



Cuenta **PÚBLICA**

2017

Índice

Presentación		7
Cuenta Pública del IPS: Marco normativo		9
I. ¿Qué es el Instituto de Previsión Social?		11
II. Principales beneficios y servicios entregados		
	2.1 Pilar Solidario	17
	2.2 Bono Invierno	20
	2.3 Prestaciones previsionales y leyes especiales	20
	2.4 Aporte Familiar Permanente	28
	2.5 Bono por Hijo	21
	2.6 Bono Bodas de Oro	21
	2.7 Subsidio al Trabajador Joven	22
	2.8 Asignaciones familiares	22
	2.9 Aporte Único de Reparación	23
	2.10 Recaudación de cotizaciones	23
	2.11 Atención trámites de otras instituciones del Estado	24
	2.12 Pagos de otras instituciones a través del IPS	25
III. Red de atención y pagos		
	3.1 Red ChileAtiende: canales de atención y orientación	29
	3.2 Red contratada de pagos	34

IV. Nuestros logros	4.1 Cumplimiento de compromisos de Gobierno	37
	4.2 Servicio a la ciudadanía	38
	4.3 Premios y reconocimientos	42
V. Hitos de la gestión interna	5.1 Implementación de licitación de servicios de pago	47
	5.2 Política de Personas y satisfacción laboral	48
	5.3 Programa ALMA	49
	5.4 Transparencia activa	50
	5.5 Sistema ERP Integrados	50
VI. Participación Ciudadana	6.1 Consejos de la Sociedad Civil (2017-2019)	54
	6.2 Consulta Ciudadana Virtual 2017	60
	6.3 Cuenta Pública Participativa 2016	62
	6.4 Información relevante 2017	62
	6.5 Otras acciones de Participación Ciudadana	63
	6.6 Opinión Consejos de la Sociedad Civil	63

VII. Cumplimiento de compromisos 2017

7.1	Reajuste extraordinario del Pilar Solidario	65
7.2	Hacia un modelo de inclusión	66
7.3	Participación Ciudadana	67
7.4	Otros desafíos abordados por el IPS en el año 2017	68

VIII. ¿Qué desafíos proponemos para el año 2018?

8.1	Modelo de atención inclusivo	71
8.2	Desarrollar una cultura de innovación institucional	72
8.3	Potenciar el nivel de madurez institucional	72
8.4	Ampliar los servicios digitales	72
8.5	Fortalecer los sistemas de soporte tecnológico para la gestión	73

Anexo 1 Gestión financiera 2017

75

Anexo 2 Datos regionales

IPS Arica y Parinacota	77
IPS Tarapacá	78
IPS Antofagasta	79
IPS Atacama	80
IPS Coquimbo	81
IPS Valparaíso	82
IPS Región Metropolitana	83
IPS O'Higgins	84
IPS Maule	85
IPS Biobío	86
IPS La Araucanía	87
IPS Los Ríos	88
IPS Los Lagos	89
IPS Aysén	90
IPS Magallanes y Antártica	91



Presentación

Como Instituto de Previsión Social, entendemos la participación ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía construyen juntos un mejor país. Así, esta Cuenta Pública 2017 entrega una completa visión del quehacer del IPS en materia de seguridad previsional y social, donde se ha constituido en un actor clave para la implementación de políticas e iniciativas para mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan.

Este informe presenta un resumen del quehacer de la Institución, así como de sus iniciativas estratégicas y la gestión de proyectos para alcanzar los compromisos propuestos para el año 2017.

El IPS es el organismo encargado de acercar los derechos en materia de seguridad social a las personas, por cuenta del Estado. En el marco de esa labor, en el año 2017 hubo más de 32 millones de contactos con la ciudadanía, a través de los canales de atención (presenciales y no presenciales) y más de 27 millones de pagos por aproximadamente 3,3 billones de pesos (MM\$3.327.886).

El año estuvo marcado por varios desafíos. En enero correspondió implementar la ley que estableció el pago del reajuste extraordinario de 10% a los beneficios de vejez e invalidez del Pilar Solidario, para cerca de 1 millón 400 mil personas. Esta iniciativa apuntaba a seguir avanzando en mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables de la población, en especial de los adultos mayores. También se desplegaron equipos en todas las regiones para la entrega a más de 1 millón 600 mil familias de 3 millones 190 mil 987 Aportes Familiares Permanentes. Además, en mayo se dispuso del Bono de Invierno para más de 1 millón de personas pensionadas, entre otros pagos masivos realizados.

En línea con la excelencia que nos caracteriza, en materia de objetivos estratégicos, la Institución seguirá trabajando para atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad, a través de su red multicanal y multiservicios ChileAtiende, llevando los beneficios del Estado a todo el país. Esto, sobre la base de un modelo de atención inclusivo que busca responder en forma oportuna y amigable, a las necesidades de distintos sectores de la población que acuden a nosotros, como personas en situación de discapacidad (auditiva, visual, motora), pueblos originarios, migrantes, mujeres rurales, trabajadores jóvenes y empleadores, miembros de la diversidad sexual, además de pensionados y sectores más vulnerables. Cabe destacar que, en este marco, en el año 2017 se transformaron 10 centros de atención en inclusivos, en diferentes puntos del territorio nacional.

Del mismo modo, se continuará orientando parte importante de los esfuerzos a garantizar un sistema de gestión y pago de beneficios de calidad, en condiciones normales y en contingencia, a través de la contratación del servicio de entidades externas que aseguren las mejores condiciones a nuestros usuarios y usuarias, dentro y fuera del país.

En materia de participación ciudadana, los esfuerzos del IPS avanzarán en seguir fortaleciendo los mecanismos que dispone la ley para facilitar la contribución de las personas a una mejor gestión del Estado. En ese sentido, en el 2017 destacaron las elecciones y constitución de los nuevos Consejos de la Sociedad Civil, en cada una de las regiones y a nivel nacional (2017-2019). Asimismo, se llevó a cabo la Consulta Ciudadana Virtual (que esta vez registró la participación inédita de más de 2 mil personas) y la Cuenta Pública Participativa 2016, en la ciudad de Antofagasta. Junto a lo anterior, se trabajó en fortalecer el acceso a la información relevante por parte de los usuarios del IPS, como una forma de garantizar el derecho que tienen los ciudadanos de solicitar una respuesta cuando la materia es de interés público. Entre otras iniciativas, se pusieron a disposición de las personas nuevas oficinas móviles y se liberaron plataformas digitales con información y acceso a trámites como ChileAtiende Mujeres y ChileAtiende en el Exterior, que se sumaron a las ya existentes como los sitios www.ips.gob.cl, www.ipsenlinea.cl, www.aportefamiliar.cl y www.chileatiende.cl.

Cabe destacar que en el 2017, la institución mantuvo altos índices de satisfacción usuaria, que alcanzó a 94,7%. Esto es reflejo de la calidad de la gestión de esta Institución y la entrega en cada iniciativa, por eso hago un reconocimiento -una vez más- a todos quienes trabajan día a día por hacer del IPS un servicio referente en la atención a la ciudadanía.

Patricio Coronado Rojo
Director Nacional
Instituto de Previsión Social

Cuenta Pública del IPS: marco normativo

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo de participación ciudadana que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 7, la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Norma de Participación Ciudadana del Instituto de Previsión Social, establece el derecho de las personas a participar en las distintas instancias de a gestión pública.

Esta Cuenta Pública Participativa 2017 constituye una oportunidad relevante para someter al escrutinio de la ciudadanía la calidad de las políticas públicas desplegadas en el año, así como la gestión en los diversos ámbitos de acción de los organismos del Estado.



¿Qué es el Instituto de Previsión Social?

El Instituto de Previsión Social (IPS) es uno de los organismos de mayor envergadura en Chile, orientado a la administración y entrega de beneficios previsionales y de seguridad social del Estado. Fue creado en el año 2008 por la Ley N°20.255 de la Reforma Previsional, como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, 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.

El principal propósito del IPS es contribuir a acercar la seguridad social que brinda el Estado a quienes más lo necesitan. Por esa razón, a este Instituto le corresponde, entre sus principales funciones, la administración del llamado Pilar Solidario creado por la Reforma Previsional de 2008, para apoyar al 60% más vulnerable de la población que no ha podido tener acceso a una pensión o que recibe una de muy bajo monto. También gestiona los beneficios del antiguo Sistema de Reparto Solidario (ex cajas y ex Servicio de Seguro Social) y de las Leyes especiales (Exonerados Políticos, Leyes Valech, Rettig, entre otros).

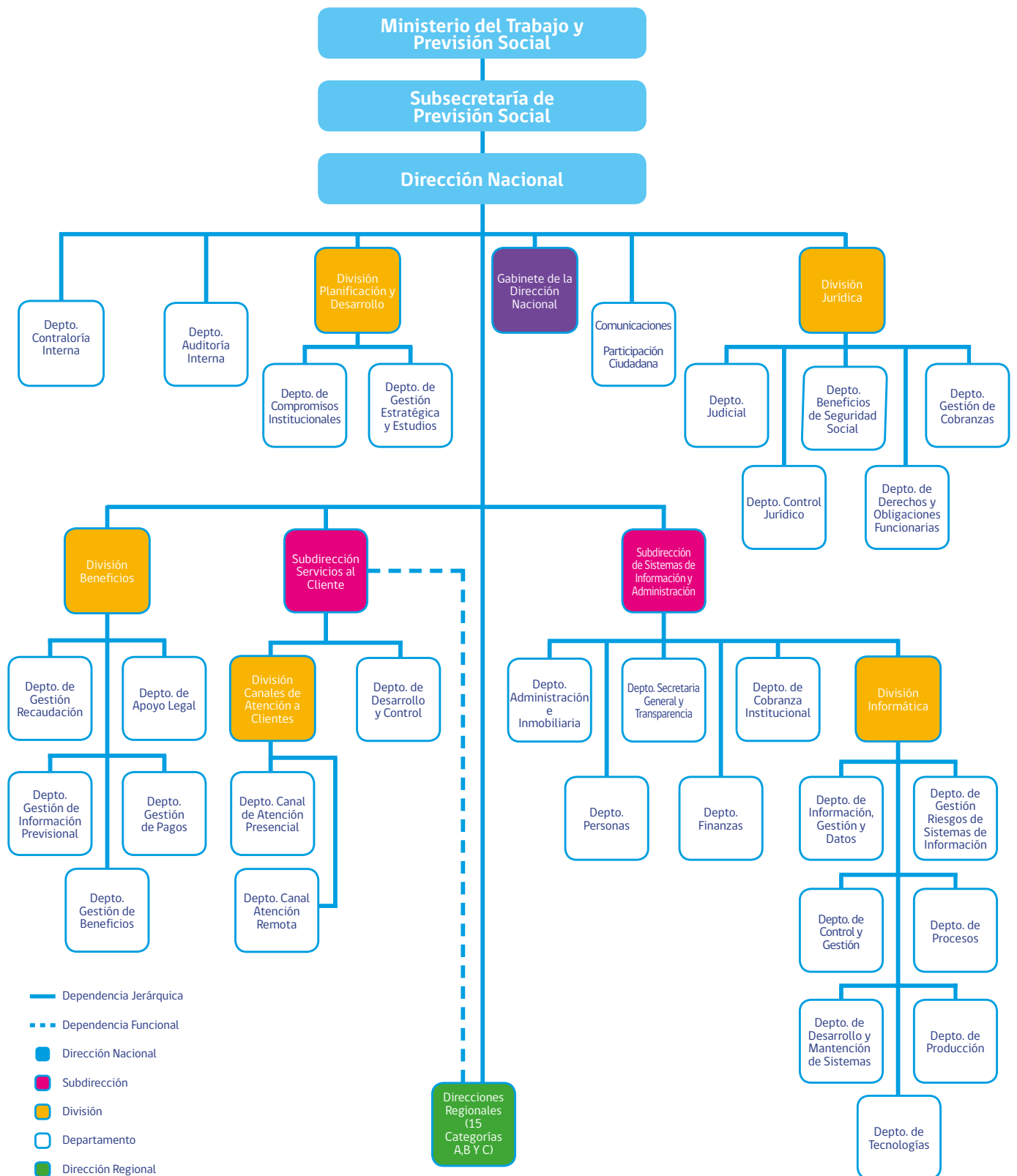
La Institución administra diversos beneficios previsionales y sociales del Estado como el pago de un subsidio para apoyar a las familias de menores ingresos en marzo de cada año (Aporte Familiar Permanente), un aporte estatal para mejorar el ahorro previsional de las madres (Bono por Hijo), una bonificación para los matrimonios que cumplen 50 años juntos (Bono Bodas de Oro), un subsidio para incrementar el ahorro previsional de los trabajadores y trabajadoras jóvenes de menores ingresos (Subsidio al Trabajador Joven de cotización y contratación), entre otras prestaciones. Pero, además, paga algunos bonos especiales, por encargo de otras instituciones del Estado, para apoyar a diferentes grupos vulnerables de la población (como el Programa Chile Solidario, Ingreso Ético Familiar y Subsidio Familiar). Junto a lo anterior, debe gestionar el proceso de recaudación de cotizaciones (propias y de terceros) previsionales, de salud

¿Qué es el Instituto de Previsión Social?

(planillas manuales) y de los empleadores adscritos a la Ley N° 16.744 sobre el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, administrado por el ISL. Esto implica la posterior cobranza de las deudas previsionales respectivas.

Cabe destacar que, aprovechando su cobertura en todo el país, el IPS cuenta con la red multicanal-multiservicios ChileAtiende, la que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites de diversas instituciones públicas, y orientación sobre diversos servicios del Estado (incluidos los que administra este Instituto), con el propósito de acercarlos a la ciudadanía, en especial, en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos. (*).

(*) Fuente: Balance de Gestión Integral 2017 (BGI)



Fecha de actualización: 31-12-2017 / Fuente: Balance de Gestión Integral 2017 (BGI)



En el **IPS**
somos **personas**
a su **servicio**

2.539
funcionarios y
funcionarias

62,54%
Mujeres

37,46%
Hombres

Fecha de actualización: 31-12-2017 / Fuente: Balance de Gestión Integral 2017 (BGI)



II. Principales beneficios y servicios entregados



2.1 Pilar Solidario

Una de las funciones principales del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios previsionales correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, destinado a personas pensionadas pertenecientes al 60% de la población más vulnerable del país.

