



**SE APRUEBA RESUMEN EJECUTIVO DE CUENTA PÚBLICA DEL IPS, AÑO 2017, SEGÚN NORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.**

**RESOLUCIÓN  
EXENTA N° 228**

**SANTIAGO, 25 MAY 2018**

**VISTOS:**

- 1.- Lo dispuesto en los artículos 1°, 6° y 7° de la Constitución Política de la República de Chile.
- 2.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando en sus artículos 53° a 62° sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.
- 3.- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en especial en su artículo 31°; y la ley N° 20.500 que modifica el artículo 3°, e intercala en la primera bajo el título IV, “De la Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, los artículos 69° a 75°.
- 4.- La Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- 5.- La Ley N° 20.285, sobre Transparencia de la Administración Pública y Acceso a la Información Pública.
- 6.- La Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, para la participación ciudadana en la gestión pública.
- 7.- La Resolución Exenta N° 644, de 22 de diciembre de 2017, de la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social que estableció su Estructura Orgánica, Objetivos y Funciones, en cuyo Resuelvo 3°, punto 3.9.3.1, fija la estructura funcional y objetivos de la Unidad de Participación Ciudadana del Subdepartamento Relaciones Institucionales dependiente del Departamento de Comunicaciones del IPS.



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

## **CONSIDERANDO:**

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

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

3.- Que, en el contexto indicado, la Unidad de Participación Ciudadana del Subdepartamento Relaciones Institucionales, dependiente del Departamento de Comunicaciones del IPS, ha elaborado el documento “Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2017 del Instituto de Previsión Social, IPS”, a través del cual se informa el desempeño de la gestión institucional, para el efecto de entregar información útil para la cooperación entre la ciudadanía y los organismos del Estado.

4.- Que, por Oficio Ordinario N° 07-2018, de 11 de mayo de 2018, la Jefa de la Unidad de Participación Ciudadana del Subdepartamento Relaciones Institucionales, dependiente del Departamento de Comunicaciones del IPS, remitió el documento indicado en el considerando precedente, para la emisión del presente Instrumento.



## RESUELVO:

1.- Apruébase, el documento “Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2017, del Instituto de Previsión Social”, de conformidad con la Norma General de Participación Ciudadana, aprobada por la citada Resolución Exenta N° 429, de 12 de agosto de 2015 y con las instrucciones contenidas en el Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, texto que en veintidós (22) páginas, se adjunta como parte integrante del presente acto administrativo.

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

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N°4 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N° 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N° 3, de 05 de enero de 2006, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar un extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner “Gobierno Transparente”.

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento Secretaría General y Transparencia, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.



PATRICIO CORONADO ROJO  
DIRECTOR NACIONAL  
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

### DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Planificación y Desarrollo
- División Informática
- División Canales de Atención a Clientes
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Contraloría Interna
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Auditoría Interna
- Direcciones Regionales IPS y los CAPRIS IPS
- Unidad de Participación Ciudadana
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica

MEES/PVB/JC/ASD/MEGA/FPAB/MRC/mrc.

Aprueba “Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2017, del Instituto de Previsión Social”.

V- (Folio DSGT 1721-57)



Cuenta Pública 2017

# Resumen Ejecutivo



Cuenta Pública 2017

# Resumen Ejecutivo



## PRESENTACIÓN

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

### I. ¿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 2009 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 (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 el IPS también se ha constituido como una red multicanal-multiservicios, denominada 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, con el propósito de acercarlos a la ciudadanía, en especial, en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos.

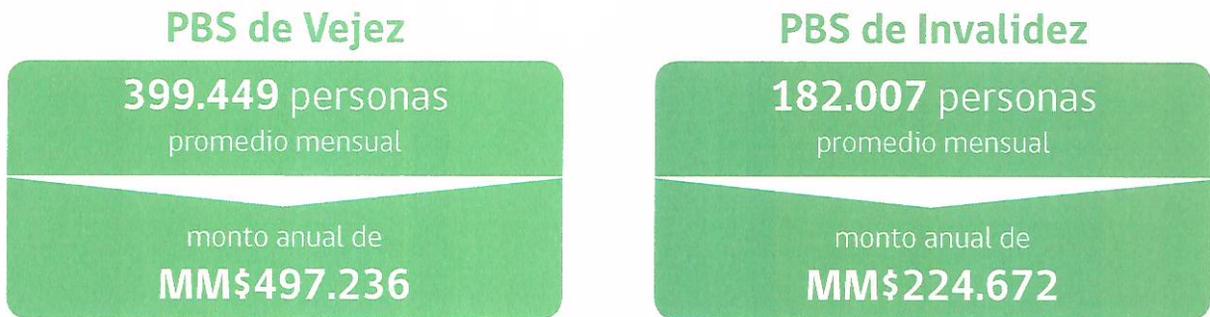
## II. PRINCIPALES BENEFICIOS Y SERVICIOS ENTREGADOS

