a 89.256 bonos, lo que representó un monto pagado anual de MM\$11.115; y el **Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años**, que se pagó a un promedio mensual de 22.975 personas, con un monto total de MM\$17.635 en el año.

Recaudación de cotizaciones

Otra de las funciones que el IPS realiza es administrar la recaudación de cotizaciones de Seguridad Social. Esto incluye las correspondientes a ex cajas de previsión y los aportes de las empleadoras y empleadores adscritos a la Ley N° 16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, administrados por el Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

A contar de febrero de año 2016, el IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA, por término de convenio, y mantuvo a su cargo el proceso de recaudación de las cotizaciones manuales de dicho servicio.

En el año 2016, el IPS recaudó para el Instituto de Seguridad Social (ISL) cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$495, mientras que para FONASA fue de MM\$27.280.

En cuanto a la cobranza de deudas previsionales, en el 2016 se registró una recuperación de cotizaciones de Seguridad Social, correspondiente a empleadores morosos, por un total de MM\$24.144.

IV.- Nuestros logros frente a la ciudadanía

Cumplimiento de medidas de Gobierno.

Exención de cotización de salud y otras medidas.

Desde noviembre del año 2016, está vigente la exención total del pago del 5% de la cotización de salud (Ley N°20.864), que se aplicaba a **más de 300 mil pensionados mayores de 65 años**, medida que había sido anunciada por la Presidenta Michelle Bachelet en su discurso del 21 de Mayo. El IPS fue la institución a la que le correspondió implementar esta iniciativa.

En la actualidad, a quienes cumplen los requisitos legales para este beneficio ya no se les descuenta ese dinero, por lo cual reciben un mayor monto líquido de pensión.

La Ley aprobada contempló otras medidas adicionales para adultos mayores, también implementadas por el IPS:

- **Paso automático de beneficios previsionales de invalidez a otros de vejez del Pilar Solidario:** Se garantizó que los pensionados del Pilar Solidario con un beneficio de invalidez pudieran acceder, a los 65 años, automáticamente al respectivo beneficio de vejez (Pensión Básica Solidaria o Aporte Previsional Solidario), sin necesidad de realizar trámites para acudir a solicitar el beneficio. Con esta medida, se evitan lagunas de pagos o pérdida del beneficio por desconocimiento de las personas.
- **Ampliación de la cobertura de Asignación por Muerte o Cuota Mortuoria:** Se garantizó una Asignación por Muerte o Cuota Mortuoria –para gastos funerarios- a todos los beneficiarios de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y del Aporte Previsional Solidario (APS) que antes no accedían a ese beneficio.

Otros logros

Además de la entrega de beneficios detallada en el punto anterior, podemos destacar los siguientes logros en relación al servicio a la ciudadanía:

Satisfacción de usuarios

En el año 2016, el umbral de satisfacción global (es decir, en diversos canales de atención) que mide cuántas usuarias y usuarios se encuentran satisfechos con el servicio del IPS, llegó a 95,6% en promedio, indicador que el año anterior alcanzó a 91,41%. La meta que se había propuesto el servicio era de 87%.

Analizados los resultados por tipo de canal, se desprende que el valor -promedio- del Índice de Satisfacción de personas usuarias es el siguiente es 95,2% en sucursales; 88,7% en el Call Center y 82,4% en el sitio Web IPS.

Desglosados estos resultados por género, se aprecia que, en promedio, el 95,5% de las mujeres se manifiestan satisfechas con el servicio del Instituto, mientras que, en el caso de los hombres, el 95,8%.

Entidades en convenio para recibir solicitudes

El IPS mantiene convenios con otras entidades para facilitar aún más que las personas de menores ingresos puedan solicitar beneficios del Pilar Solidario a lo largo del país. Corresponden a 336 municipalidades, 11 compañías de seguros y 6 administradoras de fondos de pensiones (AFP).

A través de esas entidades externas al IPS, durante el año 2016, se ingresaron 83.604 solicitudes de beneficios.

IPS inclusivo

El IPS ha orientado parte importante de sus esfuerzos a la implementación de un modelo de atención y orientación inclusivo, enfocado a diversos tipos de usuarios según sus características y condiciones personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva, adultos mayores, mujeres en territorios rurales con baja conectividad, pueblos originarios, chilenos en el extranjero, inmigrantes, entre otros.

Entre los servicios que ha implementado la institución destacan un sistema de video interpretación en lengua de señas para personas con discapacidad auditiva, folletería en Sistema Braille para personas con discapacidad visual, proyectos atención intercultural (personas de pueblos originarios), un convenio con el Departamento de Extranjería y Migración para la atención de trámites para personas migrantes, talleres de promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres rurales, entre otros.

Talleres de promoción de derechos previsionales y sociales para mujeres rurales

En el año 2016, se avanzó en una estrategia para institucionalizar la perspectiva de género en la gestión del IPS, de esta forma se realizaron 30 talleres orientados a mujeres rurales en todas las regiones del país, privilegiando comunas alejadas de centros urbanos y de baja conectividad. Participaron 714 mujeres, de las cuales casi 200 recibieron orientación sobre su situación previsional particular.

Lo anterior fue acompañado por 2 jornadas de capacitación a 66 funcionarios y funcionarias del Instituto en materias de género, las temáticas fueron “Enfoque de género y políticas públicas” y “Lenguaje inclusivo”.

Implementación de licitación de servicios de pago

Durante el año 2016, se renovaron los contratos para mantener la continuidad del servicio de pago de beneficios:

- Modalidad no presencial: comenzó a operar a contar de enero, con dos nuevos proveedores, correspondientes al Banco del Estado de Chile (BancoEstado) (para pagos nacionales y en Cuba), y el Banco de Crédito e Inversiones (BCI) (para pagos en el extranjero).
- Modalidad presencial: comenzó a operar a contar de mayo, con dos proveedores, la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado, lo que permitió aumentar el número de sucursales para pagos, de 213 a 235 a nivel nacional.

Lo anterior conllevó a mejoras en los horarios de atención de algunas sucursales bancarias, mayor número de cajeros y cajeras, además de mayor información sobre las ventajas de la modalidad de pago vía transferencia electrónica ante las consultas de las personas usuarias.

IPS en línea y otros servicios digitales

Pensando en acercar los servicios a toda la comunidad, se creó el IPS en Línea, una plataforma que desde diciembre de 2016 se encuentra disponible a través de internet. De esta forma, las personas pueden realizar desde cualquier dispositivo -sea un computador un teléfono celular- trámites relacionados con beneficios como la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez, Bono por Hijo; solicitar Constancias de Calidad de Pensionado, de Liquidación de Pensión y de Rentas; realizar consultas sobre el Derecho al Aporte Familiar Permanente; conocer la fecha de próximos pagos; ver, imprimir y guardar liquidaciones e informarse sobre el estado de las solicitudes realizadas a través de dicha plataforma, entre otros.

Con el mismo espíritu, en el año 2016 se puso a disposición de las personas usuarias una versión mejorada del sitio Web www.ips.gob.cl, que hoy tiene una mirada más inclusiva, amigable y accesible, al que se suma la plataforma www.aportefamiliar.cl, que resulta altamente efectiva a la hora de informar acerca de este beneficio a la ciudadanía y de canalizar sus consultas y reclamos.

V.- Avances e hitos gestión interna

Automatización de procesos operativos

A partir de la propuesta de uno de sus equipos de trabajo, el IPS implementó una iniciativa de automatización de procesos administrativos manuales, mediante un desarrollo informático que permite emular el trabajo de personas que hacían esa labor. Acciones como la consulta de antecedentes al Servicio de Registro Civil e Identificación, búsqueda de datos de pensionados fallecidos, entre otros, se realizaban en forma manual y demandaban muchas horas de trabajo. Con esta automatización se logró: a) mejorar la oportunidad y calidad de la información entregada, así como el servicio entregado a instituciones externas como el Instituto de Seguridad Laboral, con mayor eficiencia para el Estado; b) aumentar la eficiencia en procesos internos de alto impacto, como detección oportuna de fallecidos, disminución de procesamientos relacionados con deudas previsionales, entre otros; c) destinar el trabajo y el tiempo de personas a labores menos rutinarias y donde se requería un aporte más creativo, con el consiguiente aumento de su satisfacción laboral.