Este Pilar Solidario está constituido por dos beneficios que administra el IPS: la Pensión Básica Solidaria (PBS) para personas que no han podido acceder a una pensión, además de otros requisitos; y el Aporte Previsional Solidario (APS), orientado a quienes perciben las pensiones más bajas. Los montos de cada uno de estos beneficios se actualizan en julio de cada año y pueden ser consultados en www.ips.gob.cl.

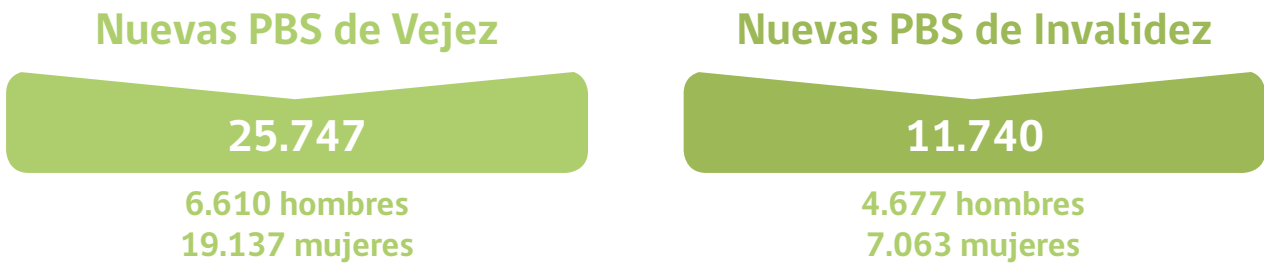
Pensión Básica Solidaria (PBS)

Es un beneficio mensual en dinero, por vejez o invalidez, para las personas que no han podido contar con una pensión en ningún sistema previsional y que pertenecen a la población más vulnerable, entre otros requisitos.

El monto de la Pensión Básica Solidaria de Vejez e Invalidez, a contar del 01 de julio de 2017, fue reajustada conforme a la variación del IPC, como lo indica la Ley N°20.255, alcanzando a \$104.646.



En cuanto a la PBS concedidas el 2017, correspondieron a:



Fuente: BGI IPS 2017

Aporte Previsional Solidario (APS)

Es un complemento a las pensiones de menor monto para las personas que pertenecen al 60% de la población más vulnerable.

La Pensión Máxima con Aporte (PMAS) establecida en la Ley N°20.255 para los beneficios de vejez e invalidez fue reajustada en julio, según la variación del IPC, alcanzando un valor de \$309.231.

APS de Vejez

749.137 personas
promedio mensual

monto anual de
MM\$591.155

APS de Invalidez

64.678 personas
promedio mensual

monto anual de
MM\$75.578

En cuanto a los APS concedidos el 2017, correspondieron a:

Nuevas APS de Vejez

80.480

36.907 hombres
43.573 mujeres

Nuevas APS de Invalidez

2.660

1.352 hombres
1.308 mujeres

Fuente: BGI IPS 2017

2.2 Bono de Invierno

Uno de los pagos masivos que administra y entrega el IPS es el Bono de Invierno, que en mayo de cada año reciben 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 mayores de 74 años (\$157 mil 246 pesos en el 2017).



Fuente: BGI IPS 2017

2.3 Prestaciones previsionales y leyes especiales

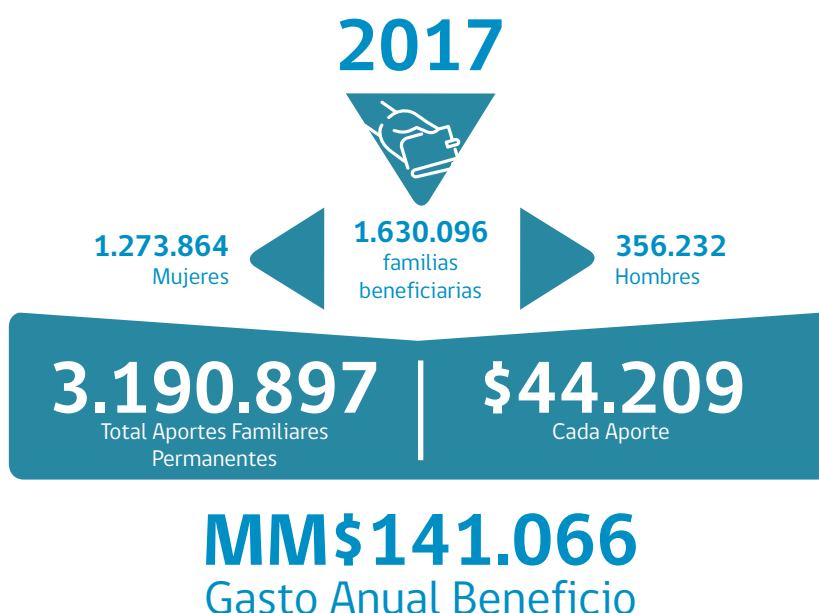
Una de las funciones tradicionales del IPS es la concesión y pago de pensiones de las ex cajas de previsión y el ex Servicio de Seguro Social, anteriores a la creación del Sistema de AFP. Además, realiza el pago de beneficios correspondientes a indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparación y pensiones de Exonerados.



Fuente: BGI IPS 2017

2.4 Aporte Familiar Permanente

Como cada marzo, desde que en 2014 la Ley N°20.743 estableciera la creación del Aporte Familiar Permanente como un beneficio independiente de la administración de turno del Estado, en el año 2017 se pagaron a 1.630.096 familias beneficiarias un aporte de \$44.209, con un gasto total anual de MM\$141.066, correspondiendo a 3.190.897 de Aportes Familiares Permanentes.



Fuente: BGI IPS 2017

2.5 Bono por Hijo

El Bono por Hijo es uno de los beneficios previsionales creados con la Reforma del Sistema de Pensiones de 2008. Consiste en un aporte económico que hace el Estado por cada hija o hijo nacido vivo o adoptado, que se agrega al ahorro previsional de la madre, con el objetivo de incidir en un mayor monto líquido de su pensión. Lo pueden solicitar a los 65 años de edad aquellas mujeres que se hayan pensionado desde el 01 de julio de 2009 en adelante, entre otros requisitos legales.



Fuente: BGI IPS 2017

2.6 Bono Bodas de Oro

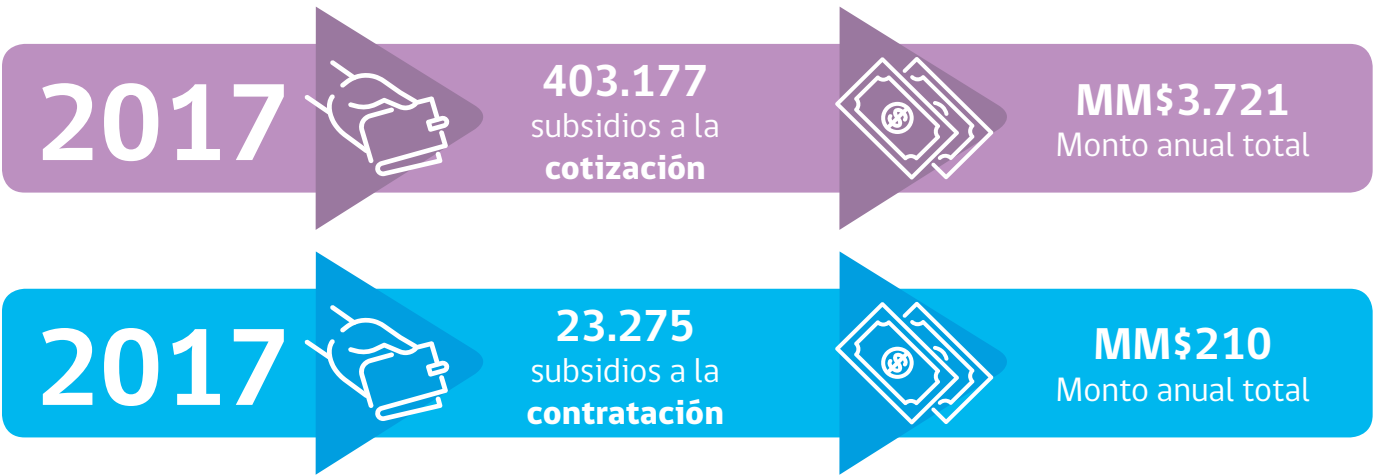
El IPS administra este beneficio monetario para aquellos matrimonios que, entre otros requisitos, hayan cumplido 50 años casados, como una forma de reconocer el valor de la familia.



Fuente: BGI IPS 2017

2.7 Subsidio al Trabajador Joven (STJ)

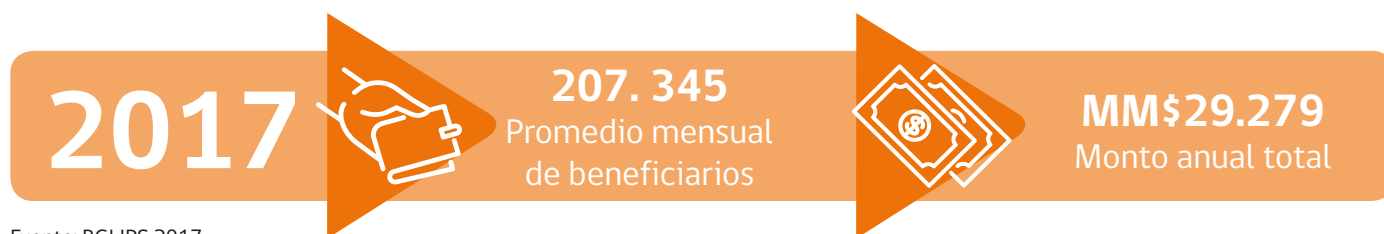
Dentro del público que el IPS atiende están los jóvenes que trabajan y que comienzan a participar en actividades laborales remuneradas. Con el objetivo de promover la cotización previsional de estas personas y la formalización del empleo, se creó este beneficio.



Fuente: BGI IPS 2017

2.8 Asignaciones familiares

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



Fuente: BGI IPS 2017

2.9 Aporte Único de Reparación

La ley N° 20.874 estableció en el año 2015 el pago de un aporte único de un millón de pesos, como reparación parcial para víctimas de prisión política y tortura que han sido reconocidas como tales por el Estado. Si el titular falleció, corresponde a la cónyuge sobreviviente recibir el 60% del mencionado aporte.

En el año 2017, se emitieron 518 pagos por Aporte Único de Reparación, de los cuales 124 correspondieron a viudas y otros 394 a titulares, por un monto total anual de MM \$468.400.



Fuente: BGI IPS 2017

2.10 Recaudación de cotizaciones

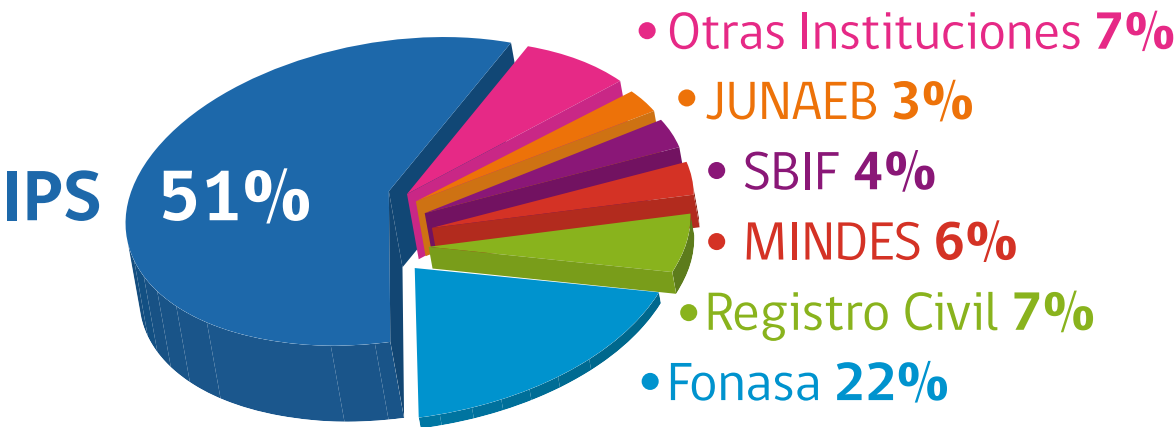
El IPS gestiona la recaudación de cotizaciones previsionales de las ex cajas, y presta servicios para la recaudación de cotizaciones de Fonasa y del Instituto de Seguridad laboral (Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales).



Fuente: BGI IPS 2017

2.11 Atención trámites de otras instituciones del Estado

La red de atención multicanal -multiservicio ChileAtiende permite acceder a información y trámites en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, de 88 productos vigentes al 2017 correspondientes a 24 instituciones en convenio, incluido el Instituto de Previsión Social.



Fuente: BGI IPS 2017

Los servicios que presentaron mayor demanda o consultas por parte de las personas usuarias fueron: venta de bonos de FONASA, trámites de Asignación Familiar, emisión de certificados para afiliados a las AFP (D.L. N° 3.500), generación de poderes para cobro de pensiones, así como entrega de certificados de deudas y de nacimiento para Asignación Familiar, respectivamente.

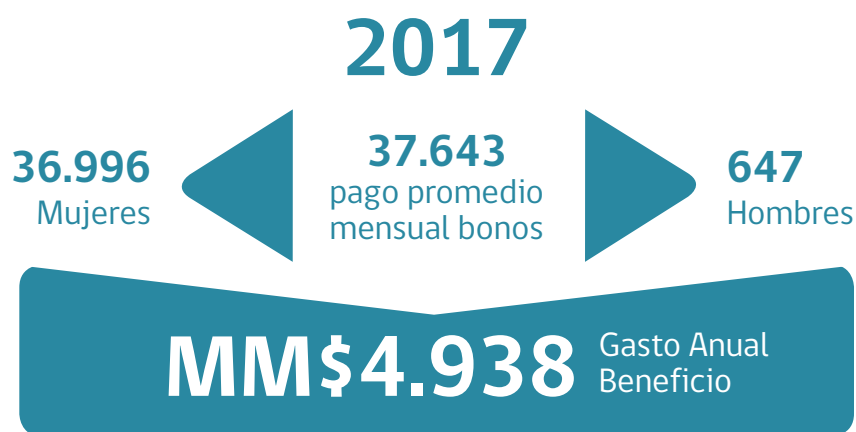
Instituciones en convenio

IPS	Poder Judicial
Capredena	Servicio de Registro Civil e Identificación
Contraloría General de la República (CGR)	Servel
Diario Oficial	Sence
Dipreca	Sernac
Fosis	Suseso
Fonasa	Senadis
ISL	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)
Junaeb	Sernatur
Mindes	Subsecretaría de Transportes
Minvu	Depto. de Extranjería y Migración
Mineduc	Bolsa Nacional de Empleo (BNE)

2.12 Pagos de otras instituciones del Estado a través del IPS

Programa Chile Solidario

El pago mensual de Bonos de Protección y Bonos de Egreso a los representantes de las familias adscritas al Programa Chile Solidario, es realizado por el IPS, conforme a las autorizaciones e informaciones proporcionadas por el Ministerio de Desarrollo Social.