### PILAR SOLIDARIO

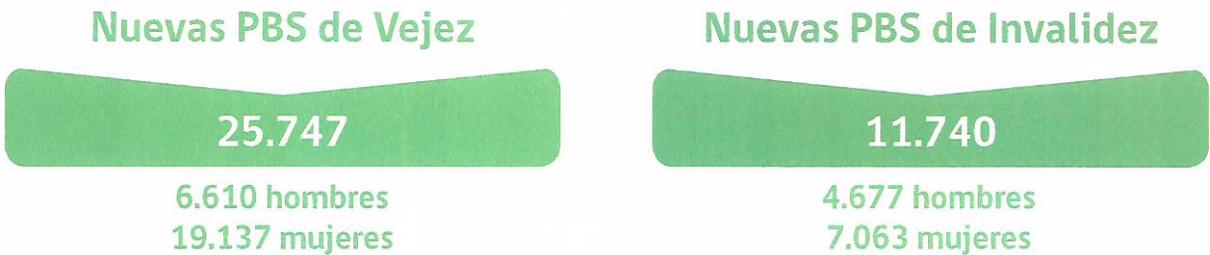
Una de las funciones principales del Instituto de Previsión Social es la entrega de beneficios previsionales correspondientes al Pilar Solidario del Sistema de Pensiones, destinado a personas pensionadas pertenecientes al 60% de la población más vulnerable del país. Estos beneficios son la Pensión Básica 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](http://www.ips.gob.cl).

En el 2017, los pagos de PBS correspondieron a los siguientes:

#### PENSIÓN BÁSICA SOLIDARIA (PBS)



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



Fuente: BGI IPS 2017

## APORTE PREVISIONAL SOLIDARIO (APS)

### 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 nuevos 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

## PRESTACIONES PREVISIONALES Y LEYES ESPECIALES

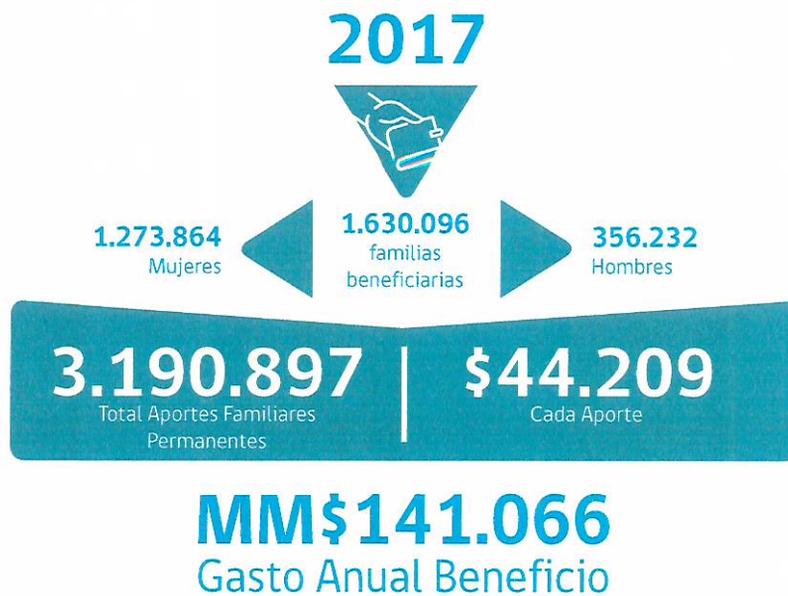
Una de las funciones tradicionales del IPS es la concesión y pago de pensiones de las ex cajas de previsión y el ex Servicio de Seguro Social, anteriores a la creación del Sistema de AFP. Además, realiza el pago de beneficios correspondientes a indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparación y pensiones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



Fuente: BGI IPS 2017

## 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 pagó a 1.630.096 familias beneficiarias un aporte de \$44.209 por carga familiar, con un gasto total anual de MM\$141.066, correspondiendo a 3.190.897 de Aportes Familiares Permanentes.