Un ejemplo del resultado de esta iniciativa fue la eliminación de un *stock* de cerca de 400 mil registros pendientes por procesar, relacionados con deudas de seguridad social del Instituto de Seguridad Laboral (acumulados entre mayo de 2014 y junio de 2016), dado que se pudo trabajar en cerca de 20 mil registros diarios de manera automática, simulando con cerca de 20 computadores el trabajo que tendrían que haber hecho varias personas.

Programa ALMA

Durante el año 2016 se desarrollaron las etapas 3 y 4 de este programa, proceso en el que 380 ejecutivos y ejecutivas de atención del IPS, de las regiones Metropolitana, Valparaíso, Biobío y O'Higgins, se acreditaron como nuevos expertos en atención ciudadana y de Seguridad Social, certificados por la Universidad de Santiago de Chile.

Proyecto GIP (Gestión de la Innovación Pública)

Durante el año 2016, en el IPS se desarrollaron una serie de iniciativas tendientes a fortalecer una cultura de la innovación, desarrolladas en diversas regiones y en el nivel central, luego de que en septiembre del año 2015, el IPS se adjudicara el Concurso GIP. Como resultado se impulsaron proyectos tendientes a mejorar el servicio entregado a las personas usuarias, como el de video interpretación en lengua de señas.

Modelo Colaborativo de Satisfacción Laboral Institucional

El IPS instauró un modelo de trabajo colaborativo para fortalecer continuamente sus ambientes laborales, con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción laboral de los funcionarios y funcionarias.

Esta iniciativa ha sido desarrollada de forma descentralizada, con la creación de 15 comités de Satisfacción Laboral Regionales.

Como parte de los resultados de esta iniciativa, se considera la participación de 888 funcionarios y funcionarias (593 mujeres y 295 hombres) en 39 talleres, orientados a diversos temas relacionados con la satisfacción laboral: autocuidado, resolución de conflictos y mejoramiento del clima laboral, compatibilidad de trabajo y familia, entre otros.

VI.- ¿Qué desafíos nos proponemos para el 2017?

Dos desafíos destacan para el año 2017:

Reajuste Extraordinario a beneficios del Pilar Solidario

Una de las medidas relevantes impulsadas por el Gobierno para mejorar las pensiones más bajas lo constituyó la decisión de aumentar en forma extraordinaria en un 10%, la Pensión Básica Solidaria (PBS) y, consecuentemente, del Aporte Previsional Solidario (APS) que, dependiendo del monto de cada pensión, aumentará en la misma proporción.

Se trata de dos importantes ayudas económicas entregadas por el Estado, a través del Instituto de Previsión Social, a las personas que integran el 60% de la población más vulnerable.

Esta medida es un importante desafío para el IPS, organismo encargado de su implementación, dado el alcance que tiene. Por ello, nos hemos propuesto llevar a cabo este esfuerzo de manera eficaz, con el fin de hacer sentir su impacto inmediato en las personas a las que está orientada. Gracias a este reajuste especial, se beneficiarán más de un millón 400 mil pensionados.

Hacia un modelo de inclusión total

En el esfuerzo permanente por ofrecer a nuestros usuarios y usuarias un servicio de calidad, el IPS ha orientado parte importante de sus esfuerzos a la implementación de un modelo de atención que aspira a la inclusión total, enfocada a la diversidad de usuarios, según sus perfiles y condiciones.

Se trata de entregar un servicio que considera grupos como: personas en situación de discapacidad visual o auditiva, personas con dificultades de movilidad, representantes de la diversidad sexual, adultos mayores, trabajadores jóvenes, mujeres en territorios rurales, pueblos originarios, migrantes, entre otros.

La institución proyecta inaugurar durante el año 2017, al menos 10 “sucursales modelo”, que consideren esta orientación inclusiva.

También se realizará un piloto en 6 centros de atención del país, para una posterior ampliación del actual sistema de video interpretación en lengua de señas a uno integral que contempla, además, la traducción desde lenguas como Creol Haitiano, Mapudungun e Inglés. Lo anterior, va de la mano del aumento de sucursales que ofrecerán este servicio desde las actuales 29 a un total de 62 a lo largo del país.

Lo anterior requiere, entre otros esfuerzos, mantener el avance del programa de formación ALMA, que forma a ejecutivas y ejecutivos de atención en diferentes regiones del país como expertos en atención ciudadana y de Seguridad Social.

Ámbitos de mejora

La institución identifica periódicamente ámbitos donde incorporar mejoras para entregar una mejor atención a la ciudadanía. Entre ellas, se pueden destacar:

- Evaluar las funcionalidades de los módulos de autoatención instalados en las principales sucursales del Instituto, con el fin de entregar, cada vez de mejor manera, los servicios que efectivamente espera la ciudadanía.
- Identificar e implementar oportunamente nuevas formas de acercamiento a la ciudadanía que permitan que un número mayor de personas accedan a sus beneficios sociales, teniendo derecho a ellos.
- Incorporar de manera más intensiva la perspectiva de las personas usuarias (y su opinión) en el desarrollo de servicios a través de Internet, para realizar trámites y consultas relacionadas con el quehacer del IPS.

VII.- Reconocimientos obtenidos

Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) 2016

El Instituto de Previsión Social recibió el **Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI)** año 2016, por tercer año consecutivo, y por cuarta vez en su historia. El reconocimiento es entregado por el Servicio Civil a las instituciones públicas que destacan por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de sus servicios y sus políticas en gestión de personas.

Sello Chile Inclusivo año 2016

El Instituto de Previsión Social, obtuvo el Premio Sello Chile Inclusivo año 2016, galardón que es entregado a las empresas que desarrollan iniciativas tendientes a asegurar la igualdad de acceso a las personas con algún grado de discapacidad. Esta postulación se realizó sobre la base de las mejoras de

entorno que se efectuaron en la sucursal de Puente Alto, así como las medidas de inclusión y accesibilidad contempladas en nuestro sitio Web ips.gob.cl.

En el marco de la nueva Política de Personas y los compromisos en materia de buenas prácticas laborales (que se enmarcan en el Instructivo Presidencial N°1 que se refiere a este tema), el Instituto de Previsión Social (IPS), suscribió convenios con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) y la Secretaría Ministerial de Salud Región Metropolitana, ambos tenían por objetivo impulsar acciones que fortalezcan la calidad de las condiciones de trabajo de los funcionarios y funcionarias del IPS, con miras a la conciliación de su vida profesional y personal.

El compromiso asumido por el IPS, ha significado recibir el reconocimiento por parte de ambos servicios públicos, como una institución que desarrolla una cultura organizacional preventiva.

“Estrategia Lugares de Trabajo Promotores de la Salud”

El Instituto de Previsión Social recibió por parte de la Seremía de Salud Región Metropolitana, un estímulo de reconocimiento por el compromiso asumido al implementar esta estrategia en la Sucursal Buin y la Dirección Regional Metropolitana, que participaron como lugares pilotos.

“Espacio laboral preventivo del consumo de alcohol y otras drogas”

El Instituto de Previsión Social, recibió un reconocimiento del SENDA, que le permitió acceder a nivel institucional a esta certificación Inicial. Lo anterior, en línea con el trabajo iniciado preliminarmente en las regiones Arica-Parinacota, Tarapacá y Biobío que ya cuentan con una Certificación Intermedia.

Reconocimiento de JUNAEB

El Instituto de Previsión Social, obtuvo un reconocimiento por parte de la JUNAEB, en el marco del 52° Aniversario de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB). El mencionado galardón que distinguía a nuestro Instituto, y en especial a sus trabajadores y trabajadoras, por la colaboración proporcionada en la ejecución del programa de la Tarjeta Nacional Estudiantil, TNE.

VIII.- Participación Ciudadana

El Instituto de Previsión Social -dando cumplimiento a la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y al Instructivo Presidencial N° 7, de agosto del año 2014- se rige por la Norma de Participación Ciudadana (Resolución N° 429) y cuenta con una Unidad de Participación Ciudadana desde junio de 2014 (Resolución Exenta N° 433).

Entendemos la Participación Ciudadana, como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones,

con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogos colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de decisiones públicas. En este contexto, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo durante el año 2016, los siguientes mecanismos de participación:

1.- Consejos de la Sociedad Civil

Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS, constituyen una instancia relevante para asegurar la incorporación de la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas, esto es, su diseño, ejecución y evaluación.