Fuente: BGI IPS 2017

Ingreso Ético Familiar

El Ingreso Ético Familiar es un beneficio que entrega el Estado, a través del IPS, como apoyo directo a las personas y familias más vulnerables para superar la extrema pobreza.



Fuente: BGI IPS 2017

Subsidio Familiar (SUF)

Es uno de los beneficios más masivos que paga el IPS, también conocido como Subsidio Único Familiar (SUF). Está destinado a personas vulnerables que no acceden a una Asignación Familiar o Maternal por no ser trabajadores dependientes, afiliados a un sistema previsional.



Fuente: BGI IPS 2017



Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años

Es un subsidio vigente desde el año 2008 y consiste en un aporte monetario mensual a personas en situación de discapacidad mental, menores de 18 años y que pertenecen a familias vulnerables. El monto del subsidio se reajustó a contar de enero 2017, fijándose en \$66.105.



Fuente: BGI IPS 2017

4





Red de atención y pagos

3.1 Red ChileAtiende: canales de atención y otros

El IPS cuenta con una red de canales de atención presencial y no presencial (ChileAtiende y otros) para garantizar a la ciudadanía el acceso a beneficios previsionales y sociales del Estado, así como a servicios de otras instituciones públicas. Todo esto, de manera eficaz, oportuna, de calidad, amigable y con espíritu inclusivo.

Atenciones por canales

El total de atenciones o contactos con la ciudadanía realizados durante el año 2017 fue de 32.919.162, a través de los canales presenciales y no presenciales.

Atenciones por tipo de canales

Atenciones Presenciales		Atenciones No Presenciales			
Plataforma (CAPRI, CAPRI AUXILIAR y Oficina de Atención Móvil)	AutoAtención	Web ChileAtiende	Call Center (Atendidas)	Facebook	Twitter
6.829.878	3.713	24.795.066	1.260.947	27.130	2.428

Fuente: Subdirección de Servicios al Cliente

Atenciones por canales presenciales

1.- Plataforma de atención presencial que está organizada de la siguiente manera:



Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI): 192

166 CAPRI permanentes, es decir, que atienden de lunes a viernes, en horario institucional.
26 CAPRI auxiliares, que prestan atención esporádica en horario definido para algunos días de la semana.

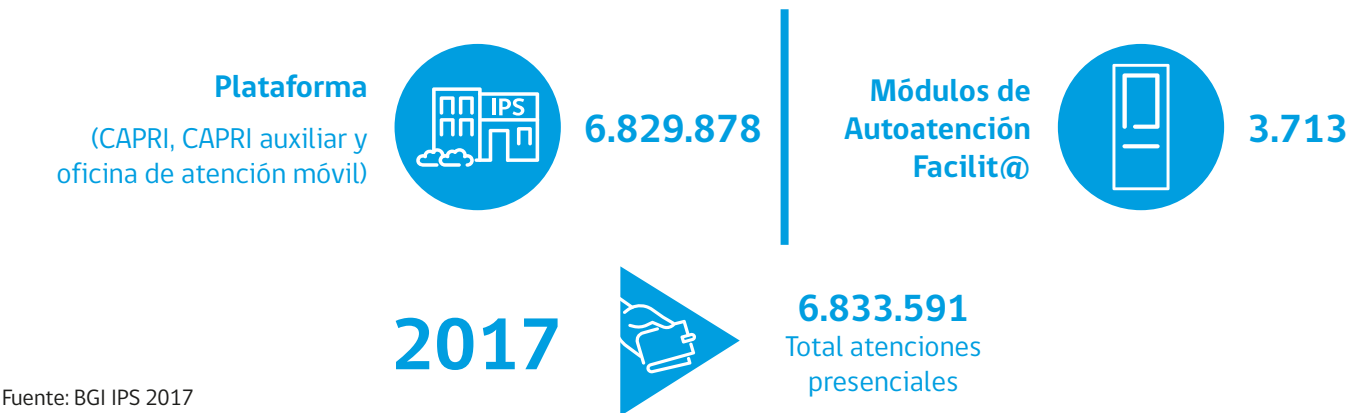


6 oficinas de atención móvil en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía, que abarcan 84 localidades.



35 Módulos de AutoAtención Facilit@ en 35 centros de atención del país, además de 17 módulos de Autoatención del Estado dispuestos en 17 centros inclusivos.

Atenciones Presenciales



Fuente: BGI IPS 2017

Durante todo el año el IPS realizó, además, un permanente despliegue territorial, por cuenta propia o en conjunto con otras instituciones del Estado, como ocurre en la participación en Gobiernos en Terreno, principalmente en localidades de Argentina, con fuerte presencia de ciudadanos chilenos.

Durante el año 2017, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), entre los meses de marzo y junio, se efectuaron 9 Gobiernos en Terreno en el país trasandino: 2 en Bariloche, 1 en Buenos Aires, 1 en Comodoro Rivadavia, 1 en Neuquén, 1 en Ushuaia, 1 en Río Gallegos, 1 en Bahía Blanca y 1 en Mar del Plata, actividades que contaron con la participación de ejecutivos de atención de las direcciones regionales del IPS más cercanas (Los lagos, Magallanes, Aysén y Metropolitana). En total, se atendió a 558 ciudadanos chilenos.

¿Cuáles fueron nuestros tiempos de atención en sucursales?

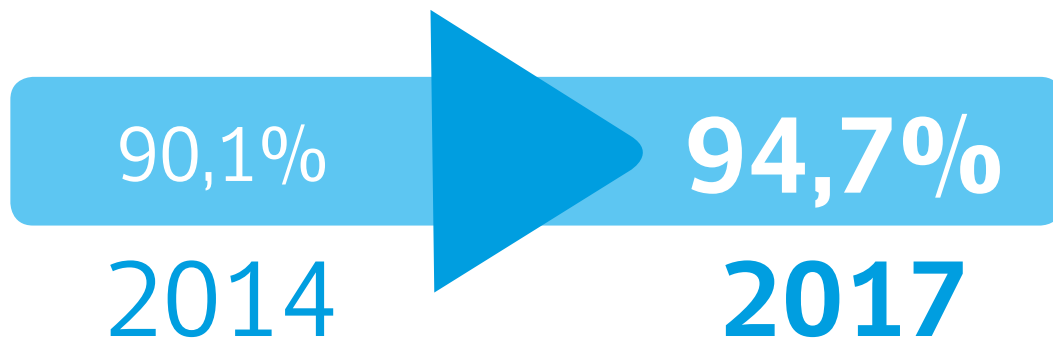
Los centros de atención del IPS registraron un promedio de 08:24 minutos de espera y 07:03 minutos para la atención, de acuerdo a datos del Sistema Administrador de Filas, operativo en 82 instalaciones.

Satisfacción usuaria

En los últimos años, el IPS ha mantenido un alto nivel de satisfacción de usuarios, muy por encima de las metas propuestas, en especial, en lo que se refiere a la cantidad porcentual de personas usuarias que se encuentran satisfechos con el servicio IPS.

Indicador	2014		2015		2016		2017	
	Meta	Efectivo	Meta	Efectivo	Meta	Efectivo	Meta	Efectivo
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio	82,28%	90,10%	82,28%	91,41%	87,01%	95,59%	88,02%	94,72%

Fuente: BGI IPS 2017



La tendencia general muestra un aumento sostenido de la satisfacción, siendo el punto más alto el año 2016. En esa línea, la meta ha presentado su mayor exigencia histórica en los años 2016 y 2017 y, sin embargo, sigue registrando un constante cumplimiento.

Atenciones por canales no presenciales

Con el objetivo de acercar los beneficios del Estado a quienes más necesitan, de manera oportuna y eficiente, el IPS también entrega atención y orientación a través de contactos telefónicos, canales digitales y correo tradicional.

Call Center con 47 posiciones operativas:

- ▶ 600 440 0040 para las atenciones del IPS.
- ▶ 101 para otros servicios del Estado.
- ▶ 600 262 0505 para consultas sobre el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo).

En total, se atendieron más de 1.260.947 llamadas, con 01:39 minutos de espera promedio y 03:35 minutos de atención promedio. Cabe destacar que el alza más significativa se produce en marzo de cada año, debido a la atención de productos estacionales como el Aporte Familiar Permanente.

Canales digitales

Sitios web:

- ▶ www.ips.gob.cl para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios previsionales y sociales.
- ▶ Plataforma de atención digital “IPS en línea”, con 15 trámites disponibles en su versión web y módulos de autoatención.
- ▶ www.chileatiende.cl para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
- ▶ www.aportefamiliar.cl para consultas sobre el beneficio Aporte Familiar Permanente.

Redes Sociales ChileAtiende para atención de público:

- ▶ Facebook : 40.057 seguidores.
- ▶ Twitter: 60.753 seguidores.

Atenciones no presenciales

Call Center	Web Chile Atiende	Facebook	Twitter
1.260.947	24.795.066	27.130	2.428

Fuente: BGI IPS 2017

Correspondencia ciudadana

El equipo, integrado por 6 funcionarias, recibió en el 2017 un total de 3.331 solicitudes a través del correo tradicional, de las cuales 3.300 (99,07%) se respondieron en un plazo menor o igual a 7 días hábiles como máximo, a contar de la recepción.

Entidades en convenio para recibir solicitudes para beneficios del Pilar Solidario

El IPS cuenta con una red de canales de atención externos, mediante convenios que mantiene con otras entidades para facilitar que las personas de menores ingresos puedan solicitar beneficios del Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, a lo largo del país. Corresponden a 330 municipalidades, 19 compañías de seguros y 6 administradoras de fondos de pensiones (AFP).

Durante el 2017, las atenciones presenciales a través de estas entidades externas ascendieron a 61.761 solicitudes para Aportes Previsionales Solidarios (APS) y Pensiones Básicas Solidarias (PBS) de Vejez o Invalidez, además de 31.801 solicitudes de Bono por Hijo.

2017

- **330** municipalidades
- **19** Cías. de seguros
- **6** AFP

- **61.761** solicitudes para Aportes Previsionales Solidarios (APS) y Pensiones Básicas Solidarias (PBS) de Vejez o Invalidez.

- **31.801** solicitudes de Bono por Hijo.

3.2 Red contratada de pagos

El Instituto de Previsión Social, a través de la contratación de entidades externas, canaliza el pago tanto de beneficios administrados directamente (pensiones de ex cajas de previsión, Aporte Familiar Permanente, por ejemplo) así como de otras entidades del Estado, como subsidios familiares. Aparte de ello, también transfiere los recursos de beneficios que se deben pagar a través de terceros, como los aportes previsionales solidarios para los pensionados de AFP y compañías de seguro.

Para mantener una cobertura adecuada que garantice el cobro de beneficios previsionales y sociales, se traspasa a terceros el servicio de pago vía licitación, regularmente y con la debida anticipación. En el año 2017, se llevó a cabo el proceso de licitación del servicio de pagos presenciales en los Capri y rutas rurales, contratos que comenzarán a operar en mayo de 2018 con BancoEstado y Caja de Compensación Los Héroes. En relación a los pagos no presenciales en el territorio nacional así como en el extranjero, los contratos comenzaron a operar en julio de 2017 con BancoEstado y BBVA.

Forma de pago	2014	2015	2016	2017
Transferencias electrónicas en cuentas nacionales	2.331.332	3.782.705	4.789.197	5.772.945
Órdenes de pago por correo	935.560	843.309	748.746	760.337
Transferencias al extranjero	112.359	116.143	116.931	117.015
Órdenes de pago en los Centros de Atención del IPS	318.600	270.676	108.127	103.727

Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

Destaca en la red de pago no presencial el aumento constante del volumen de transferencias electrónicas, lo que implica una mayor eficiencia, tanto para el IPS como las personas beneficiarias.

Red de pagos presencial



235 locales
de pago
presenciales



1.400 puntos
de pagos
móviles

Red de pago de:

- **Caja de Compensación Los Héroes**
- **BancoEstado**

Red de pagos no presencial



Transferencia
electrónica
nacional e
internacional



Envío de
órdenes de
pago por
correo

Pago a través de:

- **Banco BBVA**
- **BancoEstado**

2017



27.152.915
pagos



MM\$3.327.886
Monto anual total
(más de 3,3 billones de pesos)





IV. Nuestros logros

4.1 Cumplimiento de compromisos de Gobierno

Implementación y entrega del reajuste extraordinario de 10% del Pilar Solidario

Una de las primeras medidas presidenciales impulsadas para mejorar las pensiones más bajas, fue el anuncio de un reajuste extraordinario de 10% para la Pensión Básica

Solidaria y, consecuentemente, el Aporte Previsional Solidario en un porcentaje similar, dependiendo de cada caso. Se trató de dos importantes ayudas económicas, que el Estado comenzó a entregar el 3 de enero de 2017, a través del Instituto de Previsión Social, para las personas que integran el 60% de la población más vulnerable.

La medida benefició a cerca de 1 millón 400 mil pensionados beneficiarios del Pilar Solidario. De ellos, a cerca de 580 mil personas se les entregaba una Pensión Básica Solidaria (PBS) y más de 790 mil correspondían a pensionados del IPS, AFPs y Compañías de Seguro que recibían el Aporte Previsional Solidario (APS), un beneficio que les permite complementar sus pensiones más bajas.

La implementación de esta iniciativa, con excelencia y oportunidad, fue uno de los desafíos que se planteó el Instituto de Previsión Social para el 2017. Así, se logró generar todas las acciones necesarias



Nuestros logros frente a la ciudadanía

para que esta medida se pusiera en marcha a partir del primer día hábil de enero del año 2017, como estipulaba la ley. A contar de ese mes, la Pensión Básica Solidaria subió de \$93.543 a \$102.897. Mientras que el incremento del Aporte Previsional Solidario fue equivalente al 10%, dependiendo de cada caso en particular. Lo anterior, es porque el APS corresponde a un monto diferente para cada pensión, de acuerdo a la fórmula de cálculo.