Fuente: BGI IPS 2017

## 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 75 años.



Fuente: BGI IPS 2017

## 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 por cada hija o hijo nacido vivo o adoptado, que se agrega al ahorro previsional de la madre mayor de 65 años (entre otros requisitos), con el objetivo de incidir en un mayor monto líquido de su pensión.



Fuente: BGI IPS 2017

## 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

## SUBSIDIO AL TRABAJADOR JOVEN

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

## 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

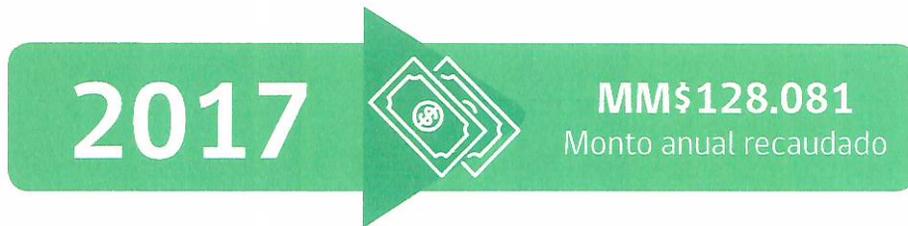
### APORTE ÚNICO DE REPARACIÓN



Fuente: BGI IPS 2017

### 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

## ATENCIÓN TRÁMITES DE OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

La red de atención ChileAtiende del IPS permite acceder a información y trámites en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad, de 88 productos vigentes 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.

## PAGOS DE OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO A TRAVÉS DEL IPS

A través del IPS, durante el 2017 los principales pagos fueron:

### PROGRAMA CHILE SOLIDARIO



Fuente: BGI IPS 2017

### INGRESO ÉTICO FAMILIAR



Fuente: BGI IPS 2017

### SUBSIDIO FAMILIAR (SUF)



Fuente: BGI IPS 2017

### SUBSIDIO POR DISCAPACIDAD MENTAL PARA MENORES DE 18 AÑOS



### III. RED CHILEATIENDE: CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES

En el 2017, el total de contactos con la ciudadanía fue de 32.919.162, a través de los canales presenciales y no presenciales de la red de atención ChileAtiende del IPS.

#### CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES

- 192 Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI)
- 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.
- Acercamientos territoriales como la participación en los 9 Gobiernos en Terreno que se efectuaron durante el 2017, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), en diferentes localidades de Argentina con fuerte presencia de ciudadanos chilenos.

#### CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES

- Call Center 600 440 0040 para las atenciones del IPS.
- Call Center 101 para otros servicios del Estado.
- Call Center 600 262 0505 para consultas sobre el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo).
- Portal [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios previsionales y sociales.
- Portal [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl) para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
- Sitio [www.aportefamiliar.cl](http://www.aportefamiliar.cl) para consultas sobre el beneficio Aporte Familiar Permanente
- Plataforma de atención digital "IPS en línea", con 15 trámites disponibles en su versión web y módulos de autoatención.
- Redes Sociales ChileAtiende para atención de público:
  - Facebook : 40.057 seguidores
  - Twitter: 60.753 seguidores
- Servicio de Correspondencia Ciudadana para atender consultas por correo tradicional.

#### ¿CUÁLES FUERON NUESTROS TIEMPOS DE ATENCIÓN?

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 (\*).

(\*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

#### ¿CUÁLES FUERON NUESTROS TIEMPOS DE ATENCIÓN?

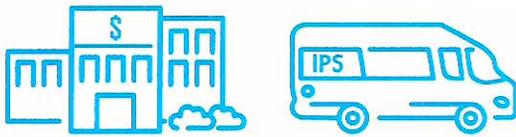
En el 2017 se atendieron más de 1.260.947 llamadas, con 01:39 minutos de espera promedio y 03:35 minutos de atención promedio.

(\*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

## ¿CUÁL ES NUESTRA RED CONTRATADA DE PAGOS?

A través de la contratación de entidades externas, el IPS 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). 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.

### Red de pagos presencial



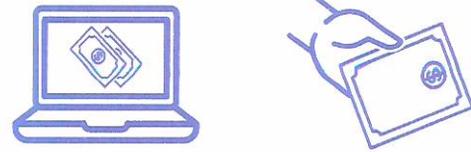
235 locales  
de pago  
presenciales

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

### CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE GOBIERNO

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

Al IPS le correspondió implementar una de las medidas para mejorar las pensiones más bajas, correspondiente al 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 se comenzaron a entregar el 3 de enero de 2017 a 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 permite complementar las pensiones más bajas.

