

**SE APRUEBA RESUMEN EJECUTIVO  
CUENTA PÚBLICA DEL IPS, AÑO 2018,  
SEGÚN NORMA DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN  
SOCIAL.**

**RESOLUCIÓN 95  
EXENTA N°  
SANTIAGO, 22 MAR 2019**

**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 Resolvo 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. Nº 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. Nº 49, de 1973; la Ley Nº 18.689; el D.F.L. Nº 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución Nº 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 57º, de la Ley Nº 20.255.

## **CONSIDERANDO:**

1.- Que, el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública Nº 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 Nº 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 9º, 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 Cuenta Pública 2018 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 Nº 01-2019, de 19 de marzo de 2019, 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 Cuenta Pública 2018, del Instituto de Previsión Social”, de conformidad con la Norma General de Participación Ciudadana, aprobada por la citada Resolución Exenta Nº 429, de 12 de agosto de 2015 y con las instrucciones contenidas en el Instructivo Presidencial Nº 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 Nº 19.880, citada en Vistos Nº4 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. Nº 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta Nº 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.



### 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

M/D/P/M/CI/A/SO/M/CA/IR/AB/pab

Aprueba “Resumen Ejecutivo de la Cuenta Pública 2018, del Instituto de Previsión Social”.

III- (Folio DSGT 1721-59)



Chile  
Atiende

# Resumen Ejecutivo

Cuenta Pública 2018



## PRESENTACIÓN

En esta Cuenta Pública comunicamos a la ciudadanía los principales resultados, logros y desafíos de nuestra gestión institucional, tanto en el ámbito de la entrega de beneficios previsionales y sociales como en la atención de diversos trámites del Estado a través de nuestra red ChileAtiende.

### 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 a las personas, especialmente las más vulnerables. 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 a través de su red de atención ChileAtiende, el IPS también se ha constituido como una plataforma multicanal-multiservicios, la que a través de sus canales de atención presenciales y no presenciales ofrece acceso a trámites de diversas instituciones públicas, además de orientación sobre distintos servicios del Estado, con el propósito de acercarlos a la ciudadanía, en especial, en los lugares más apartados de los grandes centros urbanos.

## 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 2018 se pagaron en promedio (mes) 585.212 PBS de Vejez e Invalidez y, en igual periodo, se concedió un total de 40.130 (Vejez e Invalidez).

En materia de APS, en el 2018 se pagaron en promedio (mes) 882.703 APS de Vejez e Invalidez y, en igual periodo, se concedió un total de 117.337 (de Vejez e Invalidez).

### PENSIÓN BÁSICA SOLIDARIA (PBS)

#### PBS de Vejez

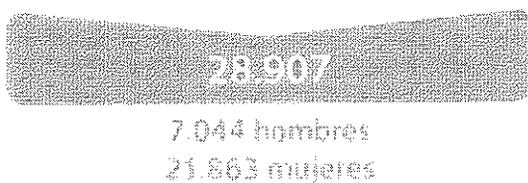


#### PBS de Invalidez

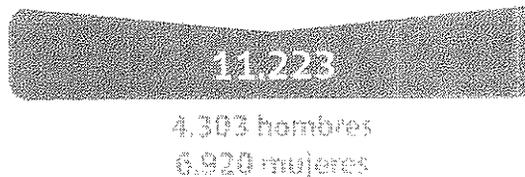


En cuanto a las nuevas PBS concedidas el 2018, correspondieron a:

#### Nuevas PBS de Vejez

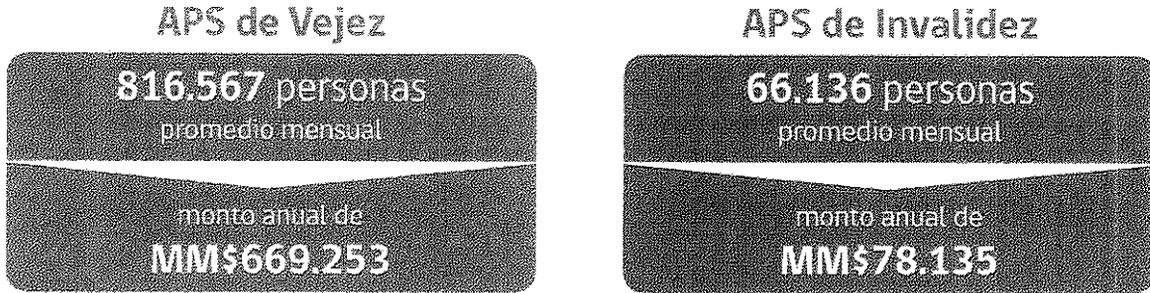


#### Nuevas PBS de Invalidez

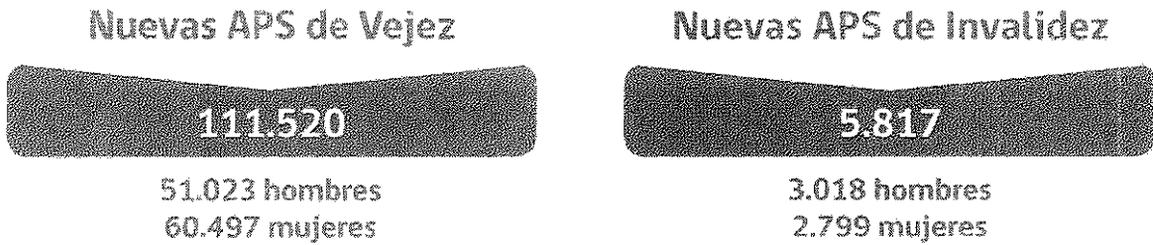


Fuente: BGI IPS 2018

APORTE PREVISIONAL SOLIDARIO (APS)