El fortalecimiento del Pilar Solidario es uno más de los esfuerzos impulsados por las autoridades para mejorar la calidad de vida de muchos pensionados que son adultos mayores vulnerables.

Cabe recordar que este reajuste extraordinario no eliminó el que se aplica regularmente a los beneficios del Pilar Solidario en el mes de julio de cada año, de acuerdo a lo indicado por la ley. Esto significa que las personas que vieron sus pensiones incrementadas en enero de 2017; luego, recibieron un nuevo aumento por el reajuste anual que corresponde aplicar en julio.

En materia de Pilar Solidario, en el 2017 también se intensificaron las acciones orientadas a contactar a personas que podrían acceder a beneficios como el Aporte Previsional Solidario de Vejez y que no lo habían solicitado.

Pago masivo del Aporte Familiar Permanente

Como cada año, desde que el 2014 se promulgara la Ley N° 20.743 que creó el Aporte Familiar Permanente (en reemplazo del ex Bono Marzo), el IPS despliega equipos a lo largo de todo el país que trabajan para garantizar el pago oportuno y de calidad a las personas beneficiarias. La entrega se inicia en marzo, donde usualmente se cubre alrededor del 90% del total de movimientos del periodo. Durante el año, a los aportes entregados en marzo, se agregan pagos correspondientes a rezagos, solicitudes reprocesadas y otras nóminas generadas con posterioridad.

Además, durante todo el año, el IPS realiza la campaña “Cobra tu Aporte a tiempo”, para promover que los beneficios que no han sido cobrados, lo sean antes de que expire el plazo legal de nueve meses y se pierdan.

En el año 2017 el Aporte tuvo un valor de \$44.209. Se benefició a 1.630.096 familias, con un gasto total anual de MM\$141.066, correspondiendo a 3.190.897 de Aportes Familiares Permanentes.

4.2 Servicio a la ciudadanía

Modelo de Atención Inclusivo

Desde hace algunos años, la Institución ha orientado sus esfuerzos en fortalecer la red multiservicios del Estado ChileAtiende, desarrollando un modelo de atención inclusivo, que permita derribar barreras y hacer realidad el acceso universal a los beneficios previsionales y sociales, en particular de las personas más vulnerables, mejorando la infraestructura y el ambiente de atención. De esta forma, la Institución buscaba hacerse cargo de las principales necesidades de las personas usuarias y transformar su atención en una experiencia satisfactoria y eficiente.

Al trabajo por reforzar la accesibilidad física de los centros de atención, como la experiencia digital en los sitios web, se sumó la incorporación de módulos de atención con un dispositivo de video interpretación



en lengua de señas para atender personas sordas y folletería en sistema Braille con beneficios de Invalidez del Pilar Solidario y Bono por Hijo para personas ciegas o con visión reducida.

A poco andar, en el 2017, al sistema de video interpretación en lengua de señas presente en 62 CAPRI, se sumaron el mapudungun, creole haitiano e inglés para asegurar el acceso a la información a miembros de esas comunidades.

Lo anterior se acompañó de la incorporación en todos los CAPRI del país de un modelo de atención presencial inclusivo, con el propósito de asegurar a las personas una experiencia de calidad. Este contempla, entre otros, un protocolo de atención, una guía práctica de atención inclusiva y otra para la atención con video interpretación. Estas iniciativas se acompañaron de capacitaciones para los ejecutivos y ejecutivas que interactúan con el público.

Cabe señalar, que varias de las iniciativas desarrolladas recogieron aportes de funcionarios

y funcionarias de diferentes direcciones regionales como del nivel central, a partir de las necesidades de las personas usuarias que les tocaba atender.

A la aplicación del Modelo de Atención Presencial Inclusivo en todos los CAPRI, se sumó la creación de una “Mesa de Inclusión Social”, creada por Resolución Exenta N°54 del 26 de enero de 2017, con el objetivo de avanzar de manera sistemática en este camino.

Centros de atención inclusivos

Este esfuerzo por desarrollar un modelo de atención que garantice la accesibilidad universal tuvo su punto más alto en el 2017, con la habilitación de 10 centros de atención inclusivos, en diferentes centros del país: Valdivia, Chillán, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Quillota, Talca, Alameda, San Miguel y Puente Alto.

Esta iniciativa consistió en diseñar espacios en función de las particularidades de cada usuario, considerando todo el ciclo de vida de la persona que es sujeto de derecho. Las instalaciones se adaptaron, entre otros, con zonas de entretención para niños y de lactancia, cargadores de celulares, mudadores ubicados en baños mixtos, cicletteros, espacios preferentes en la sala de espera, además de habilitarse cajas y OIRS con características inclusivas.

Fortalecimiento de los servicios digitales

En el esfuerzo por hacer más accesibles los beneficios del Estado a todas las personas, el IPS ha desarrollado una serie de plataformas digitales que permiten a la ciudadanía hacer trámites en línea e informarse.

En enero de 2017, el IPS puso en funcionamiento la plataforma “ChileAtiende en el exterior” para ofrecer a los chilenos residentes fuera del país, y sus familias, el acceso a 65 fichas de contenidos sobre trámites de instituciones públicas. Sus objetivos son informar, orientar y explicar qué es, para qué sirve y cómo se realiza un trámite.

Su desarrollo se efectuó a partir de ChileAtiende, la red de canales multiservicios del Estado, a cargo del Instituto de Previsión Social, que busca acercar beneficios y servicios de las instituciones públicas a las personas, a través de diversos canales de atención y con cobertura nacional.

Entre los atributos de la plataforma destacan su lenguaje ciudadano, usabilidad y carácter dinámico e inclusivo, ya que permite que pueda ser utilizado por personas en situación de discapacidad visual o auditiva. Además, garantiza la confidencialidad de los datos de los usuarios, ya que para algunos trámites se requiere el uso de Clave Única, como la obtención de la liquidación de pago de una pensión. Para su difusión fue fundamental el apoyo de los consulados que, según los propios usuarios, son quienes han apoyado en dar a conocer la existencia y utilidad de este sitio web, promoviendo su uso.

En la misma línea –también desde el portal ChileAtiende–, en junio de 2017 comenzó a operar el sitio “Chileatiende Mujer”. El nuevo vínculo nació para orientar sobre los servicios del Estado que pueden ser de relevancia para este grupo de la población.

La iniciativa se desarrolló en conjunto con la Unidad de Modernización y Gobierno Digital (UMyGD) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, y el equipo de contenidos ChileAtiende, que fue el encargado de actualizar y clasificar los contenidos (fichas y la sección “Aprende Sobre”) que se visualizan en esta página. Entre otros, se puede acceder a información como el Bono al Trabajo de la Mujer (SENCE), Subsidio Maternal (IPS) y Vacuna contra el Papiloma Humano.

Las anteriores plataformas se suman al sitio web www.ipsenlinea.cl, que desde el 2016 permite a las personas acceder –desde cualquier dispositivo–, a 15 trámites digitales con su Clave Única del Estado. Se puede consultar por el derecho al beneficio del Aporte Previsional Solidario de Vejez, solicitar constancias de la calidad de pensionado u obtener una copia de la liquidación de la pensión y rentas, entre otros beneficios y trámites administrados por el Instituto.

Talleres de promoción de derechos previsionales y sociales a mujeres de territorios rurales de baja conectividad

El Programa Social “Promoción de Derechos Previsionales y de Seguridad Social para Mujeres en Territorios Rurales de Difícil Conectividad” es una iniciativa que fue aprobada por el Ministerio de Desarrollo Social, a partir del trabajo que inició el IPS un año antes. La iniciativa tiene una duración de cuatro años hasta el 2018 y consiste en la realización de dos talleres de orientación previsional y de seguridad social por región, cada año.



En el 2017 se realizaron talleres en 119 localidades rurales, a los que asistieron un total de 640 mujeres. En sus tres primeros años de funcionamiento, han asistido un total de 2.004 participantes pertenecientes a 352 lugares de difícil conectividad.

Un aspecto que destaca del programa es la importante y activa participación de mujeres pertenecientes a diferentes etnias, a lo largo del país. Además, con los datos que se han recolectado en estos tres años de funcionamiento, se han podido realizar diferentes

estudios de género que han permitido visibilizar las inequidades, brechas y barreras que enfrentan las mujeres rurales en materia previsional, laboral y como personas sujetas de derechos.

Atención en contingencia

Entre enero y febrero de 2017, el país fue testigo de múltiples focos de incendios forestales que afectaron distintas comunidades entre las regiones de Valparaíso, O'Higgins, El Maule, Biobío y La Araucanía, principalmente. Cada vez que una catástrofe o diferentes contingencias afectan a la ciudadanía, el IPS toma los resguardos necesarios para asegurar la atención y el servicio de pago de beneficios a las personas que necesitan apoyo.

Durante el tiempo que duró la tragedia (casi un mes), se realizó el monitoreo permanente sobre el acceso y la infraestructura de los puntos de pago, en 43 comunas declaradas en alerta roja por la ONEMI. Además, se generaron procedimientos de contingencia, en conjunto con Caja de Compensación Los Héroes, que posibilitaron que los beneficiarios pudieran acreditar su identidad, sin necesidad de presentar la cédula de identidad en los casos en que la habían perdido por efecto del fuego.

Entre otras medidas de contingencia, se envió dos oficinas móviles del IPS a la Región del Maule, una de las zonas fuertemente afectadas, asegurando el despliegue de funcionarios y funcionarias en terreno, quienes rápidamente apoyaron a la comunidad. Paralelamente, las principales autoridades del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y del IPS, recorrieron varias localidades de las regiones de O'Higgins, Maule y Biobío para monitorear las medidas que mantuvieran la continuidad operativa del Instituto en las zonas afectadas. Por ejemplo, en Santa Olga, los pagos fueron trasladados a la red presencial de Los Héroes, en atención a que las personas residentes en la localidad debieron abandonarla completamente.

Cabe destacar que el trabajo de las oficinas móviles del IPS ha cobrado especial importancia en distintas emergencias, donde la Institución ha podido estar presente para llevar ayuda, cuando alguna comunidad se ha visto afectada. En períodos de normalidad, estos vehículos tienen un rol fundamental en acercar a distintas localidades los servicios de nuestra institución y del Estado en su conjunto, al operar como un centro de atención presencial.



4.3 Premios y reconocimientos



Concurso Experimenta 2017

Luego de una postulación en la que participaron diversas instituciones, un equipo de funcionarios y funcionarias del IPS quedó seleccionado entre los ganadores del Concurso Experimenta 2017, adjudicándose el derecho a formar parte del programa de innovación de Laboratorio de Gobierno en su versión 2017-2018. El equipo recibirá asesoría externa en metodologías de innovación. Los resultados se conocieron el 20 de junio.

El equipo del IPS presentó un desafío consistente en disminuir los tiempos en la entrega de beneficios del Pilar Solidario (PBSV), entre otros aspectos a perfeccionar del proceso de concesión.

La iniciativa, validada por el Comité de Innovación del Instituto, propone:

- Dar acompañamiento a las personas durante el proceso de trámite de la Pensión Básica Solidaria, para que tengan mayores certezas de las etapas de su trámite.
- Mantener informadas a estas personas sobre otros beneficios del Estado a los que tienen acceso, además de la Pensión Básica Solidaria.

Concurso Funciona! 2017

En diciembre del año 2017, el Instituto de Previsión Social fue seleccionado entre los trece servicios más innovadores del país. La noticia la comunicó el Servicio Civil, quien en colaboración con el Laboratorio de Gobierno, eligió el proyecto “Tufa Müley IPS Mew” (“Aquí está el IPS”, en castellano) entre los finalistas del Concurso Funciona! 2017.



“Tufa Müley IPS Mew” es una iniciativa que desarrolló un equipo de la Dirección Regional IPS La Araucanía y que busca entregar una atención más amigable y preparada a la comunidad mapuche local, a través del acercamiento de los ejecutivos de atención a la lengua y a la cosmovisión de dicha cultura. De esa forma, da cuenta de las necesidades locales de seguridad social de dicha población, la que representa el 30% de los habitantes de la región. Lo anterior, implicó transformar la oferta programática e informativa que se hacía solamente en castellano, elaborando folletería y campañas de difusión en mapudungun que se transmitieron en radios y canales de televisión locales, con el fin de disminuir la brecha comunicacional.

El Concurso Funciona! busca potenciar y destacar la capacidad de creación, innovación y mejoramiento en la gestión de los procesos desarrollados al interior de los servicios, a través de iniciativas impulsadas y realizadas por funcionarias y funcionarios públicos, con impacto en los usuarios y usuarias.

Reconocimientos

“Estrategia Lugares de Trabajo Promotores de la Salud”

En noviembre de 2017, el Centro de Atención Buin y la Dirección Regional Metropolitana fueron certificados como lugares de trabajo reconocidos en calidad de “avanzada” y “excelencia”, respectivamente, por las acciones que han llevado adelante, en el marco del compromiso asumido en el año 2016 para implementar la “Estrategia Lugares de Trabajo Promotores de la Salud”, la que busca fomentar y mantener espacios laborales sanos y armoniosos.

Lo anterior es resultado de un trabajo que comenzó en el marco de la Política de Personas y los compromisos en materia de buenas prácticas laborales (que se enmarcan en el Instructivo Presidencial N°1 que se refiere a este tema), y que significó que el Instituto de Previsión Social (IPS) suscribiera un convenio, entre otros, con la Secretaría Ministerial de Salud Región Metropolitana. Ello, con el objetivo de impulsar acciones que fortalezcan la calidad de las condiciones de trabajo de los funcionarios y funcionarias del IPS, con miras a la conciliación de su vida profesional y personal.

En el año 2017, los centros de atención Melipilla y Puente Alto de la Región Metropolitana; San Antonio, de Valparaíso y Chillán, del Biobío, se sumaron al compromiso del IPS de avanzar en la implementación de este programa.



Registro de chilenos en el exterior

En una ceremonia realizada en el Ministerio de Relaciones Exteriores, el IPS fue reconocido por su colaboración en el proceso de Registro de Chilenos en el Exterior.