El IPS cuenta con Consejos de la Sociedad Civil IPS Regionales, distribuidos en las 15 regiones del país, mientras que a nivel central sesiona un Consejo de la Sociedad Civil Nacional.

Durante el año 2016, los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del IPS, abarcaron diferentes ejes de trabajo. A nivel central y en todas las regiones destacaron por la participación en cabildos ciudadanos del proceso constituyente; trabajo en materia de análisis y propuestas relacionadas con el Informe de la Comisión Bravo; reuniones con diferentes agrupaciones de representantes de la sociedad civil como de personas adultas mayores, migrantes, minorías étnicas, pensionados y pensionadas, trabajadoras de casa particular, entre otros; participación en actividades de capacitación y charlas formativas sobre materias de interés (Pilar Solidario, Registro Social de Hogares, principales beneficios sociales y previsionales administrados por el IPS, medidas presidenciales, funcionamiento del sistema de pago en ciudades y rutas rurales contratado por el IPS, así como modelo de atención e indicador de satisfacción usuaria) y desarrollo del primer Encuentro Nacional de Consejeros de la Sociedad Civil IPS, realizado entre el 9 y el 11 de agosto en Quilpué.

2. Consulta Ciudadana Virtual

La División Canales de Atención de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS, tiene por objetivo orientar y apoyar el acceso a la seguridad social y a la red multiservicios del instituto, a través de canales presenciales y no presenciales, asegurando la implementación y aplicación del modelo de atención y pagos del IPS y sus mejoras. Lo anterior, con una atención centrada en la calidad integral de servicio, con foco en la experiencia y la satisfacción de las usuarias y usuarios del IPS y de las instituciones en convenio, acercando el Estado a la ciudadanía.

En el marco de la normativa sobre asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión pública y del Instructivo Presidencial N° 7 (2014), el Instituto de Previsión Social, realizó una Consulta Ciudadana Virtual. La consulta realizada obedeció al interés permanente del IPS por lograr el mejoramiento de la calidad de atención a las personas usuarias, en el contexto del objetivo estratégico institucional. De ahí que el objetivo de este mecanismo fuera conocer la opinión de las personas usuarias respecto de temas que impactan directamente en el modelo de atención del IPS.

La Consulta Ciudadana Virtual del IPS, se efectuó a través del portal www.ips.gob.cl, entre los días 22 de diciembre del año 2015 y el 31 de enero del año 2016, y en ella participaron 719 personas.

Ante la pregunta “¿Le gustaría disponer de una única página en el sitio Web IPS, de acceso fácil y sencillo, donde usted pueda realizar todos los trámites en línea disponibles?”, un 98,19% (706 personas) optó por la alternativa SÍ, mientras que por la alternativa NO se manifestó un 1,81% (13 personas).

Con respecto a la pregunta “En cuanto a la atención presencial, ¿le gustaría poder agendar horas para sus trámites del IPS, y que le recuerden la documentación necesaria a llevar, antes de acudir a la sucursal?”, un total de 718 personas se pronunciaron, de las cuales un 93,31% (670 personas) estuvo de acuerdo con la posibilidad de agendar horas para realizar sus trámites en las sucursales del IPS, mientras que 6,69% (48 personas) se manifestó contraria a esa opción.

La consulta tenía, además, una pregunta abierta respecto de qué temas despertaban mayor interés por parte de la ciudadanía, la que fue contestada por 622 personas. Las materias más relevantes mencionadas fueron: bonos y subsidios (94 personas), tema previsional (80 personas), atención de público (64 personas), beneficios y trámites (63 personas), Asignación Familiar.

Respecto de sugerencias, estas preferentemente se relacionaron con la entrega de información vía página Web, en temas referentes a la información de beneficios y a la atención de público, con énfasis en la atención preferente y los servicios de las y los asistentes sociales del IPS.

En la Consulta Ciudadana Virtual, participaron un total de 719 personas, la mayoría correspondientes a personas menores de 50 años.

3.- Cuenta Pública Participativa

Las cuentas públicas participativas son instancias donde se da a conocer a la ciudadanía la gestión de políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria, en un espacio de diálogo entre autoridades, representantes de la Sociedad Civil y la ciudadanía.

La Cuenta Pública Virtual año 2015, se inició con la publicación de su contenido el 18 de abril de 2016, y tuvo la visita de 121 personas.

La Cuenta Pública Participativa Presencial año 2015, de carácter nacional, se realizó el día 27 de abril de 2016, en Coyhaique, con la presencia del Seremi Regional del Trabajo, el Director Regional del Trabajo, el Director Regional del SENCE, el Director del Centro Universitario Coyhaique de la Universidad de Magallanes, además de las autoridades nacionales y regionales del IPS, el total de participantes de la sociedad civil fueron 72 personas.

Para el desarrollo de la Cuenta Pública Presencial se utilizó la metodología de Diálogo Participativo, se organizó a los asistentes en talleres donde, después de un intercambio de opiniones se consensuaron conclusiones que fueron expuestas en un plenario. Estas conclusiones sirvieron de base para la elaboración de consultas y respuestas publicadas en nuestra página Web.

El Consejo de la Sociedad Civil participó con la revisión de la primera versión de la Cuenta Pública y el resumen de la misma. Sus opiniones quedaron reflejadas en la última versión publicada de la Cuenta Pública 2015 del IPS, incluidas las opiniones de los Consejos de la Sociedad Civil regionales.

El proceso de Cuenta Pública se cerró el día 2 de junio de 2016, con la publicación de las respuestas del IPS, a las consultas realizadas durante la exposición de esta.

4.- Información Relevante

Acceso a la información relevante es el derecho de las personas ciudadanas de solicitar información relevante que sea de interés público, garantizada a través de la Ley de Transparencia, Ley de OIRS y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), asegurando una entrega oportuna y accesible a través de diversos espacios.

En el año 2016 destacó que, con el objetivo de acercar la seguridad social a las personas que presentan alguna discapacidad visual, el Instituto de Previsión Social (IPS) elaboró folletería en Sistema Braille para dar a conocer los beneficios de invalidez del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, además del Bono por Hijo.

El folleto, disponible en las 29 sucursales del IPS más importantes del país, fue diseñado para ser usado por personas que presenten diferentes grados de discapacidad visual, total o parcial, ya que además de la impresión en Braille incluye textos con letras de tamaño más grande que lo habitual. Para garantizar su efectividad, fueron testeados previamente por personas con discapacidad visual, en una primera etapa se imprimieron 10.000 unidades.

Este esfuerzo se suma a la implementación de un sistema de video interpretación en Lengua de Señas, en las principales sucursales del país, para apoyar a las personas con discapacidad auditiva, que necesitan información u orientación acerca de beneficios o trámites de Seguridad Social o previsionales. Lo anterior, además de la instalación de infraestructura para facilitar la atención a personas con discapacidad, el desarrollo de un sistema de atención preferente y de un sitio Web inclusivo.

El IPS entrega información de sus beneficios a través de los siguientes canales:

- ✓ Sitio Web: www.ips.gob.cl
- ✓ Sitio www.chileatiende.cl
- ✓ Sitio www.aportefamiliar.cl
- ✓ Twitter: @ipschile y @chileatiende
- ✓ Facebook: ipsgobchile /ChileAtiende
- ✓ Call Center: 600 440 0040 y 101
- ✓ Buzón virtual: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/contactenos>
- ✓ Atención presencial: 190 oficinas de atención (64 oficinas con OIRS)
- ✓ Oficinas móviles: El IPS cuenta con cuatro oficinas móviles en las regiones: Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Araucanía, equipadas para entregar atenciones en las mismas condiciones que lo hacen las sucursales, con un promedio de 1.236 atenciones mensuales.



5.- Otras acciones de Participación Ciudadana

Entre los días 9 y 11 de agosto, se llevó a cabo el Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil del IPS, donde participaron 36 consejeros de todo el país. El encuentro, realizado en Quilpué, contó con la presencia de la entonces Subsecretaria del Trabajo y Previsión Social, Julia Urquieta y el Director Nacional del IPS, Patricio Coronado, además de autoridades regionales.

Los temas tratados con la metodología de diálogo participativo fueron: “Avances y Nudos de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, “Proceso Constituyente en el País”, “Norma de Participación Ciudadana en el IPS y Reglamentos Internos de Elecciones y Funcionamiento de los COSOC”, y “Reforma al Sistema Previsional”. Los puntos de vista de los diversos grupos se expusieron en un plenario y se integraron en el documento “Informe Encuentro Nacional Consejeros de la Sociedad Civil IPS”.