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

#### Pago masivo del Aporte Familiar Permanente

Como cada año, en marzo el IPS desplegó equipos a lo largo de todo el país para garantizar el pago del Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo), cubriendo alrededor del 90% del total de movimientos del periodo.

Además, en 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 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.

## SERVICIO A LA CIUDADANÍA

### Modelo de Atención Inclusivo

Desde hace algunos años, la Institución ha orientado sus esfuerzos a fortalecer la red de atención 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.

Al trabajo por reforzar la accesibilidad física de los centros de atención, como la experiencia digital en sus sitios web, se sumó la incorporación de módulos de atención con 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, se sumaron el mapudungun, creole haitiano e inglés para asegurar el acceso universal a la información a personas que se comuniquen en esas lenguas. Lo anterior se acompañó de la incorporación en todos los centros del país de un modelo de atención presencial inclusivo, con el propósito de asegurar a las personas una experiencia de calidad.

A lo anterior, 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.

En el 2017 se procedió, además, a la habilitación de 10 centros de atención inclusivos, en diferentes ciudades 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, bicicleteros, 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.

Entre los atributos de la plataforma destacan su lenguaje ciudadano y usabilidad, pues permite que pueda ser utilizado por personas en situación de discapacidad visual o auditiva.

En la misma línea -también desde el portal ChileAtiende-, en junio de 2017 comenzó a operar el sitio "Chileatiende Mujer". La nueva plataforma nació para orientar sobre los servicios del Estado que pueden ser de relevancia para este grupo de la población.

Las anteriores plataformas se suman al sitio web [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl), que permite a las personas acceder desde cualquier dispositivo a 15 trámites en línea 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 previsionales y sociales 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" 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 participado un total de 2.004 mujeres rurales pertenecientes a 352 localidades de difícil conectividad.

### 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 Vaparaíso, O'Higgins, El Maule, Biobío y La Araucanía, principalmente. Durante el tiempo que duró la tragedia (casi un mes), se realizó el monitoreo permanente sobre el acceso y la infraestructura de las sedes de 184 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 que 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 que rápidamente apoyaron a la comunidad.

## 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 participar en el programa de innovación de Laboratorio de Gobierno en su versión 2017. 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 del proceso de concesión a perfeccionar.

### Concurso Funcional! 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 la Dirección Nacional del 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 Funcional! 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.

### “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 de trabajo sanos y armoniosos. En el 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 implementar este programa.

### Registro de chilenos en el exterior

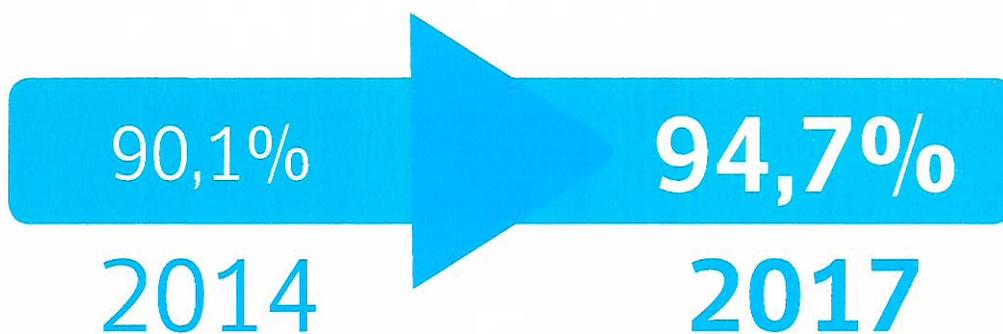
En una ceremonia realizada en el Ministerio de Relaciones Exteriores, el IPS fue reconocido por su colaboración en el Segundo Registro de Chilenos en el Exterior, realizado durante el 2017, a través de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

## OTROS LOGROS

### Satisfacción usuaria

En el 2017, el umbral de satisfacción global (que considera los distintos canales de atención) que mide el nivel de satisfacción que experimentan las personas usuarias en relación a la calidad de la atención, llegó a 94,7%.

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.



## V. HITOS DE LA GESTIÓN INTERNA

### Implementación de licitación de servicios de pago

El IPS, a través de la contratación de entidades externas, 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 (de acuerdo a antecedentes de la División Beneficios del Instituto):

- 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. Los servicios complementarios 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. Por esta vía, se dispone de 91 sucursales, con aproximadamente 120.000 pagos mensuales.