El Segundo Registro de Chilenos en el Exterior se realizó durante el 2017 y tuvo como objetivo actualizar la estimación poblacional de compatriotas que residen en el extranjero, además de determinar datos demográficos, socioeconómicos y migratorios gracias al trabajo de dicha cartera, a través de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Cabe recordar, que el IPS realiza pagos de beneficios previsionales, mensualmente, a chilenos residentes en el extranjero (como pensiones de ex cajas de reparto y por leyes especiales).





Hitos de la gestión interna

5.1 Implementación de licitación de servicios de pago

El Instituto de Previsión Social, a través de la contratación de entidades externas, se hace cargo del pago de beneficios como las pensiones de ex cajas de previsión o el Aporte Familiar Permanente, entre otros, así como de otros beneficios del Estado como los subsidios familiares. También transfiere los recursos de beneficios sociales que se deben pagar a través de terceros, como los aportes previsionales solidarios para las personas pensionadas de las AFP y Compañías de Seguro.

Por lo tanto, el Instituto debe mantener una cobertura adecuada que garantice a las personas usuarias el cobro oportuno de todos los beneficios sociales y previsionales que administra. Para ello, licita periódicamente (cada 3 ó 4 años) el servicio de pago de beneficios de seguridad social.

Producto de las licitaciones efectuadas en forma exitosa durante los años 2016 y 2017, actualmente el servicio de atención y pago de beneficios de seguridad social cuenta con los siguientes proveedores, con sus respectivos contratos:

- **Pago no presencial nacional, correspondiente a depósito electrónico y orden de pago:** contrato con BancoEstado. Se renovó mediante licitación por el periodo comprendido entre el 01.07.2017 al 30.06.2020. Actualmente se efectúan aproximadamente 470.000 transferencias electrónicas y 50.000 órdenes de pago mensuales.
- **Pago en el extranjero:** contrato con BCI hasta el 30 de junio de 2017. A partir del 01.07.2017 y hasta el 30.06. 2020, a cargo el BBVA. Actualmente se pagan aproximadamente 9.500 pagos mensuales en el extranjero.
- **Pago presencial con servicios complementarios y pago rural:** contrato con Caja Compensación Los Héroes por el periodo de 01.05. 2018 al 30.04.2022 (aprobado por Resolución N°19 del 22.12.2017 e ingresado para trámite de toma de razón a la CGR el 27.12.2017). Los servicios complementarios

Hitos de la gestión interna

incluyen baños, sillas de descanso, silla de ruedas y primeros auxilios, entre otros. La red de pago presencial contratada cuenta con 159 sucursales y aproximadamente 1.500.000 de pagos; mientras que la red de pago rural cuenta con 1.383 localidades, con aproximadamente 150.000 pagos mensuales.

- **Pago presencial estándar, sin servicios complementarios:** contrato con BancoEstado, por el periodo de 01.05.2018 al 30.04.2022 (suscrito el 18.10.2017). Por esta vía, se dispone de 91 sucursales, con aproximadamente 120.000 pagos mensuales.

Cabe destacar que tanto la preparación de un proceso de licitación como la puesta en marcha de un nuevo contrato, implica desarrollar un plan de coordinación a nivel nacional, que requiere un profundo acompañamiento comunicacional.

5.2 Política de Personas y satisfacción laboral

En materia de gestión de personas, en el 2017 se continuó avanzando en línea con los compromisos asumidos en el marco del Instructivo Presidencial N°001 "Sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado". Entre otros, se trabajó en los tres ejes definidos por la Institución: conciliación trabajo-familia y calidad de vida; ambientes laborales saludables y desarrollo de carrera.

Este esfuerzo se tradujo en las siguientes iniciativas:

- **Política de Gestión de Personas:** consagrada mediante la resolución N°97 del 16 de febrero de 2015, durante el año 2017 se realizó una última actualización participativa que incluye una mayor cantidad de compromisos y valores rectores, instancia consagrada mediante la resolución N°300 del 29 de junio de 2017.
- **Movilidad interna para la Contrata:** procedimiento que establece de forma clara, objetiva y transparente los criterios para generar movilidad tanto vertical como horizontal para los funcionarios a contrata, para propiciar la equidad interna en la gestión de cargos. Su formalización se realizó mediante la resolución N°437 del 7 de septiembre de 2017.
- **Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones:** reglamento que considera varios elementos nuevos como mecanismos de autoevaluación, nuevos períodos de evaluación y vinculación con objetivos



estratégicos institucionales. A fines de 2017, se encontraba en visación de Presidencia, y con ello, el último paso para su formalización para la entrada en vigencia, en el primer semestre de 2018.

- **Reclutamiento y Selección:** implicó una actualización de su procedimiento –mediante resolución N°113 del 24 de febrero de 2017–, cuyos principales cambios abogan a la inclusión y no discriminación en la oportunidad de participar en procesos de reclutamiento y selección. En esa línea, se establece que la primera fuente para proveer cargos, son aquellos funcionarios que actualmente trabajan en el Instituto, incentivando, en el proceso, la movilidad interna.
- **Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal:** supuso el desarrollo de distintas iniciativas, proyectos, protocolos y procedimientos que decantan en una estrategia que facilita la conciliación de vida laboral, familiar y personal, mediante una apropiación efectiva de los beneficios entregados por la Institución. Cabe recordar que este protocolo fue formalizado mediante Resolución Exenta N°589 del 30 de diciembre de 2016.
- **Ambientes Laborales:** Serie de instancias y líneas de trabajo que visibilizan la construcción de ambientes laborales sanos mediante el Modelo de Satisfacción Laboral, cuyos insumos emanan de la aplicación de ISTAS 21 y la Encuesta de Clima Laboral, los cuales permiten diagnosticar y elaborar planes de trabajos adecuados a la realidad tanto institucional como de las unidades y equipos de trabajo.

5.3 Programa Alma

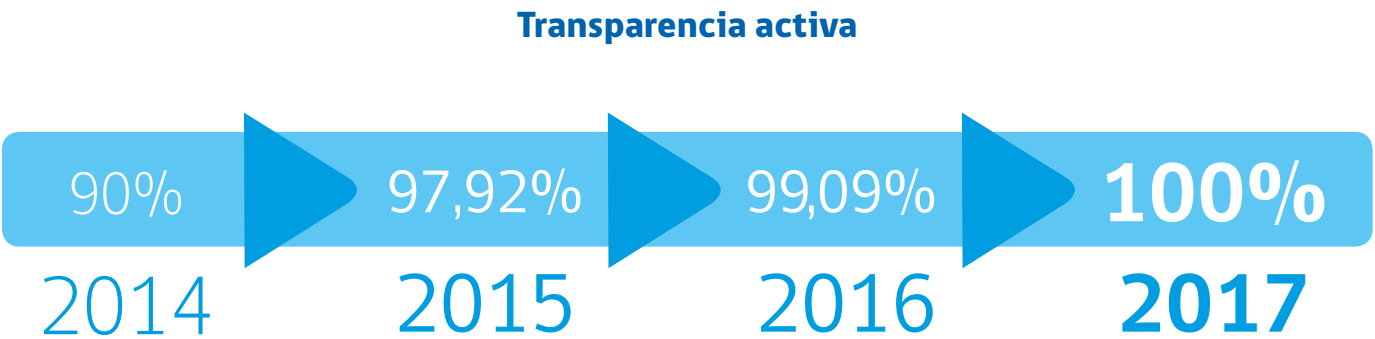
Durante el año 2017, el Programa ALMA o Programa de Formación de Expertos en Atención Ciudadana y Seguridad Social del IPS, se llevó a cabo en su quinta versión. En la oportunidad, se capacitó a ejecutivos de la plataforma de atención de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Maule, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Valparaíso, O'Higgins y Metropolitana, proceso que concluyó con 207 funcionarios certificados. Así ya suman 1.181 los funcionarios acreditados.

Este programa de formación orientado a los ejecutivos y ejecutivas de atención del Instituto, ha traído consigo positivos resultados en diferentes ámbitos, comprobados a través de los estudios de satisfacción de usuarios, a partir de una mirada más inclusiva y amigable en la atención diaria.



5.4 Transparencia activa

Gracias a los esfuerzos permanentes por fortalecer los mecanismos de control institucionales y establecer canales rápidos de comunicación interna, en el año 2017 el IPS logró un cumplimiento en Transparencia Activa de 100% y de respuesta a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública en menos de 15 días, con un 100% de cumplimiento de la meta propuesta.



5.5 Sistema ERP Integrados

En el año 2017 - y luego de meses de trabajo a cargo de un equipo gestor del Sistema ERP Integrados - el IPS pudo liberar las primeras soluciones de esta herramienta de gestión de clase mundial. Para ello, se diseñó un proceso de gestión del cambio que ha ido acompañando a los funcionarios involucrados directamente en la iniciativa para mantenerlos informados en las características, potencialidades y ventajas del proyecto. En esa línea y, en conjunto con los equipos de trabajo de las unidades que usarán el nuevo sistema, se procedió a la búsqueda de una identidad para el proyecto, asignándole el nombre de “Integrados”, con un logo asociado. Esto, en forma paralela al trabajo de diseño, prueba, implementación y puesta en marcha de los primeros módulos.



En noviembre, se puso a disposición de funcionarios y funcionarias de la División Informática y el Departamento de Personas, en una primera etapa, el Módulo “Perfil Funcionario”, que permite consultar diferentes datos personales y laborales que no están disponibles en el actual Sistema de Autoservicio de la Institución. Para ello, se realizaron diferentes pruebas y capacitaciones a quienes actuarán como administradores, con atribuciones para ingresar y modificar datos como ajustes de funciones, dependencias, grados y cargas familiares, entre otros.

El segundo módulo en liberarse al nivel central y a la Dirección Regional Metropolitana, fue “Compras y Activos Fijos”, que permitirá tener una visión general, en tiempo real y con la

trazabilidad necesaria, de procesos como compras, recepciones y emisión de facturas de bienes y servicios, además de los movimientos de existencias asociados.

De esta forma, la puesta en marcha de las primeras soluciones del Sistema ERP Integrados marca un camino para la implementación paulatina de otros módulos de esta herramienta de gestión integral de información que, entre otros, le dará a la Institución la trazabilidad que requiere y que los organismos fiscalizadores esperan.



VI. 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, como tal, cuenta con una Unidad de Participación Ciudadana, creada mediante Resolución Exenta N° 433 de 18 de junio de 2014.

Como IPS entendemos la Participación Ciudadana, según lo establecido en el Instructivo Presidencial N°7, 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, la toma de decisión y desarrollo de las políticas públicas.

En el año 2017, los esfuerzos de la Unidad de Participación Ciudadana - haciendo un reconocimiento explícito del derecho a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos - , estuvieron centrados en ampliar la contribución de las personas beneficiarias por medio de una contribución organizada en los Consejos de la Sociedad Civil, constituidos en cada una de las regiones y a nivel nacional. Asimismo, se ha incentivado el involucramiento del mayor número de usuarios en la Consulta Ciudadana Virtual, que es uno de los mecanismos que permite ampliar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en este ámbito.

En este contexto, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo durante el año 2017, los siguientes mecanismos de participación:

6.1 Consejos de la Sociedad Civil (2017–2019)

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

Los consejos tienen un carácter consultivo, conformados de manera diversa, representativa y pluralista, por representantes de asociaciones sin fines de lucro que deben estar vinculadas con las políticas públicas, planes o programas de competencia del Instituto de Previsión Social.

Los objetivos de este mecanismo de participación ciudadana son:

- Institucionalizar la participación ciudadana en todo el ciclo de las políticas públicas.
- Reforzar las relaciones entre las instituciones públicas y la sociedad civil organizada, a través de sus representantes y aportar legitimidad a la toma de decisiones.
- Generar espacios de diálogo y deliberación, que buscan incidir en la toma de decisiones sobre la generación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, otorgándoles validación, legitimidad, eficacia, calidad y sustentabilidad en el tiempo.

Los Consejos de la Sociedad Civil del IPS se encuentran funcionando en las 15 regiones del país y, a nivel central, sesiona un Consejo de la Sociedad Civil Nacional. Durante el año 2017, se realizaron elecciones en todos los COSOC del país, con una amplia participación de asociaciones de ciudadanos y organizaciones no estatales y sin fines de lucro, que están reconocidas por la Ley N°20.500.

Durante el año 2017, los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del IPS desarrollaron las siguientes acciones:

Concejo de la Sociedad Civil Nacional del IPS

Durante el año 2017, el Consejo de la Sociedad Civil Nacional ha sesionado en 12 oportunidades y, entre sus principales acciones, destacan:

- Reunión, a comienzos del año 2017, con los dirigentes del Movimiento Acción Migrante (MAM) y del Sinducap, como parte de la línea de trabajo acordada en el Encuentro Nacional de Consejeros de la Sociedad Civil IPS 2016.
- Participación en el proceso de construcción del documento final de la Cuenta Pública del IPS, emitiendo la opinión del COSOC sobre dicho documento. También se pudo contar con la presencia del presidente y de la vicepresidenta del COSOC Nacional en la Cuenta Pública Participativa (CPP), realizada en la ciudad de Antofagasta.
- En un hecho inédito, el Consejo de la Sociedad Civil Nacional del IPS realizó su primera Cuenta Pública, en Santiago, con la participación de distintas organizaciones de representación ciudadana.
- Concurrencia al Diálogo Participativo sobre la minuta elaborada por el sector al documento “Minuta de

respuestas al Consenso de Montevideo”, a petición de la Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social.