ANEXO

Gestión Financiera 2016

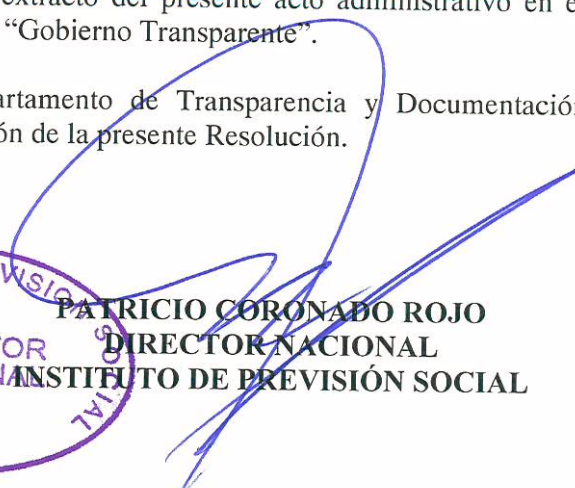
Ingresos y Gastos devengados año 2015- 2016			
	MS	MS	
INGRESOS	4.958.457.604	4.903.097.852	
Imposiciones Previsionales	92.493.063	129.908.227	
Transferencias Corrientes	47.933.854	41.841.285	
Rentas de la Propiedad	145.246	151.850	
Ingresos de Operación	207.760	220.462	
Otros Ingresos Corrientes	40.522.655	39.540.642	
Aporte Fiscal	4.725.647.619	4.640.156.022	
Venta de Activos no Financieros	86.459	410	
Venta de Activos Financieros	51.280.574	51.129.738	
Recuperación de Préstamos	140.374	149.216	
GASTOS	4.965.481.135	4.894.832.355	
Gastos en Personal	56.224.328	57.895.128	
Bienes y Servicios de Consumo	68.565.955	71.291.542	
Prestaciones de Seguridad Social	4.402.391.412	4.288.136.954	
Transferencias Corrientes	383.297.315	423.354.656	
Otros Gastos Corrientes	778.608	638.146	
Adquisición de Activos no Financieros	1.037.252	530.450	
Adquisición de Activos Financieros	52.863.241	52.967.153	
Préstamos	17.540	18.326	
Servicio de la Deuda	305.484		
RESULTADO	-7.023.531	8.265.497	

1 La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,03782.

2.- Déjase establecido, que la Institución deberá dar la debida publicidad a la presente Resolución, a través de las Direcciones Regionales IPS, que la comunicarán a los Centros de Atención Previsional Integral y Centros de Atención de su jurisdicción; así como las jefaturas notificadas por el presente instrumento deberán hacerlo con los Departamentos y Unidades de su dependencia.

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48º, de la Ley N°19.880, de 2003, citada en Vistos N°3 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N°008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N°3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

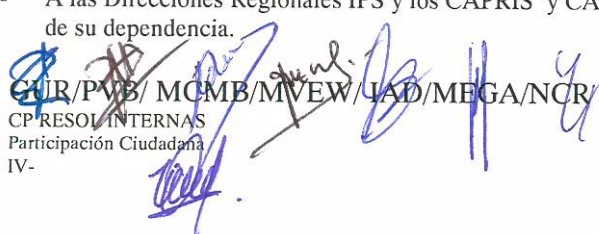
Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la distribución de la presente Resolución.



PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Clientes
- División Planificación y Desarrollo
- División Informática
- Departamento de Auditoría Interna
- Departamento de Comunicaciones
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Finanzas
- Departamento de Personas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Cobranza Institucional
- Unidad de Participación Ciudadana
- A las Direcciones Regionales IPS y los CAPRIS y CAP IPS de su dependencia.


CUR/PVB/ MCMB/MVEW/ UAD/MEGA/NCR/
CP RESOL INTERNAS
Participación Ciudadana
IV-

Resumen Ejecutivo Cuenta Pública 2016

Instituto de Previsión Social



IPS
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

RESUMEN EJECUTIVO DE LA CUENTA PÚBLICA 2016 DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

Presentación

A través de nuestra Cuenta Pública, en el Instituto de Previsión Social (IPS), buscamos comunicar nuestra gestión y facilitar la evaluación de nuestros avances, desafíos y resultados, además de entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado.

I.- ¿Quiénes somos?

En el IPS acercamos diversos beneficios de Seguridad Social a quienes los necesitan y tienen derecho a ellos. Además, somos un puente entre diversos servicios del Estado y la ciudadanía informamos, orientamos, atendemos y pagamos. Pensionados y pensionadas, trabajadores y trabajadoras, madres, estudiantes, migrantes, entre otros, son parte de la los usuarios y usuarias que atiende el Instituto.

La Misión del IPS es, "Contribuir a la protección social del Estado, administrando el Sistema de Pensiones Solidarias; Regímenes Previsionales de Reparto; Leyes Reparatorias y otras leyes especiales, como asimismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración entre este Instituto y otros Servicios de la administración del Estado, promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestros funcionarios como el principal capital que posee la Institución."

Somos 2.578 funcionarios y funcionarias a quienes, en nuestro quehacer diario, nos mueven valores tales como la excelencia y mérito, transparencia, equidad, no discriminación, flexibilidad, colaboración, respeto y, vocación de servicio.

II.- Nuestra red de atención y pagos

En el año 2016, se concretaron más de 30 millones de atenciones o contactos con la ciudadanía a través de los canales presenciales y no presenciales:

- **190** sucursales a lo largo del país.
- **4** oficinas móviles en las regiones Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Araucanía, que llegan a 60 localidades.
- **110** módulos de autoatención (Facilit@) en 92 sucursales.
- Acercamientos territoriales como la participación en actividades de Gobierno en Terreno que se efectuaron durante el 2016 en diferentes localidades de Argentina.

- Call Center 600 440 0040 para las atenciones del IPS.
- Call Center 101 para otros servicios del Estado.
- Call Center 600 262 0505 para consultas sobre el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo).
- Portal www.ips.gob.cl
- Portal www.chileatiende.cl entrega información sobre diversos trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
- Sitio www.aportefamiliar.cl atiende consultas sobre el beneficio “Aporte Familiar Permanente”, (ex Bono Marzo).
- Redes sociales Facebook y Twitter.
- Servicio de Correspondencia Ciudadana, para atender consultas por correo tradicional.
- Los centros de atención registraron un promedio de 08:24 minutos de espera y 07:03 minutos para la atención, en promedio, en sucursales.

En cuanto a la red de pagos, el Instituto de Previsión Social, mediante la contratación de entidades externas, canaliza el pago tanto de beneficios administrados directamente (pensiones ex cajas de previsión, Aporte Familiar Permanente y otros) así como de una serie de beneficios otorgados desde otras instituciones del Estado (subsidios familiares, entre otros). También transfiere los recursos para beneficios sociales que se deben pagar a través de terceros, como los aportes previsionales solidarios para los pensionados de AFP y Compañías de Seguro.

¿Cuál es la red de pagos del IPS?

- Red presencial provista por la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado, 225 locales de pago presenciales y 1.404, puntos de pagos móviles rurales en zonas apartadas de los centros urbanos.
- Red de pagos no presencial provista por el Banco del Estado de Chile (BancoEstado) y Banco de Crédito e Inversión (BCI), que se encarga de las transferencias electrónicas nacionales e internacionales, además del envío de órdenes de pago por correo.

El año 2016, el IPS realizó un total de 27.702.995 pagos, por un monto anual de MM\$3.188.559 (más de 3,1 billones de pesos).

III.- Beneficios y servicios que entregamos

Pilar Solidario

Una de las funciones del Instituto de Previsión Social es la entrega de **beneficios correspondientes** al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones para el 60% más vulnerable de la población. Estos beneficios son la Pensión Básica Solidaria (PBS), para personas que, junto con cumplir otros

requisitos, no han podido acceder a una pensión de Vejez o Invalidez; y el Aporte Previsional Solidario (APS) de Vejez o Invalidez, para complementar las pensiones de menor monto, de quienes cumplen los requisitos legales.