### 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. Esto se tradujo en las siguientes iniciativas:

- Actualización de Política de Gestión de Personas.
- Movilidad Interna para la Contrata.
- Nuevo Reglamento Especial de Calificaciones.
- Actualización de procedimiento de reclutamiento y selección.
- Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal.
- Promoción de ambientes laborales sanos.

### 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 y Los Lagos, proceso que concluyó con 207 funcionarios certificados.

### 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 103% de cumplimiento de la meta propuesta.

#### Transparencia activa

- 2014: 90%
- 2015: 99,09%
- 2016: 97,92%
- 2017: 100%

### 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 e involucrados en las características, potencialidades y ventajas del proyecto. También, en conjunto con los equipos de trabajo, se buscó una identidad para el proyecto, asignándole el nombre de "Integrados".

En 2017 se puso a disposición de funcionarios, de manera progresiva, del Módulo "Perfil Funcionario" y "Compras y Activos Fijos".

## VI. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como IPS entendemos la Participación Ciudadana como un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogos colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño, 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-, han estado centrados en ampliar la contribución de las personas beneficiarias por medio de una participación organizada en los Consejos de la Sociedad Civil, constituidos en cada una de las regiones y a nivel nacional. Asimismo, se ha incentivado la participación 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, las siguientes acciones de participación ciudadana:

- **Consejos de la Sociedad Civil del IPS:** 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. Destacó 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.
- **Consulta Ciudadana:** se realizó una Consulta Ciudadana Virtual, orientada a conocer detalles de la accesibilidad de nuestros usuarios y usuarias a la infraestructura del IPS, así como la forma en que estos se enteran de los beneficios que entrega el Estado y que son otorgados o pagados por el Instituto. Participaron un total de 2.373 personas
- **Cuenta Pública Participativa 2016:** se realizó en la ciudad de Antofagasta y la metodología empleada fue la de Diálogo Participativo.
- **Información relevante:** en el año 2017 se puso énfasis principalmente en aumentar las medidas de inclusión, además de seguir avanzando en la búsqueda de nuevas formas de acercamiento a la ciudadanía que permita que más personas tengan acceso a sus derechos previsionales y sociales.
- **Infraestructura:** 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.
- **Asesoría:** durante el 2017 se asesoró a otros organismos fiscales (SUSESO y FONASA), en relación a la formación de un Consejo de Sociedad Civil.
- **Colaboración:** se colaboró en la Cuenta Pública del Ministerio del Trabajo, como facilitadores.

## VII. CUMPLIMIENTO DE LOS 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:

- ✓ Implementación del reajuste extraordinario a beneficios del Pilar Solidario.
- ✓ Fortalecer la red de atención ChileAtiende, desarrollando un modelo de atención inclusivo.
- ✓ Búsqueda de nuevos espacios para impulsar la participación ciudadana, de manera que la ciudadanía pueda seguir contribuyendo a mejorar las políticas públicas por medio de los diferentes mecanismos con que se cuenta: COSOC, Consulta Ciudadana Virtual, Cuenta Pública Participativa e Información relevante, entre otros.

### 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 (software ERP, Planificación de Recursos Empresariales, en español).
- ✓ Ampliación de los servicios digitales para acercar los beneficios y trámites del Estado a la ciudadanía.

## VIII. ¿QUÉ DESAFÍOS PROPONEMOS PARA EL 2018?

### ✓ Consolidar el modelo de atención inclusivo

Entre los desafíos que se ha propuesto el IPS para el 2018, destaca avanzar en materia de inclusión social, transformando más de 20 centros más en inclusivos. Esto implica implementar diversas mejoras para atender a migrantes en su idioma en módulos especiales para este propósito, a personas sordas, zonas de niños, áreas para lactancia, entre otras. En esa línea, se aplicará el modelo de atención inclusivo a todos los centros, a lo largo del país.

Además, se pondrá a disposición de las personas usuarias ciegas o con baja visión de una guía completa de beneficios administrados por el IPS, traducidas al sistema Braille.

### ✓ Fortalecer la 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.

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 funcionarios, con impacto en las personas usuarias.

### ✓ Potenciar el nivel de madurez institucional

En el 2017 se seguirá avanzando en fortalecer el nivel de madurez en la gestión de proyectos claves y de los riesgos asociados, asegurando su vinculación a las definiciones estratégicas institucionales.



✓ 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. Para ello, se trabajará en el trámite de reconocimiento de cargas familiares, entre otros.

✓ 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. A lo anterior, se agregará la implementación a nivel nacional del nuevo Sistema de Atención de Público (CRM-ARAC).