- Envío de carta por parte de la Comisión de Estudios de Fondos a Terceros del Cosoc Nacional al Ministerio de Hacienda, consultando por la forma de administrar los recursos emanados de un convenio suscrito con Farmacia Cruz Verde.
- Incorporación al proyecto de innovación del IPS, participando en la instancia creada con este fin, a través de los miembros de la Comisión de Innovación del Cosoc Nacional.
- Modificación del Reglamento de Elecciones del COSOC, ampliando el número de integrantes del consejo y permitiendo el ingreso a organizaciones como clubes de adulto mayor y migrantes. La gestión fue realizada a través de la Comisión de modificación de Reglamento del Cosoc Nacional.
- Participación en la Consulta Ciudadana del IPS.
- Elección y constitución del nuevo COSOC Nacional 2017-2019.
- El nuevo COSOC electo propuso la creación de las siguientes comisiones de trabajo: Comisión de organización, Comisión para el estudio de los fondos a terceros y seguimiento de fondos del convenio Cruz Verde, Comisión para el estudio del proyecto de ley del nuevo Sistema de Pensiones, Comisión para el estudio de la situación de los pensionados del Sistema Antiguo, Comisión para el seguimiento de la Convención sobre la protección de los derechos humanos de los adultos mayores, Comisión para el seguimiento del cumplimiento de la gestión del IPS y Comisión para la innovación.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Arica-Parinacota:

- Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:
- Charla de fondos concursables 2017 del Ministerio de Desarrollo Social.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Los principales temas abordados durante las sesiones fueron: Pilar Solidario, Bono de Invierno, Aporte Familiar Permanente 2017, Cuota Mortuoria, Exención de Salud, entre otros.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Tarapacá

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Participación en diálogo ciudadano para el diseño del Programa de Trabajo de Educación Previsional.
- Participación en programa de radio municipal, en Iquique, para hablar de la experiencia y labor del Consejo de la Sociedad Civil.
- Colaboración con la organización de las actividades de aniversario de la Reforma Previsional, realizada en la comuna de Iquique, ocasión en que se les hizo un reconocimiento público.
- Participación en el proceso denominado “Consulta a los COSOC”, organizado por la Unidad de Participación Ciudadana del IPS.
- Intervención activa en la consulta efectuada respecto de sus expectativas de la Cuenta Pública del director nacional.
- Colaboración en la difusión de la gestión regional, sobre todo en aspectos como beneficios del

Participación Ciudadana

Pilar Solidario, Aportes Familiares Permanentes pendientes de cobro, productos en convenio con la plataforma multiservicios Chileatiende, entre otros.

- Participación en la actividad de difusión del nuevo Ahorro Colectivo, convocada por el Ministerio del Interior y ejecutada por la Seremía del Trabajo y Previsión Social, junto al Instituto de Previsión Social.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Antofagasta

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Participación en Cuenta Pública Nacional del IPS, realizada en Antofagasta.
- Reunión con Seremía de Desarrollo Social.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Realización de capacitaciones sobre el Pilar Solidario, Aporte Familiar Permanente 2017, Cuota Mortuoria y educación previsional, entre otros.
- Se solicita a las autoridades regionales y al Ministerio de Desarrollo Social, mejoras en locales y derechos de los adultos mayores.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Atacama

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Difusión del proceso eleccionario 2017, con el objetivo de ampliar la representatividad del consejo, incorporando a organizaciones de la sociedad civil relacionadas con temas de discapacidad, derechos humanos y organizaciones indígenas.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Participación en inauguración de Centro de Atención Inclusivo Copiapó, con la presencia del director nacional y subdirector de Servicios al Cliente del IPS.
- Desarrollo del Plan de Trabajo 2018-2019

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Coquimbo

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Difusión del proceso eleccionario del COSOC regional, con el objetivo de ampliar la representatividad del consejo, incorporando a organizaciones de la sociedad civil que abordan temas como la discapacidad y representantes de migrantes, entre otros.
- Participación en actividad de difusión de beneficios en sector La Antena de La Serena, que contó con la presencia de la subsecretaria de Previsión Social y autoridades regionales.
- Participación en la campaña “Seguridad para todas las edades”, impulsada por el IPS y la Policía de Investigaciones de Chile, que busca evitar que los adultos mayores sean víctimas de algún robo o estafa.

- Participación en actividad del Día del Patrimonio, donde se realizaron visitas guiadas en el edificio institucional. En la oportunidad, se inauguró una exposición fotográfica permanente.
- Participación en jornada informativa “Balance de beneficios del Pilar Solidario”, que contó con la participación de la subsecretaria de Previsión Social y que tuvo lugar en el sector de San Juan, en Coquimbo.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Participación y apoyo para la aplicación en terreno de la Consulta Virtual a miembros de asociaciones de pensionados y montepiadas.
- Participación en inauguración de Centro de Atención Inclusivo La Serena, que contó con la presencia de la ministra del Trabajo y Previsión Social y del director nacional del IPS.
- Actividad de difusión de beneficios con la participación de población migrante de origen haitiano, realizado en el sector de Tierras Blancas, en Coquimbo.
- Elaboración del Plan de Trabajo 2018-2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Valparaíso

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Charlas informativas con Seremía del Trabajo y Previsión Social acerca de los beneficios que entrega el IPS.
- Difusión del documento “Propuestas para el Consejo de la Sociedad Civil Valparaíso.”
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Se trabajó Consulta Ciudadana con todos los consejeros.
- Participación del consejo en la inauguración del Centro de Atención Inclusivo Valparaíso, encabezada por S.E. la Presidenta de la República.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Metropolitana

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Revisión de pauta de supervisión de centros de atención.
- Revisión del tratamiento de poderes.
- Análisis de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicada en el IPS.
- Entrega de material informativo.
- Análisis del nuevo aplicativo “IPS en línea”.
- Cuenta Pública del IPS.
- Análisis del COSOC sobre la experiencia y vivencias como usuarios en el IPS.

Participación Ciudadana

- Análisis del reglamento del COSOC y mecanismos obligatorios en la norma de Participación Ciudadana.
- Beneficios previsionales del IPS y proyecto de ahorro colectivo.
- Análisis de pagos rurales de la Región Metropolitana.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en O'Higgins

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Charla informativa de la directora regional del SENAMA.
- Difusión de proceso eleccionario COSOC Regional.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Información de CAPRI Inclusivo a nuevo COSOC.
- Reunión informativa del Pilar Solidario, solicitada por dirigentes para trabajadores de la empresa Nestlé de Graneros.
- Charla informativa solicitada por presidente del COSOC para dirigentes del Sindicato Agrícola.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Maule

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Reunión con funcionarios de la División de Organizaciones Sociales para exponer sobre la Ley N°20.500 y temas tendientes al fortalecimiento del COSOC.
- Se trataron temas como Bono de Invierno, medidas inclusivas del IPS, difusión del proceso eleccionario del COSOC IPS, Ley N° 20.255 de Reforma Previsional, Ley N° 20.864 sobre nuevos beneficios del Pilar Solidario.
- Elección y constitución de COSOC regional 2017-2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Biobío

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Reuniones con distintas agrupaciones regionales de migrantes para abordar temas como sus derechos previsionales, laborales y de salud.
- Se trabaja con organizaciones sociales de la comuna de Chillán para la creación de un COSOC, en la nueva Región de Ñuble.
- Organización de 20 talleres previsionales para organizaciones sociales de la región.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en La Araucanía

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Se organizó Diálogo Participativo, el 31 de mayo de 2017, donde se presenta el quehacer del IPS en la región y la situación de algunas organizaciones locales.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Reunión con organizaciones afiliadas a CUPEMCHI.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Ríos

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Se informa de los beneficios entregados por el IPS y del proyecto de ley de reforma previsional.
- Reunión con la Seremía del Trabajo.
- Participación en seminario “Los desafíos del adulto mayor, perspectiva psicosocial y políticas públicas”.
- Análisis de la información acerca de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- Director regional informa acerca del proyecto de ley sobre nuevo Sistema de Ahorro Colectivo.
- Cuenta Pública Participativa, en conjunto con la Seremía del Trabajo y Previsión Social.
- Se realizaron puntos de prensa para el Bono de Invierno, aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Lagos

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Programación de visitas a Centros de Atención IPS de la región.
- Información sobre la V Asamblea Nacional por los Derechos Humanos de las Personas Mayores, realizada en la sede de la CEPAL.
- Difusión sobre proceso de elecciones COSOC Regional.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.
- Coordinación de charlas previsionales entregadas por IPS a organizaciones regionales.
- Presentación sobre temática de la diversidad sexual por parte de la organización MISEX a miembros del COSOC IPS Los Lagos.
- Presentación del COSOC regional a Seremía de Desarrollo Social, para implementación del programa Chile Cuida, en Puerto Montt.
- Plan de Trabajo año 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Aysén

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Organización de charlas sobre beneficios previsionales, coordinadas entre el IPS y el COSOC en diversas organizaciones comunitarias de la región.
- Asistencia a supervisiones a centros de pago de Aysén y Coyhaique.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Magallanes

Durante el año 2017 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

- Evaluación del Modelo de Atención IPS.
- Reunión con Seremía del Trabajo sobre nuevo Sistema de Ahorro Colectivo.
- En el marco del plan territorial, se realizan las siguientes acciones:
 - Coordinación para charlas sobre el tema previsional a organizaciones locales.
 - Visita al Hogar de Adultos Mayores Cavorata.
 - Muestra de medicina ancestral en el Centro de Atención Punta Arenas.
- Elección y constitución del nuevo COSOC regional 2017-2019.

6.2 Consulta Ciudadana Virtual 2017

La Consulta Ciudadana es uno de los mecanismos que sirve para promover la participación de las personas en la gestión pública, de acuerdo a la normativa vigente en la Ley N° 20.500 y el Instructivo Presidencial N° 7 de agosto 2014. Es un proceso que puede ser realizado a través de Diálogos Participativos y/o Consultas Ciudadanas Virtuales, los que permiten someter a consideración de la ciudadanía temas de interés público.

Para el IPS, que promueve en forma permanente los mecanismos de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Consulta Ciudadana Virtual constituye un espacio que permite recoger los distintos puntos de vista y las opiniones de las personas participantes.

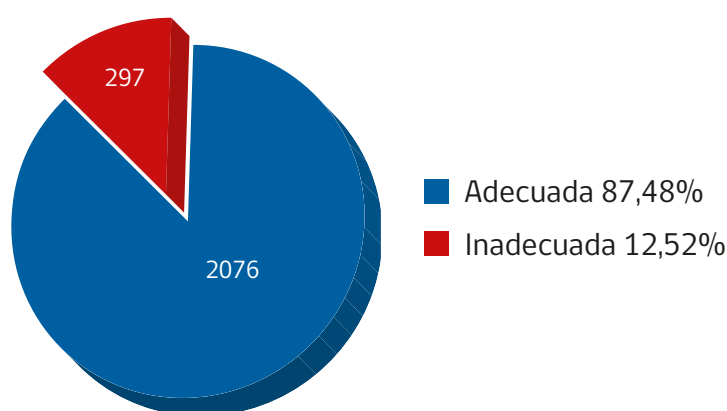
Esto, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención de nuestros usuarios y usuarias, cumpliendo así con el objetivo estratégico institucional de “atender a la ciudadanía con altos estándares de calidad,

innovación y cercanía, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, generando acciones de difusión del sistema de protección social del Estado”.

Esta Consulta, en particular, estuvo orientada a conocer detalles de la accesibilidad de nuestros usuarios y usuarias a la infraestructura del IPS, así como la forma en que ellos se enteran de los beneficios que entrega el Estado y que son otorgados o pagados por el Instituto.

La Consulta Ciudadana se desarrolló entre los días 10 de octubre y 8 de noviembre de 2017. Participaron un total de 2.373 personas, de las cuales un 41,1% fueron hombres y un 58,8%, mujeres.

Ante la pregunta “¿Cree usted que la infraestructura de las sucursales del IPS es adecuada, considerando la accesibilidad (tiempo y locomoción) y el ingreso de personas con movilidad reducida? ”, un 87,4% de las personas contestaron que era adecuada y un 12,5% consideró que era inadecuada.



En la misma dirección, se consultó acerca de los aspectos que se podrían mejorar en el acceso e infraestructura de los Centros de Atención del IPS. Las respuestas recogidas de los usuarios servirán de referencia al Instituto, en la tarea de mejorar aquellos puntos considerados como débiles en esta materia.

En la oportunidad, los usuarios del IPS manifestaron desconocimiento sobre ciertos beneficios entregados por el Instituto. Es por ello que interesa saber a través de qué canales se informan las personas usuarias y, de esta manera, seguir avanzando en una difusión más efectiva a la ciudadanía.

Al respecto señalar, que los usuarios manifestaron una alta preferencia por informarse a través de internet (791), TV (775) y en los centros de atención (609). También declararon conocer acerca de los beneficios mediante canales informales de comunicación. En este sentido, la categoría “amigos y/o familiares” alcanzó el mayor porcentaje (853). Además, señalaron obtener información en las asociaciones de pensionados, clubes de adulto mayor, juntas de vecinos y otras organizaciones. En este último punto, se valoran las charlas entregadas por funcionarios del IPS a organizaciones sociales.

6.3 Cuenta Pública Participativa 2016

Una Cuenta Pública Participativa es un mecanismo, a través del cual se generan espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre las instituciones públicas y la sociedad civil para dar a conocer la gestión y facilitar el ejercicio del control ciudadano sobre la administración.

La Cuenta Pública Participativa 2016 se realizó en la ciudad de Antofagasta y la metodología empleada fue la de Diálogo Participativo.

Luego de la exposición del director nacional, Patricio Coronado, se organizaron grupos de trabajo que, en un posterior plenario, dieron a conocer sus conclusiones. Cerró la actividad la directora regional de Antofagasta, quién abordó las temáticas expuestas por los grupos de trabajo.

El Consejo de la Sociedad Civil Nacional revisó la primera versión de la Cuenta Pública y el resumen ejecutivo de la misma. Sus opiniones fueron recogidas y quedaron reflejadas en el libro de la Cuenta Pública 2016 del IPS. Lo mismo ocurrió con las opiniones vertidas por los Consejos de la Sociedad Civil regionales que conocieron con anterioridad este documento.

El proceso de Cuenta Pública 2016 se cerró con la publicación de las respuestas del IPS a las consultas realizadas durante la exposición, el día 02 de junio de 2017.

6.4 Información Relevante 2017

El mecanismo de Acceso a la Información Relevante se refiere al derecho que tienen los ciudadanos de solicitar información que sea de interés público, lo cual está garantizado 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 2017 se puso énfasis principalmente en aumentar las medidas de inclusión, implementando el sistema de video interpretación en 61 centros de atención IPS, agregando a la traducción en lengua de señas, los idiomas creol, mapudungun e inglés. Esto, orientado a asegurar el acceso universal a la información y beneficios previsionales y sociales que el Estado entrega. Complementando lo anterior, también se elaboró folletería en creol y mapudungun dispuestas hoy en diferentes centros del país.

El IPS entrega información de los beneficios que administra, a través de los siguientes canales:

Sitio web : www.ips.gob.cl

Twitter : @ipschile y @chileatiende

Facebook : [ipsgobchile](https://www.facebook.com/ipsgobchile) y [/ChileAtiende](https://www.facebook.com/ChileAtiende)

Call Center	: 6004400040 y línea 101
Buzón Virtual	: http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/contactenos
Atención Presencial	: 192 centros de atención. (64 oficinas con OIRS - Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)
Puntos Móviles	: El IPS cuenta con seis oficinas móviles en las regiones Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Araucanía, equipadas para atender en las mismas condiciones que los centros de atención.