En el 2016, los pagos de PBS correspondieron a los siguientes:

- 399.218 personas, recibieron pagos por PBS de Vejez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$438.634.
- 180.983 personas, recibieron pagos por PBS de Invalidez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$197.189.

En cuanto a las nuevas PBS concedidas el 2016, correspondieron a:

- Nuevas PBS de Vejez: 24.543
- Nuevas PBS de Invalidez: 12.538

Respecto a los APS pagados durante el 2016, corresponden a las siguientes:

- 707.153 personas, recibieron pagos por APS de Vejez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$ 485.204.
- 64.920 personas, recibieron pagos por APS de Invalidez, en promedio al mes, por un monto anual de MM\$ 66.906.

Sobre los nuevos APS concedidos durante el 2016, las cantidades se desglosan así:

- 68.656, Nuevos APS de Vejez
- 2.206, Nuevos APS de Invalidez

Bono por Hijo

El Bono por Hijo, es uno de los beneficios previsionales que nació de la Reforma del Sistema de Pensiones del año 2008. Consiste en un aporte económico por cada hija o hijo nacido vivo o adoptado, que se agrega al ahorro previsional de la madre mayor de 65 años (entre otros requisitos legales), con el objetivo de incidir en un mayor monto de pensión.

En el 2016, un total de 137.543 madres recibieron el beneficio, lo que representó un monto anual total de MM\$62.489.

Aporte Familiar Permanente

A partir de 2014, con la Ley N° 20.743 se creó el Aporte Familiar Permanente, beneficio que se entrega cada marzo a las familias de menores ingresos que cumplen con los requisitos legales para obtenerlo.

Como cada año, en el 2016 se desplegaron equipos a lo largo de todo el país para garantizar el pago oportuno y de calidad a las personas beneficiarias. La entrega se inició en el mes de marzo, donde usualmente se efectúa el pago de alrededor de un 90% del total de movimientos del período, correspondiendo a 1.492.084 personas beneficiarias (319.279 hombres y 1.172.805 mujeres). Este año, el Aporte fue de \$43.042, con un gasto total que al 31 de marzo ascendía a MM\$129.525, correspondiente a 3.009.265 causantes, principalmente cargas familiares.

Durante el año, a dichos totales se agregaron pagos correspondientes a rezagos, solicitudes reprocesadas y otras nóminas generadas, totalizando 1.652.269 personas beneficiarias, (378.672 hombres y 1.273.597 mujeres), con un gasto total anual de MM\$138.628, correspondiente a 3.220.769 causantes.

Asignaciones familiares

La Asignación Familiar, es un beneficio en dinero para personas trabajadoras, pensionadas o subsidiadas, que se les entrega por quienes viven a sus expensas y cumplen con los requisitos legales.

El beneficio se entrega a quienes reciben sueldos o ingresos más bajos -de acuerdo a tramos establecidos en la norma-, ya sean personas trabajadoras, pensionadas y otros tipos de beneficiarias.

En el 2016, el IPS pagó un total de MM\$22.501 en asignaciones familiares.

Prestaciones previsionales y beneficios por leyes especiales

Una de las funciones naturales del IPS, es la concesión y pago de pensiones y beneficios de las ex cajas de previsión, anteriores a la instauración del Sistema de Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), asimismo, realiza el pago de beneficios correspondientes a Indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparación y Pensiones de Exonerados.

Durante el 2016, se pagaron en promedio 789.865 beneficios asociados a lo anterior, equivalentes a un monto anual pagado de MM\$1.963.277.

Bono de Invierno

El IPS, administra y paga el “Bono de Invierno”, que el Estado entrega en mayo de cada año a las personas pensionadas mayores de 65 años, cuyas pensiones -o la suma de ellas-, sean de un valor menor o igual al monto de la pensión mínima de jubilación para personas de 75 o más años.

En el 2016, más de 1 millón de personas recibieron el Bono de Invierno de \$57.353, por un monto total anual de MM\$59.672.

Bono Bodas de Oro

El IPS, administra y paga este beneficio monetario para matrimonios que, entre otros requisitos, cumplan 50 años de casados. En el 2016, se entregó un total de 31.914 bonos “Boda de Oro” a 15.942 hombres y 15.972 mujeres, con un gasto anual de MM\$4.783.

Subsidio Previsional a los Trabajadores Jóvenes

Este es un beneficio que administra el IPS para trabajadores y trabajadoras de entre 18 y 35 años que comienzan a participar en actividades laborales remuneradas, mediante la administración y pago del Subsidio Previsional al Trabajador Joven, se busca impulsar la cotización previsional de estas personas, así como promover su contratación formal. Tiene dos componentes, un subsidio para aportar a las primeras cotizaciones previsionales de los trabajadores y un subsidio que se entrega a los empleadores por la contratación de trabajadores jóvenes.

- En el año 2016, se pagaron 102.122 subsidios a la Cotización, por un monto anual de MM\$961.
- En el año 2016, se pagaron 1.855 subsidios a la Contratación, lo que involucró un monto anual de MM\$16.

Atención trámites de otras instituciones del Estado

El IPS también presta un importante servicio a la comunidad, al atender adicionalmente trámites de otras instituciones del Estado, vía convenios, lo que es especialmente importante en localidades donde estos organismos no están presentes. Para ello, utiliza su red ChileAtiende, mediante el cual, las personas accedieron a información y atención de 83 tipos de trámites, de 23 instituciones distintas incluido el IPS y un piloto del Departamento de Extranjería y Migración.

Los servicios que en el año 2016 presentaron mayor demanda o consulta fueron venta de bonos de FONASA, trámites de Asignación Familiar, emisión de certificados, información y orientación sobre el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo), generación de poderes para cobro de pensiones, entrega de certificados de deudas, bonos sociales del Estado, certificados de nacimiento y Bono al Trabajo de la Mujer.

En cuanto a los pagos de beneficios de otras instituciones, externas, a través de IPS, durante el año 2016, los principales fueron el Subsidio Familiar (SUF), con el pago de un monto total anual de MM\$254.737, por un número promedio mensual de 2.014.874 causantes de Subsidios Familiares, que benefició a 819.870 familias; Ingreso Ético Familiar, con el pago de un monto anual de MM\$38.328, por un total de 897.285 bonificaciones; el programa **Chile Solidario**, cuyo pago promedio mensual alcanzó a 89.256 bonos, lo que representó un monto pagado anual de MM\$11.115; y el **Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años**, que se pagó a un promedio mensual de 22.975 personas, con un monto total de MM\$17.635 en el año.

Recaudación de cotizaciones

Otra de las funciones que el IPS realiza es administrar la recaudación de cotizaciones de Seguridad Social. Esto incluye las correspondientes a ex cajas de previsión y los aportes de las empleadoras y empleadores adscritos a la Ley N° 16.744, sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, administrados por el Instituto de Seguridad Laboral (ISL).

A contar de febrero de año 2016, el IPS dejó de recaudar las cotizaciones electrónicas de FONASA, por término de convenio, y mantuvo a su cargo el proceso de recaudación de las cotizaciones manuales de dicho servicio.

En el año 2016, el IPS recaudó para el Instituto de Seguridad Social (ISL) cotizaciones por un monto promedio mensual de MM\$495, mientras que para FONASA fue de MM\$27.280.

En cuanto a la cobranza de deudas previsionales, en el 2016 se registró una recuperación de cotizaciones de Seguridad Social, correspondiente a empleadores morosos, por un total de MM\$24.144.

IV.- Nuestros logros frente a la ciudadanía

Cumplimiento de medidas de Gobierno.

Exención de cotización de salud y otras medidas.

Desde noviembre del año 2016, está vigente la exención total del pago del 5% de la cotización de salud (Ley N°20.864), **que se aplicaba a más de 300 mil pensionados mayores de 65 años**, medida que había sido anunciada por la Presidenta Michelle Bachelet en su discurso del 21 de Mayo. El IPS fue la institución a la que le correspondió implementar esta iniciativa.

En la actualidad, a quienes cumplen los requisitos legales para este beneficio ya no se les descuenta ese dinero, por lo cual reciben un mayor monto líquido de pensión.