6.5 Otras acciones de Participación Ciudadana 2017

- En junio de 2017, se entregaron dos salas equipadas para uso de organizaciones de la sociedad civil que se relacionan con el IPS, con el objetivo de proporcionar un espacio para la realización de actividades de gestión y coordinación. Esto, debido a que no contaban con un lugar físico para reunirse. Las salas se encuentran en el Centro de Extensión del Instituto de Previsión Social, ubicado en calle Amunátegui N°76, en Santiago.
- En agosto de 2017, se llevó a cabo el proceso electoral del Consejo de la Sociedad Civil IPS en todo el país, por un periodo de dos años.
- Durante el 2017 se asesoró a otros organismos fiscales (SUSESO y FONASA), en relación a la formación de un Consejo de Sociedad Civil.
- Se colaboró en la Cuenta Pública del Ministerio del Trabajo, como facilitadores.

6.6 Observaciones del COSOC Nacional ante Cuenta Pública 2017

Conocidos los contenidos de esta Cuenta Pública 2017, con los detalles de la gestión del Instituto de Previsión Social en ese periodo -y no habiendo sugerencias de los miembros-, este Consejo dio por aprobado el documento, en su sesión ordinaria realizada el día jueves 12 de abril de 2018, en la ciudad de Santiago.

Instituto de Previsión Social

Personas a tu servicio

Pensión Básica Solidaria

Aporte Familiar Permanente

Bono por Hijo

Aporte Previsional Solidario

Asignación Familiar

Bono Bodas de Oro



VII. Cumplimiento de compromisos 2017

Para el IPS es importante implementar las medidas sectoriales de Gobierno que le corresponde colocar a disposición de las personas beneficiarias. En esa línea, en el año 2017 la Institución se comprometió a sacar adelante tres grandes desafíos:

7.1 Reajuste extraordinario a beneficios del Pilar Solidario

El fortalecimiento del Pilar Solidario es uno más de los esfuerzos impulsados por las autoridades para mejorar la calidad de vida de muchos pensionados que son adultos mayores vulnerables.

Una de las primeras medidas tomadas por las autoridades para mejorar las pensiones más bajas, fue la implementación de un reajuste extraordinario de 10% para la Pensión Básica Solidaria y, consecuentemente, el Aporte Previsional Solidario en un porcentaje similar, dependiendo de cada caso. Esto, independiente del reajuste que se aplica en forma regular, en julio de cada año, a los beneficios del Pilar Solidario.

El IPS tuvo a su cargo la responsabilidad de colocar en marcha esta importante iniciativa que fue en ayuda de cerca de 1 millón 400 mil pensionados que integran el 60% más pobre de la población. Así, en un tiempo muy acotado, y con la excelencia que lo caracteriza, el Instituto logró generar todas las acciones necesarias para que el reajuste extraordinario se aplicara el primer día hábil de enero del año 2017, como estipulaba la ley. A contar de ese mes, la Pensión Básica Solidaria subió de \$93.543 a \$102.897. Mientras que el incremento del Aporte Previsional Solidario fue equivalente al 10%, dependiendo de cada caso en particular. Esta alza fue independiente del aumento que, por ley, se efectúa en julio de cada año a estos beneficios.



7.2 Hacia un modelo de inclusión

Desde hace algunos años, la Institución ha orientado sus esfuerzos en fortalecer la red multiservicios ChileAtiende, desarrollando un modelo de atención inclusivo, que permita derribar barreras y hacer realidad el acceso universal a los beneficios previsionales y sociales, en particular de la población más vulnerable, mejorando la infraestructura y el ambiente de atención. De esta forma, el Instituto buscaba hacerse cargo de las principales necesidades de los usuarios, sin importar sus características, condición u origen, transformando así la atención en una experiencia satisfactoria para todas las personas.

Para alcanzar este desafío se viene trabajando desde hace años para que la plataforma de atención del IPS cuente con un modelo de atención inclusivo. Este contempla, entre otros, un protocolo de atención, una guía práctica de atención inclusiva y otra para la atención con el

sistema de video interpretación. Estas iniciativas se acompañaron de capacitaciones para los ejecutivos y ejecutivas que interactúan con el público. Un paso importante en este camino, fue la creación de una "Mesa de Inclusión Social" (Resolución Exenta N°54), en enero de 2017, con el objetivo de avanzar de manera sistemática en este propósito.

Todo lo anterior permitió que en el 2017 se hiciera realidad la transformación de diez centros de atención del país en lugares inclusivos: Valdivia, Chillán, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Quillota, Talca, Alameda, San Miguel y Puente Alto.

Esta iniciativa consistió en diseñar espacios en función de las particularidades de cada usuario, considerando el ciclo de vida completo de la persona que es sujeto de derecho. Las instalaciones se adaptaron, entre otros, con zonas de entretención para niños y de lactancia, cargadores de celulares, mudadores ubicados en baños mixtos, ciccleteros, espacios preferentes en la sala de espera, además de habilitarse cajas y OIRS con características inclusivas.

7.3 Participación Ciudadana

El Instituto de Previsión Social, dando cumplimiento a la legislación vigente, se rige por la Norma de Participación Ciudadana (Resolución N° 429) y, como tal, cuenta con una Unidad de Participación Ciudadana.

En el año 2017, los esfuerzos de la Unidad de Participación Ciudadana –haciendo un reconocimiento explícito del derecho a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos–, han estado centrados en ampliar la contribución de las personas beneficiarias por medio de los diferentes mecanismos con que se cuenta: COSOC, Consulta Ciudadana Virtual, Cuenta Pública Participativa e Información relevante, entre otros.



Se llevaron a cabo elecciones y constitución de nuevos COSOCs del IPS para el periodo 2017-2019 en cada una de las regiones y a nivel nacional, con una importante participación de organizaciones de la sociedad civil. Asimismo, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención de nuestros usuarios y usuarias, se realizó una Consulta Ciudadana Virtual, orientada a conocer detalles de la accesibilidad de la infraestructura del IPS, así como de la forma en que los beneficiarios se enteran de las prestaciones que entrega el Estado y que son otorgados o pagados por el Instituto. El proceso se cerró con una participación histórica de 2.373 personas.

Cumplimiento de compromisos 2017

Como cada año, se llevó a cabo la Cuenta Pública Participativa 2016, mecanismo que permite generar espacios de diálogo directo e intercambio de opiniones entre las instituciones públicas y la sociedad civil, para dar a conocer la gestión. La actividad se realizó en la ciudad de Antofagasta. Este mecanismo concluyó una vez que el Consejo de la Sociedad Civil Nacional revisó el documento y sus opiniones fueron recogidas y quedaron reflejadas en el libro de la Cuenta Pública 2016 del IPS. Lo mismo ocurrió con las opiniones vertidas por los Consejos de la Sociedad Civil regionales que conocieron con anterioridad este documento.

En el año se siguió avanzando en fortalecer el Acceso a la Información Relevante por parte de las personas usuarias del IPS, como una forma de garantizar el derecho que tienen los ciudadanos de solicitar información que sea de interés público, asegurando una entrega oportuna y accesible a través de diversos espacios. Entre otras iniciativas, se pusieron a disposición de la ciudadanía nuevas oficinas móviles y se liberaron plataformas con información y acceso a trámites como ChileAtiende Mujeres y ChileAtiende en el Exterior, además de las ya existentes como los sitios www.ips.gob.cl, www.ipsenlinea.cl, www.aportefamiliar.cl y www.chileatiende.cl.

Finalmente, en todo el país se realizaron capacitaciones a los miembros de los COSOC sobre temas de la seguridad previsional y social del Estado; junto con prestar asesoría a otros organismos fiscales (SUSESO y FONASA), en relación a la formación de un Consejo de Sociedad Civil. También se colaboró en la Cuenta Pública del Ministerio del Trabajo, en calidad de facilitadores.

7.4 Otros desafíos abordados por el IPS en el año 2017

Desarrollo de la primera etapa de la implementación de un sistema integrado de información para la gestión

En el 2017, el IPS trabajó en la primera etapa de la implementación del software ERP (Planificación de Recursos Empresariales, en español) que adquirió a la empresa SAP. Se trata de un sistema que permite integrar procesos, en particular financieros contables, de administración e inmobiliaria y de gestión de personas, consolidando en una sola plataforma toda la información necesaria para hacerlos más fáciles, transparentes y eficientes, con la trazabilidad en tiempo real requerida.

Para ello, el equipo gestor a cargo del diseño, desarrollo y puesta en marcha de las diferentes soluciones del proyecto, trabajó en la entrega paulatina de dos módulos en el año: "Perfil Funcionario" (que permite consultar diferentes datos personales y laborales) y "Compras y Activos Fijos" (para contar con una visión general, en tiempo real y con la trazabilidad necesaria, de procesos como compras, recepciones y emisión de facturas de bienes y servicios, además de los movimientos de existencias asociados). Esto implicó realizar capacitaciones, pruebas integrales y un arduo trabajo para el desarrollo de un efectivo proceso de gestión del cambio primero en las unidades directamente involucradas (Personas, Informática, Finanzas, Recaudación, Gestión y Pago de Beneficios, entre otros) y, luego, en toda la Institución.

En esa línea y, en conjunto con los equipos de trabajo de las unidades que usarán el nuevo sistema, se procedió a la búsqueda de una identidad para el proyecto, asignándole el nombre de “Integrados”, con un logo asociado.

Ampliación de los servicios digitales

En el esfuerzo por acercar los beneficios del Estado a todas las personas, el IPS ha desarrollado una serie de plataformas digitales que permiten a la ciudadanía hacer trámites en línea e informarse.

A los sitios ya existentes como www.ips.gob.cl, www.chileatiende.cl y www.aportefamiliar.cl, además de las redes sociales como Facebook y Twitter, se sumaron “ChileAtiende en el exterior” para responder a la necesidad de información y orientación de los chilenos residentes fuera del país; y el vínculo “Chileatiende Mujer”, que busca orientar sobre los servicios del Estado que pueden ser de utilidad para este grupo de la población.

Paralelamente, se siguieron liberando nuevos trámites en el sitio web www.ipsenlinea.cl que, a partir del 2016, permite a las personas acceder desde cualquier dispositivo a diversos trámites con su Clave Única del Estado como obtener constancias de la calidad de pensionado o una copia de la liquidación de la pensión y rentas, respectivamente. Desde el 2017 se puede consultar por el derecho al beneficio del Aporte Previsional Solidario de Vejez e iniciar el trámite respectivo, además de solicitar el Subsidio al Trabajador Joven (Contratación y Cotización) y el beneficio de la Asignación por Muerte (Asimu) para recibir el posterior pago, vía electrónica.





VIII. ¿Qué desafíos proponemos para el año 2018?



8.1 Modelo de atención inclusivo

Entre los desafíos que se ha propuesto el IPS para el 2018 destaca seguir avanzando en materia de inclusión, transformando más centros y aplicando el modelo de atención inclusivo a todos los CAPRI, a lo largo del país.

En esa línea, se pondrá a disposición de las personas usuarias ciegas o con baja visión de una completa guía de beneficios administrados por el IPS traducidas al sistema Braille. Esta se sumará a la ya existente sobre prestaciones de Invalidez del Pilar Solidario y Bono por Hijo.



8.2 Desarrollar una cultura de innovación institucional

En el 2017 se seguirá trabajando para potenciar y desarrollar una cultura de la innovación al interior del IPS, consolidando el trabajo que se ha realizado en los últimos años, tanto a nivel central como en las direcciones regionales. Esto, de la mano de las habilidades adquiridas a partir de la participación en programas de innovación en el sector público y en concursos como GIP, Funciona! y Experimenta.

La idea es avanzar en el desarrollo de la capacidad de creación, innovación y mejoramiento en la gestión de los procesos

desarrollados, a través de iniciativas impulsadas y realizadas por funcionarias y funcionarios públicos, con impacto en los usuarios y usuarias.

8.3 Potenciar el nivel de madurez institucional

En el 2017 se seguirá avanzando en fortalecer el nivel de madurez en la gestión de proyectos clave y de sus riesgos asociados, asegurando su vinculación a las definiciones estratégicas institucionales. Para ello, la Institución contrató la consultoría de la firma Deloitte para, entre otros, determinar el nivel de madurez en materia de gestión de riesgos institucional, lo que permitió contar con una evaluación y un diagnóstico para fortalecer el enfoque metodológico desarrollado hasta ahora.

Como resultado, la consultura informó que el Instituto cuenta con una gestión de riesgos de Nivel 2,3-Por Silos. Es decir, con foco en procesos críticos, pero con espacios para alcanzar las mejores prácticas.

8.4 Ampliar los servicios digitales

En el esfuerzo por hacer más accesibles los beneficios del Estado a todas las personas, en el 2018 el IPS seguirá avanzando en colocar a disposición de la ciudadanía más beneficios y servicios, vía electrónica. Entre otros esto implicará aumentar los trámites dispuestos en el IPS en línea, como fortalecer las plataformas ya existentes.

8.5 Fortalecer los sistemas de soporte tecnológico para la gestión

En el 2018, el IPS avanzará en la segunda etapa de la implementación del Sistema ERP Integrados, liberando nuevas soluciones como los módulos “Evaluación de Desempeño” y “Contabilización y cuenta corriente de pagos de beneficios y recaudación previsional”, de manera gradual. De igual forma, colocó a disposición de más unidades y direcciones regionales las soluciones que iniciaron su marcha blanca en el 2017 (“Perfil Funcionario” y “Compras y Activos Fijos”). Lo anterior, de la mano del trabajo de gestión del cambio para las próximas áreas que se vinculen al proyecto.

A lo anterior, se agregará la implementación a nivel nacional del nuevo Sistema de Atención de Público (también conocido por sus siglas CRM-ARAC).