La Ley aprobada contempló otras medidas adicionales para adultos mayores, también implementadas por el IPS:

- **Paso automático de beneficios previsionales de invalidez a otros de vejez del Pilar Solidario:** Se garantizó que los pensionados del Pilar Solidario con un beneficio de invalidez pudieran acceder, a los 65 años, automáticamente al respectivo beneficio de vejez (Pensión Básica Solidaria o Aporte Previsional Solidario), sin necesidad de realizar trámites para acudir a solicitar el beneficio. Con esta medida, se evitan lagunas de pagos o pérdida del beneficio por desconocimiento de las personas.
- **Ampliación de la cobertura de Asignación por Muerte o Cuota Mortuoria:** Se garantizó una Asignación por Muerte o Cuota Mortuoria –para gastos funerarios- a todos los

beneficiarios de la Pensión Básica Solidaria (PBS) y del Aporte Previsional Solidario (APS) que antes no accedían a ese beneficio.

Otros logros

Además de la entrega de beneficios detallada en el punto anterior, podemos destacar los siguientes logros en relación al servicio a la ciudadanía:

Satisfacción de usuarios

En el año 2016, el umbral de satisfacción global (es decir, en diversos canales de atención) que mide cuántas usuarias y usuarios se encuentran satisfechos con el servicio del IPS, llegó a 95,6% en promedio, indicador que el año anterior alcanzó a 91,41%. La meta que se había propuesto el servicio era de 87%.

Analizados los resultados por tipo de canal, se desprende que el valor -promedio- del Índice de Satisfacción de personas usuarias es el siguiente es 95,2% en sucursales; 88,7% en el Call Center y 82,4% en el sitio Web IPS.

Desglosados estos resultados por género, se aprecia que, en promedio, el 95,5% de las mujeres se manifiestan satisfechas con el servicio del Instituto, mientras que, en el caso de los hombres, el 95,8%.

Entidades en convenio para recibir solicitudes

El IPS mantiene convenios con otras entidades para facilitar aún más que las personas de menores ingresos puedan solicitar beneficios del Pilar Solidario a lo largo del país. Corresponden a 336 municipalidades, 11 compañías de seguros y 6 administradoras de fondos de pensiones (AFP).

A través de esas entidades externas al IPS, durante el año 2016, se ingresaron 83.604 solicitudes de beneficios.

IPS inclusivo

El IPS ha orientado parte importante de sus esfuerzos a la implementación de un modelo de atención y orientación inclusivo, enfocado a diversos tipos de usuarios según sus características y condiciones: personas en situación de discapacidad visual y/o auditiva, adultos mayores, mujeres en territorios rurales con baja conectividad, pueblos originarios, chilenos en el extranjero, inmigrantes, entre otros.

Entre los servicios que ha implementado la institución destacan un sistema de video interpretación en lengua de señas para personas con discapacidad auditiva, folletería en Sistema

Braille para personas con discapacidad visual, proyectos atención intercultural (personas de pueblos originarios), un convenio con el Departamento de Extranjería y Migración para la atención de trámites para personas migrantes, talleres de promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para mujeres rurales, entre otros.

Talleres de promoción de derechos previsionales y sociales para mujeres rurales

En el año 2016, se avanzó en una estrategia para institucionalizar la perspectiva de género en la gestión del IPS, de esta forma se realizaron 30 talleres orientados a mujeres rurales en todas las regiones del país, privilegiando comunas alejadas de centros urbanos y de baja conectividad. Participaron 714 mujeres, de las cuales casi 200 recibieron orientación sobre su situación previsional particular.

Lo anterior fue acompañado por 2 jornadas de capacitación a 66 funcionarios y funcionarias del Instituto en materias de género, las temáticas fueron “Enfoque de género y políticas públicas” y “Lenguaje inclusivo”.

Implementación de licitación de servicios de pago

Durante el año 2016, se renovaron los contratos para mantener la continuidad del servicio de pago de beneficios:

- Modalidad no presencial: comenzó a operar a contar de enero, con dos nuevos proveedores, correspondientes al Banco del Estado de Chile (BancoEstado) (para pagos nacionales y en Cuba), y el Banco de Crédito e Inversiones (BCI) (para pagos en el extranjero).
- Modalidad presencial: comenzó a operar a contar de mayo, con dos proveedores, la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado, lo que permitió aumentar el número de sucursales para pagos, de 213 a 235 a nivel nacional.

Lo anterior conllevó a mejoras en los horarios de atención de algunas sucursales bancarias, mayor número de cajeros y cajeras, además de mayor información sobre las ventajas de la modalidad de pago vía transferencia electrónica ante las consultas de las personas usuarias.

IPS en línea y otros servicios digitales

Pensando en acercar los servicios a toda la comunidad, se creó el IPS en Línea, una plataforma que desde diciembre de 2016 se encuentra disponible a través de internet. De esta forma, las personas pueden realizar desde cualquier dispositivo -sea un computador un teléfono celular- trámites relacionados con beneficios como la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, Aporte Previsional Solidario de Vejez e Invalidez, Bono por Hijo; solicitar Constancias de Calidad de Pensionado, de Liquidación de Pensión y de Rentas; realizar consultas sobre el Derecho al Aporte

Familiar Permanente; conocer la fecha de próximos pagos; ver, imprimir y guardar liquidaciones e informarse sobre el estado de las solicitudes realizadas a través de dicha plataforma, entre otros.

Con el mismo espíritu, en el año 2016 se puso a disposición de las personas usuarias una versión mejorada del sitio Web www.ips.gob.cl, que hoy tiene una mirada más inclusiva, amigable y accesible, al que se suma la plataforma www.aportefamiliar.cl, que resulta altamente efectiva a la hora de informar acerca de este beneficio a la ciudadanía y de canalizar sus consultas y reclamos.

V.- Avances e hitos gestión interna

Automatización de procesos operativos

A partir de la propuesta de uno de sus equipos de trabajo, el IPS implementó una iniciativa de automatización de procesos administrativos manuales, mediante un desarrollo informático que permite emular el trabajo de personas que hacían esa labor. Acciones como la consulta de antecedentes al Servicio de Registro Civil e Identificación, búsqueda de datos de pensionados fallecidos, entre otros, se realizaban en forma manual y demandaban muchas horas de trabajo. Con esta automatización se logró: a) mejorar la oportunidad y calidad de la información entregada, así como el servicio entregado a instituciones externas como el Instituto de Seguridad Laboral, con mayor eficiencia para el Estado; b) aumentar la eficiencia en procesos internos de alto impacto, como detección oportuna de fallecidos, disminución de procesamientos relacionados con deudas previsionales, entre otros; c) destinar el trabajo y el tiempo de personas a labores menos rutinarias y donde se requería un aporte más creativo, con el consiguiente aumento de su satisfacción laboral.

Un ejemplo del resultado de esta iniciativa fue la eliminación de un *stock* de cerca de 400 mil registros pendientes por procesar, relacionados con deudas de seguridad social del Instituto de Seguridad Laboral (acumulados entre mayo de 2014 y junio de 2016), dado que se pudo trabajar en cerca de 20 mil registros diarios de manera automática, simulando con cerca de 20 computadores el trabajo que tendrían que haber hecho varias personas.

Programa ALMA

Durante el año 2016 se desarrollaron las etapas 3 y 4 de este programa, proceso en el que 380 ejecutivos y ejecutivas de atención del IPS, de las regiones Metropolitana, Valparaíso, Biobío y O'Higgins, se acreditaron como nuevos expertos en atención ciudadana y de Seguridad Social, certificados por la Universidad de Santiago de Chile.

Proyecto GIP (Gestión de la Innovación Pública)

Durante el año 2016, en el IPS se desarrollaron una serie de iniciativas tendientes a fortalecer una cultura de la innovación, desarrolladas en diversas regiones y en el nivel central, luego de que en septiembre del año 2015, el IPS se adjudicara el Concurso GIP. Como resultado se impulsaron

proyectos tendientes a mejorar el servicio entregado a las personas usuarias, como el de video interpretación en lengua de señas.

Modelo Colaborativo de Satisfacción Laboral Institucional

El IPS instauró un modelo de trabajo colaborativo para fortalecer continuamente sus ambientes laborales, con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción laboral de los funcionarios y funcionarias.

Esta iniciativa ha sido desarrollada de forma descentralizada, con la creación de 15 comités de Satisfacción Laboral Regionales.

Como parte de los resultados de esta iniciativa, se considera la participación de 888 funcionarios y funcionarias (593 mujeres y 295 hombres) en 39 talleres, orientados a diversos temas relacionados con la satisfacción laboral: autocuidado, resolución de conflictos y mejoramiento del clima laboral, compatibilidad de trabajo y familia, entre otros.