Anexo 1

Gestión financiera 2017

Denominación	Monto Año 2016 M\$	Monto Año 2017 M\$
INGRESOS	5.010.112.866	5.085.735.990
Imposiciones Previsionales	132.743.604	141.792.487
Transferencias Corrientes	42.754.513	241.222.452
Rentas de la Propiedad	155.164	166.356
Ingresos de Operación	225.274	196.343
Otros Ingresos Corrientes	40.403.656	31.354.019
Aporte Fiscal	4.741.432.067	4.617.706.632
Venta de Activos no Financieros	419	19.917
Venta de Activos Financieros	52.245.696	53.115.378
Recuperación de Préstamos	152.473	162.406
GASTOS	5.001.666.966	5.090.390.754
Gastos en Personal	59.158.747	58.254.005
Bienes y Servicios de Consumo	72.847.551	73.591.438
Prestaciones de Seguridad Social	4.381.729.831	4.374.543.386
Transferencias Corrientes	432.594.795	527.538.199
Otros Gastos Corrientes	652.074	608.013
Adquisición de Activos no Financieros	542.028	1.027.152
Adquisición de Activos Financieros	54.123.214	54.819.610
Préstamos	18.726	8.951
Servicio de la Deuda		
RESULTADO	8.445.900	-4.654.764

Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826



Anexo 2

Datos regionales 2017

Región de Arica y Parinacota

Red de Atención y Pagos

- Más de 106.491 atenciones durante el 2017 en 2 CAPRI
- Más de \$M 43.849.312.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 32 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:09:09
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 5
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.174	PBS de Vejez: M\$ 5.198.794
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.819	PBS de Invalidez: M\$ 2.309.142
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 9.889	APS de Vejez: M\$ 7.654.135
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 534	APS de Invalidez: M\$ 608.991
Bono por Hijo	1.538	M\$ 163.863
Aporte Familiar Permanente	18.204	M\$ 1.694.796
Bono de Invierno	12.890	M\$ 762.933
Subsidio Familiar (SUF)	10.814 familias	M\$ 3.642.450
	27.357 causantes de SUF	
Pensiones previsionales	10.793	M\$ 27.310.124

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Tarapacá

Red de Atención y Pagos

- Más de 165.607 atenciones durante el 2017 en 3 CAPRI
- Más de \$M 45.817.233.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 48 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:06:49
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 10
- Satisfacción de personas usuarias (%): 97,59

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN TARAPACÁ

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 4.212	PBS de Vejez: M\$ 5.245.364
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.287	PBS de Invalidez: M\$ 2.817.722
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 9.411	APS de Vejez: M\$ 7.405.852
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 909	APS de Invalidez: M\$ 1.045.663
Bono por Hijo	1.560	M\$ 172.989
Aporte Familiar Permanente	21.286	M\$ 2.076.143
Bono de Invierno	12.269	M\$ 726.178
Subsidio Familiar (SUF)	13.031 familias	M\$ 4.588.354
	34.563 causantes de SUF	
Pensiones previsionales	9.590	M\$ 27.930.706

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Antofagasta

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 217.995 atenciones durante el 2017 en 6 CAPRI
- Más de \$M 69.917.404 en beneficios pagados (promedio mensual) en 24 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:10:18
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 14
- Satisfacción de personas usuarias (%): 94,90

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 – TOTAL REGIÓN ANTOFAGASTA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 6.413	PBS de Vejez: M\$ 7.985.315
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 3.214	PBS de Invalidez: M\$ 3.937.322
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 15.499	APS de Vejez: M\$ 11.969.344
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 1.088	APS de Invalidez: M\$ 1.221.479
Bono por Hijo	2.765	M\$ 312.766
Aporte Familiar Permanente	19.847	M\$ 1.713.585
Bono de Invierno	19.747	M\$ 1.168.785
Subsidio Familiar (SUF)	8.826 familias 22.906 causantes de SUF	M\$3.046.112
Pensiones previsionales	16.231	M\$ 47.827.687

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Atacama

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 145.089 atenciones durante el 2017 en 10 CAPRI
- Más de \$M 46.481.855.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 46 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:07:58
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 19
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100

Centro de atención inclusivo IPS:

1

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN ATACAMA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 5.699	PBS de Vejez: M\$ 7.091.245
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.495	PBS de Invalidez: M\$ 3.061.635
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 11.273	APS de Vejez: M\$ 8.935.741
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 911	APS de Invalidez: M\$ 1.041.814
Bono por Hijo	2.098	M\$ 245.057
Aporte Familiar Permanente	21.900	M\$ 2.064.649
Bono de Invierno	15.486	M\$ 916.585
Subsidio Familiar (SUF)	13.762 familias 35.211 causantes de SUF	M\$ 4.673.756
Pensiones previsionales	10.279	M\$ 25.484.031

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Coquimbo

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 461.442 atenciones durante el 2017 en 12 CAPRI
- Más de \$M 148.355.756.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 295 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:09:01
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 13
- Satisfacción de personas usuarias (%): 99,61

Centro de atención inclusivo IPS:

1

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN COQUIMBO

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 19.318	PBS de Vejez: M\$ 24.055.894
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 7.617	PBS de Invalidez: M\$ 9.418.837
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 33.759	APS de Vejez: M\$ 26.506.681
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.558	APS de Invalidez: M\$3.000.555
Bono por Hijo	6.438	M\$ 801.743
Aporte Familiar Permanente	63.313	M\$ 5.893.458
Bono de Invierno	49.363	M\$ 2.921.697
Subsidio Familiar (SUF)	38.774 familias 97.088 causantes de SUF	M\$ 12.872.422
Pensiones previsionales	33.418	M\$ 82.200.013

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Valparaíso

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 872.334 atenciones durante el 2017 en 19 CAPRI
- Más de \$M 422.654.465.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 54 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:08:19
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 10
- Satisfacción de personas usuarias (%): 98,32

Centro de atención inclusivo IPS:

2

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN VALPARAÍSO

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 37.732	PBS de Vejez: M\$ 46.986.020
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 18.252	PBS de Invalidez: M\$ 22.559.056
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 90.402	APS de Vejez: M\$ 69.947.919
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 6.908	APS de Invalidez: M\$ 8.011.392
Bono por Hijo	14.082	M\$ 1.479.726
Aporte Familiar Permanente	145.759	M\$ 12.819.726
Bono de Invierno	118.616	M\$ 7.020.644
Subsidio Familiar (SUF)	79.416 familias 193.741 causantes de SUF	M\$ 25.764.594
Pensiones previsionales	100.221	M\$ 280.036.364

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región Metropolitana

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 1.846.834 atenciones durante el 2017 en 26 CAPRI
- Más de \$M 1.265.847.413.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 92 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:08:52
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 36
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100

Centro de atención inclusivo IPS:

3

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN METROPOLITANA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 120.469	PBS de Vejez: M\$ 149.895.789
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 51.778	PBS de Invalidez: M\$ 63.733.405
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 281.090	APS de Vejez: M\$ 216.926.858
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 18.377	APS de Invalidez: M\$ 21.200.855
Bono por Hijo	47.507	M\$ 4.902.115
Aporte Familiar Permanente	650.232	M\$ 52.228.822
Bono de Invierno	383.083	M\$ 22.673.917
Subsidio Familiar (SUF)	225.831 familias 561.574 causantes de SUF	M\$ 74.758.504
Pensiones previsionales	302.738	M\$ 821.787.872

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de O'Higgins

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 456.340 atenciones durante el 2017 en 14 CAPRI
- Más de \$M 179.069.066.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 88 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:07:21
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 7
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 – TOTAL REGIÓN O'HIGGINS

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 20.187	PBS de Vejez: M\$ 25.121.644
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 9.458	PBS de Invalidez: M\$ 11.701.859
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 43.773	APS de Vejez: M\$ 35.109.074
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.740	APS de Invalidez: M\$ 5.593.950
Bono por Hijo	7.438	M\$ 894.223
Aporte Familiar Permanente	82.297	M\$ 7.358.632
Bono de Invierno	60.651	M\$ 3.589.811
Subsidio Familiar (SUF)	45.502 familias 112.414 causantes de SUF	M\$14.899.354
Pensiones previsionales	41.585	M\$ 102.609.236

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región del Maule

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 573.552 atenciones durante el 2017 en 16 CAPRI
- Más de \$M 211.064.282.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 319 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:07:32
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 32
- Satisfacción de personas usuarias (%): 99,39

Centro de atención inclusivo IPS:

1

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN DEL MAULE

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 29.890	PBS de Vejez: M\$37.197.930
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 13.397	PBS de Invalidez: M\$ 16.607.059
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 53.132	APS de Vejez: M\$ 4.550.398
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.795	APS de Invalidez: M\$5.713.294
Bono por Hijo	10.347	M\$ 1.265.729
Aporte Familiar Permanente	116.893	M\$ 10.663.520
Bono de Invierno	79.318	M\$ 4.694.674
Subsidio Familiar (SUF)	71.431 familias 174.638 causantes de SUF	M\$ 23.130.074
Pensiones previsionales	47.029	M\$ 101.818.568

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región del Biobío

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 858.184 atenciones durante el 2017 en 23 CAPRI
- Más de \$M 439.800.228.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 172 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:08:58
- Satisfacción de personas usuarias (%): 99,44

Centro de atención inclusivo IPS:

1

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN DEL BIOBÍO

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 58.353	PBS de Vejez: M\$ 72.657.793
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 35.026	PBS de Invalidez: M\$43.261.511
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 95.784	APS de Vejez: M\$ 73.594.984
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 11.167	APS de Invalidez: M\$ 13.174.296
Bono por Hijo	21.387	M\$ 2.607.916
Aporte Familiar Permanente	215.514	M\$ 19.223.355
Bono de Invierno	140.065	M\$ 8.290.167
Subsidio Familiar (SUF)	125.903 familias 304.548 causantes de SUF	M\$ 40.449.940
Pensiones previsionales	93.903	M\$ 225.928.101

Fuente: División Planificación y Desarrollo.



Región de La Araucanía

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 370.722 atenciones durante el 2017 en 18 CAPRI
- Más de \$M 209.410.895.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 106 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:07:52
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 20
- Satisfacción de personas usuarias (%): 98,63

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 42.631	PBS de Vejez: M\$ 53.090.056
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 15.995	PBS de Invalidez: M\$ 19.744.358
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 42.083	APS de Vejez: M\$ 35.697.012
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.754	APS de Invalidez: M\$ 5.602.770
Bono por Hijo	11.433	M\$ 1.403.715
Aporte Familiar Permanente	119.453	M\$ 11.303.136
Bono de Invierno	80.728	M\$ 4.778.129
Subsidio Familiar (SUF)	80.926 familias 200.024 causantes de SUF	M\$ 26.512.811
Pensiones previsionales	36.677	M\$ 81.973.301

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Los Ríos

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 223.806 atenciones durante el 2017 en 13 CAPRI
- Más de \$M 76.275.086.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 60 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:05:52
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 21
- Satisfacción de personas usuarias (%): 97,65

Centro de atención inclusivo IPS:

1

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN DE LOS RÍOS

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 13.440	PBS de Vejez: M\$ 16.727.683
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 5.768	PBS de Invalidez: M\$ 7.153.837
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 18.707	APS de Vejez: M\$ 15.467.176
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 2.223	APS de Invalidez: M\$ 2.660.074
Bono por Hijo	4.020	M\$ 460.111
Aporte Familiar Permanente	42.983	M\$ 4.022.135
Bono de Invierno	29.985	M\$ 1.774.752
Subsidio Familiar (SUF)	29.528 familias 71.334 causantes de SUF	M\$ 9.448.272
Pensiones previsionales	14.727	M\$ 32.249.536

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Los Lagos

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 401.977 atenciones durante el 2017 en 21 CAPRI
- Más de \$M 155.506.778.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 276 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:07:51
- Expertos en Atención Ciudadana (Programa ALMA): 26
- Satisfacción de personas usuarias (%): 99,69

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 - TOTAL REGIÓN DE LOS LAGOS

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 31.360	PBS de Vejez: M\$ 39.049.999
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 12.959	PBS de Invalidez: M\$ 15.989.541
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 33.643	APS de Vejez: M\$ 29.134.994
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 4.732	APS de Invalidez: M\$ 5.578.899
Bono por Hijo	8.323	M\$ 944.036
Aporte Familiar Permanente	92.970	M\$ 8.268.851
Bono de Invierno	62.441	M\$ 3.695.758
Subsidio Familiar (SUF)	58.847 familias 136.848 causantes de SUF	M\$ 18.146.875
Pensiones previsionales	26.695	M\$ 61.603.162

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Aysén

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 55.209 atenciones durante el 2017 en 5 CAPRI
- Más de \$M 14.969.418.- en beneficios pagados (promedio mensual) en 33 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:02:05
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 – TOTAL REGIÓN AYSÉN

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.759	PBS de Vejez: M\$ 3.433.916
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 952	PBS de Invalidez: M\$ 1.169.703
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 3.850	APS de Vejez: M\$ 3.630.148
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 551	APS de Invalidez: M\$ 626.328
Bono por Hijo	637	M\$ 73.165
Aporte Familiar Permanente	10.518	M\$ 987.320
Bono de Invierno	6.360	M\$ 376.436
Subsidio Familiar (SUF)	7.725 familias 18.508 causantes de SUF	M\$ 2.455.385
Pensiones previsionales	2.338	M\$ 5.792.834

Fuente: División Planificación y Desarrollo.

Región de Magallanes

RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

- Más de 74.296 atenciones durante el 2017 en 4 CAPRI
- Más de \$M 27.621.682 en beneficios pagados (promedio mensual) en 3 locales y puntos rurales contratados por IPS
- Tiempo promedio de espera a nivel regional: 00:04:46
- Satisfacción de personas usuarias (%): 100

CUADRO RESUMEN BENEFICIOS 2017 – TOTAL REGIÓN DE MAGALLANES

Beneficio	Cantidad de Beneficios Entregados	Monto Anual Pago de Beneficios
Pensión Básica Solidaria	PBS de Vejez (Promedio/Mes): 2.812	PBS de Vejez: M\$ 3.498.786
	PBS de Invalidez (Promedio/Mes): 979	PBS de Invalidez: M\$ 1.206.852
Aporte Previsional Solidario	APS de Vejez (Promedio/Mes): 6.482	APS de Vejez: M\$ 5.625.625
	APS de Invalidez (Promedio/Mes): 432	APS de Invalidez: M\$ 496.702
Bono por Hijo	938	M\$ 93.769
Aporte Familiar Permanente	8.927	M\$ 748.237
Bono de Invierno	9.233	M\$ 546.483
Subsidio Familiar (SUF)	4.341 familias 10.545 causantes de SUF	M\$ 1.402.196
Pensiones previsionales	6.615	M\$ 18.583.081

Fuente: División Planificación y Desarrollo.



Cuenta **PÚBLICA**

2017