VI.- ¿Qué desafíos nos proponemos para el 2017?

Dos desafíos destacan para el año 2017:

Reajuste Extraordinario a beneficios del Pilar Solidario

Una de las medidas relevantes impulsadas por el Gobierno para mejorar las pensiones más bajas lo constituyó la decisión de aumentar en forma extraordinaria en un 10%, la Pensión Básica Solidaria (PBS) y, consecuentemente, del Aporte Previsional Solidario (APS) que, dependiendo del monto de cada pensión, aumentará en la misma proporción.

Se trata de dos importantes ayudas económicas entregadas por el Estado, a través del Instituto de Previsión Social, a las personas que integran el 60% de la población más vulnerable.

Esta medida es un importante desafío para el IPS, organismo encargado de su implementación, dado el alcance que tiene. Por ello, nos hemos propuesto llevar a cabo este esfuerzo de manera eficaz, con el fin de hacer sentir su impacto inmediato en las personas a las que está orientada. Gracias a este reajuste especial, se beneficiarán más de un millón 400 mil pensionados.

Hacia un modelo de inclusión total

En el esfuerzo permanente por ofrecer a nuestros usuarios y usuarias un servicio de calidad, el IPS ha orientado parte importante de sus esfuerzos a la implementación de un modelo de atención

que aspira a la inclusión total, enfocado a la diversidad de usuarios, según sus perfiles y condiciones.

Se trata de entregar un servicio que considera grupos como: personas en situación de discapacidad visual o auditiva, personas con dificultades de movilidad, representantes de la diversidad sexual, adultos mayores, trabajadores jóvenes, mujeres en territorios rurales, pueblos originarios, migrantes, entre otros.

La institución proyecta inaugurar durante el año 2017, al menos 10 “sucursales modelo”, que consideren esta orientación inclusiva.

También se realizará un piloto en 6 centros de atención del país, para una posterior ampliación del actual sistema de video interpretación en lengua de señas a uno integral que contempla, además, la traducción desde lenguas como Creol Haitiano, Mapudungun e Inglés. Lo anterior, va de la mano del aumento de sucursales que ofrecerán este servicio desde las actuales 29 a un total de 62 a lo largo del país.

Lo anterior requiere, entre otros esfuerzos, mantener el avance del programa de formación ALMA, que forma a ejecutivas y ejecutivos de atención en diferentes regiones del país como expertos en atención ciudadana y de Seguridad Social.

Ámbitos de mejora

La institución identifica periódicamente ámbitos donde incorporar mejoras para entregar una mejor atención a la ciudadanía. Entre ellas, se pueden destacar:

- Evaluar las funcionalidades de los módulos de autoatención instalados en las principales sucursales del Instituto, con el fin de entregar, cada vez de mejor manera, los servicios que efectivamente espera la ciudadanía.
- Identificar e implementar oportunamente nuevas formas de acercamiento a la ciudadanía que permitan que un número mayor de personas accedan a sus beneficios sociales, teniendo derecho a ellos.
- Incorporar de manera más intensiva la perspectiva de las personas usuarias (y su opinión) en el desarrollo de servicios a través de Internet, para realizar trámites y consultas relacionadas con el quehacer del IPS.

VII.- Reconocimientos obtenidos

Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) 2016

El Instituto de Previsión Social recibió el **Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI)** año 2016, por tercer año consecutivo, y por cuarta vez en su historia. El reconocimiento es entregado por el Servicio Civil a las instituciones públicas que destacan por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de sus servicios y sus políticas en gestión de personas.

Sello Chile Inclusivo año 2016

El Instituto de Previsión Social, obtuvo el Premio Sello Chile Inclusivo año 2016, galardón que es entregado a las empresas que desarrollan iniciativas tendientes a asegurar la igualdad de acceso a las personas con algún grado de discapacidad. Esta postulación se realizó sobre la base de las mejoras de entorno que se efectuaron en la sucursal de Puente Alto, así como las medidas de inclusión y accesibilidad contempladas en nuestro sitio Web ips.gob.cl.

En el marco de la nueva Política de Personas y los compromisos en materia de buenas prácticas laborales (que se enmarcan en el Instructivo Presidencial N°1 que se refiere a este tema), el Instituto de Previsión Social (IPS), suscribió convenios con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) y la Secretaría Ministerial de Salud Región Metropolitana, ambos tenían por objetivo impulsar acciones que fortalezcan la calidad de las condiciones de trabajo de los funcionarios y funcionarias del IPS, con miras a la conciliación de su vida profesional y personal.

El compromiso asumido por el IPS, ha significado recibir el reconocimiento por parte de ambos servicios públicos, como una institución que desarrolla una cultura organizacional preventiva.

“Estrategia Lugares de Trabajo Promotores de la Salud”

El Instituto de Previsión Social recibió por parte de la Seremía de Salud Región Metropolitana, un estímulo de reconocimiento por el compromiso asumido al implementar esta estrategia en la Sucursal Buin y la Dirección Regional Metropolitana, que participaron como lugares pilotos.

“Espacio laboral preventivo del consumo de alcohol y otras drogas”

El Instituto de Previsión Social, recibió un reconocimiento del SENDA, que le permitió acceder a nivel institucional a esta certificación Inicial. Lo anterior, en línea con el trabajo iniciado preliminarmente en las regiones Arica-Parinacota, Tarapacá y Biobío que ya cuentan con una Certificación Intermedia.

Reconocimiento de JUNAEB

El Instituto de Previsión Social, obtuvo un reconocimiento por parte de la JUNAEB, en el marco del 52° Aniversario de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB). El mencionado galardón que distinguía a nuestro Instituto, y en especial a sus trabajadores y trabajadoras, por la colaboración proporcionada en la ejecución del programa de la Tarjeta Nacional Estudiantil, TNE.

VIII.- Participación Ciudadana

El Instituto de Previsión Social -dando cumplimiento a la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y **Participación Ciudadana en la Gestión Pública y al Instructivo Presidencial N° 7, de agosto del año 2014**- se rige por la Norma de Participación Ciudadana (Resolución N° 429) y cuenta con una Unidad de Participación Ciudadana desde junio de 2014 (Resolución Exenta N° 433).

Entendemos la Participación Ciudadana, como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogos colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de decisiones públicas. En este contexto, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo durante el año 2016, los siguientes mecanismos de participación:

1.- Consejos de la Sociedad Civil

Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS, constituyen una instancia relevante para asegurar la incorporación de la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas, esto es, su diseño, ejecución y evaluación.

El IPS cuenta con Consejos de la Sociedad Civil IPS Regionales, distribuidos en las 15 regiones del país, mientras que a nivel central sesiona un Consejo de la Sociedad Civil Nacional.

Durante el año 2016, los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del IPS, abarcaron diferentes ejes de trabajo. A nivel central y en todas las regiones destacaron por la participación en cabildos ciudadanos del proceso constituyente; trabajo en materia de análisis y propuestas relacionadas con el Informe de la Comisión Bravo; reuniones con diferentes agrupaciones de representantes de la sociedad civil como de personas adultas mayores, migrantes, minorías étnicas, pensionados y pensionadas, trabajadoras de casa particular, entre otros; participación en actividades de capacitación y charlas formativas sobre materias de interés (Pilar Solidario, Registro Social de Hogares, principales beneficios sociales y previsionales administrados por el IPS, medidas presidenciales, funcionamiento del sistema de pago en ciudades y rutas rurales contratado por el IPS, así como modelo de atención e indicador de satisfacción usuaria) y desarrollo del primer Encuentro Nacional de Consejeros de la Sociedad Civil IPS, realizado entre el 9 y el 11 de agosto en Quilpué.

2. Consulta Ciudadana Virtual

La División Canales de Atención de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS, tiene por objetivo orientar y apoyar el acceso a la seguridad social y a la red multiservicios del instituto, a través de canales presenciales y no presenciales, asegurando la implementación y aplicación del modelo de atención y pagos del IPS y sus mejoras. Lo anterior, con una atención centrada en la calidad integral de servicio, con foco en la experiencia y la satisfacción de las usuarias y usuarios del IPS y de las instituciones en convenio, acercando el Estado a la ciudadanía.

En el marco de la normativa sobre asociaciones y Participación Ciudadana en la gestión pública y del Instructivo Presidencial N° 7 (2014), el Instituto de Previsión Social, realizó una Consulta Ciudadana Virtual. La consulta realizada obedeció al interés permanente del IPS por lograr el mejoramiento de la calidad de atención a las personas usuarias, en el contexto del objetivo estratégico institucional. De ahí que el objetivo de este mecanismo fuera conocer la opinión de las personas usuarias respecto de temas que impactan directamente en el modelo de atención del IPS.

La Consulta Ciudadana Virtual del IPS, se efectuó a través del portal www.ips.gob.cl, entre los días 22 de diciembre del año 2015 y el 31 de enero del año 2016, y en ella participaron 719 personas.

Ante la pregunta “¿Le gustaría disponer de una única página en el sitio Web IPS, de acceso fácil y sencillo, donde usted pueda realizar todos los trámites en línea disponibles?”, un 98,19% (706 personas) optó por la alternativa SÍ, mientras que por la alternativa NO se manifestó un 1,81% (13 personas).

Con respecto a la pregunta “En cuanto a la atención presencial, ¿le gustaría poder agendar horas para sus trámites del IPS, y que le recuerden la documentación necesaria a llevar, antes de acudir a la sucursal?”, un total de 718 personas se pronunciaron, de las cuales un 93,31% (670 personas) estuvo de acuerdo con la posibilidad de agendar horas para realizar sus trámites en las sucursales del IPS, mientras que 6,69% (48 personas) se manifestó contraria a esa opción.

La consulta tenía, además, una pregunta abierta respecto de qué temas despertaban mayor interés por parte de la ciudadanía, la que fue contestada por 622 personas. Las materias más relevantes mencionadas fueron: bonos y subsidios (94 personas), tema previsional (80 personas), atención de público (64 personas), beneficios y trámites (63 personas), Asignación Familiar.

Respecto de sugerencias, estas preferentemente se relacionaron con la entrega de información vía página Web, en temas referentes a la información de beneficios y a la atención de público, con énfasis en la atención preferente y los servicios de las y los asistentes sociales del IPS.

En la Consulta Ciudadana Virtual, participaron un total de 719 personas, la mayoría correspondientes a personas menores de 50 años.

3.- Cuenta Pública Participativa

Las cuentas públicas participativas son instancias donde se da a conocer a la ciudadanía la gestión de políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria, en un espacio de diálogo entre autoridades, representantes de la Sociedad Civil y la ciudadanía.

La Cuenta Pública Virtual año 2015, se inició con la publicación de su contenido el 18 de abril de 2016, y tuvo la visita de 121 personas.

La Cuenta Pública Participativa Presencial año 2015, de carácter nacional, se realizó el día 27 de abril de 2016, en Coyhaique, con la presencia del Seremi Regional del Trabajo, el Director Regional del Trabajo, el Director Regional del SENCE, el Director del Centro Universitario Coyhaique de la Universidad de Magallanes, además de las autoridades nacionales y regionales del IPS, el total de participantes de la sociedad civil fueron 72 personas.

Para el desarrollo de la Cuenta Pública Presencial se utilizó la metodología de Diálogo Participativo, se organizó a los asistentes en talleres donde, después de un intercambio de opiniones se consensuaron conclusiones que fueron expuestas en un plenario. Estas conclusiones sirvieron de base para la elaboración de consultas y respuestas publicadas en nuestra página Web.

El Consejo de la Sociedad Civil participó con la revisión de la primera versión de la Cuenta Pública y el resumen de la misma. Sus opiniones quedaron reflejadas en la última versión publicada de la Cuenta Pública 2015 del IPS, incluidas las opiniones de los Consejos de la Sociedad Civil regionales.

El proceso de Cuenta Pública se cerró el día 2 de junio de 2016, con la publicación de las respuestas del IPS, a las consultas realizadas durante la exposición de esta.

4.- Información Relevante

Acceso a la información relevante es el derecho de las personas ciudadanas de solicitar información relevante que sea de interés público, garantizada a través de la Ley de Transparencia, Ley de OIRS y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), asegurando una entrega oportuna y accesible a través de diversos espacios.

En el año 2016 destacó que, con el objetivo de acercar la seguridad social a las personas que presentan alguna discapacidad visual, el Instituto de Previsión Social (IPS) elaboró folletería en Sistema Braille para dar a conocer los beneficios de invalidez del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, además del Bono por Hijo.

El folleto, disponible en las 29 sucursales del IPS más importantes del país, fue diseñado para ser usado por personas que presenten diferentes grados de discapacidad visual, total o parcial, ya que además de la impresión en Braille incluye textos con letras de tamaño más grande que lo habitual. Para garantizar su efectividad, fueron testeados previamente por personas con discapacidad visual, en una primera etapa se imprimieron 10.000 unidades.

Este esfuerzo se suma a la implementación de un sistema de video interpretación en Lengua de Señas, en las principales sucursales del país, para apoyar a las personas con discapacidad auditiva,

que necesitan información u orientación acerca de beneficios o trámites de Seguridad Social o previsionales. Lo anterior, además de la instalación de infraestructura para facilitar la atención a personas con discapacidad, el desarrollo de un sistema de atención preferente y de un sitio Web inclusivo.

El IPS entrega información de sus beneficios a través de los siguientes canales:

- ✓ Sitio Web: www.ips.gob.cl
- ✓ Sitio www.chileatiende.cl
- ✓ Sitio www.aportefamiliar.cl
- ✓ Twitter: @ipschile y @chileatiende
- ✓ Facebook: [ipsgobchile](https://www.facebook.com/ipsgobchile) /ChileAtiende
- ✓ Call Center: 600 440 0040 y 101
- ✓ Buzón virtual: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/contactenos>
- ✓ Atención presencial: 190 oficinas de atención (64 oficinas con OIRS)
- ✓ Oficinas móviles: El IPS cuenta con cuatro oficinas móviles en las regiones: Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Araucanía, equipadas para entregar atenciones en las mismas condiciones que lo hacen las sucursales, con un promedio de 1.236 atenciones mensuales.

5.- Otras acciones de Participación Ciudadana

Entre los días 9 y 11 de agosto, se llevó a cabo el Encuentro Nacional de Consejos de la Sociedad Civil del IPS, donde participaron 36 consejeros de todo el país. El encuentro, realizado en Quilpué, contó con la presencia de la entonces Subsecretaria del Trabajo y Previsión Social, Julia Urquieta y el Director Nacional del IPS, Patricio Coronado, además de autoridades regionales.

Los temas tratados con la metodología de diálogo participativo fueron: "Avances y Nudos de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública", "Proceso Constituyente en el País", "Norma de Participación Ciudadana en el IPS y Reglamentos Internos de Elecciones y Funcionamiento de los COSOC", y "Reforma al Sistema Previsional". Los puntos de vista de los diversos grupos se expusieron en un plenario y se integraron en el documento "Informe Encuentro Nacional Consejeros de la Sociedad Civil IPS".

ANEXO

Gestión Financiera 2016

Ingresos y Gastos devengados año 2015– 2016		
Denominación	Monto Año 2015¹	Monto Año 2016
	M\$	M\$
INGRESOS	4.958.457.604	4.903.097.852
Imposiciones Previsionales	92.493.063	129.908.227
Transferencias Corrientes	47.933.854	41.841.285
Rentas de la Propiedad	145.246	151.850
Ingresos de Operación	207.760	220.462
Otros Ingresos Corrientes	40.522.655	39.540.642
Aporte Fiscal	4.725.647.619	4.640.156.022
Venta de Activos no Financieros	86.459	410
Venta de Activos Financieros	51.280.574	51.129.738
Recuperación de Préstamos	140.374	149.216
GASTOS	4.965.481.135	4.894.832.355
Gastos en Personal	56.224.328	57.895.128
Bienes y Servicios de Consumo	68.565.955	71.291.542
Prestaciones de Seguridad Social	4.402.391.412	4.288.136.954
Transferencias Corrientes	383.297.315	423.354.656
Otros Gastos Corrientes	778.608	638.146
Adquisición de Activos no Financieros	1.037.252	530.450
Adquisición de Activos Financieros	52.863.241	52.967.153
Préstamos	17.540	18.326
Servicio de la Deuda	305.484	
RESULTADO	-7.023.531	8.265.497

¹ La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,03782.