En cuanto a los nuevos APS concedidos el 2018, correspondieron a:



Fuente: BGI IPS 2018

PRESTACIONES PREVISIONALES Y LEYES ESPECIALES

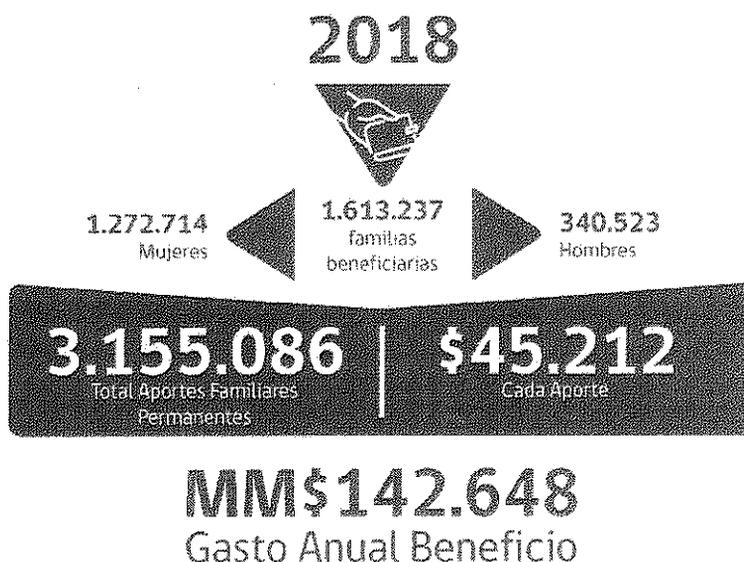
Una de las funciones tradicionales del IPS es la concesión y pago de pensiones de las ex cajas de previsión y el ex Servicio de Seguro Social, anteriores a la creación del Sistema de AFP. Además, realiza el pago de beneficios correspondientes a indemnizaciones del Carbón, leyes de Reparación y pensiones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



Fuente: BGI IPS 2018

## APORTE FAMILIAR PERMANENTE

Como cada marzo, desde que 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 2018 se pagó a 1.613.237 familias beneficiarias un aporte de \$45.212 por carga familiar, con un gasto total anual de MM\$142.648, correspondiendo a 3.155.086 de Aportes Familiares Permanentes.



Fuente: BGI IPS 2018

## 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 2018

### 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 2018

### 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 2018

## 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 2018

## 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 2018

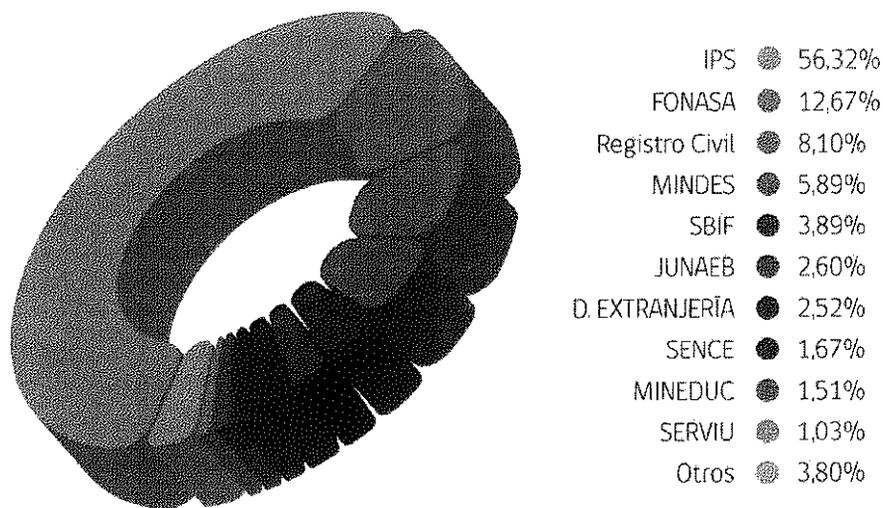
## ATENCIÓN TRÁMITES DE OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

La red de atención ChileAtiende del IPS permite acceder a información y a diversos trámites de un conjunto de instituciones del Estado, en un solo lugar, con un alto estándar de oportunidad y de calidad. En los centros de atención presencial se atienden 103 tipos de trámites o servicios, correspondientes a 27 instituciones, incluido el Instituto de Previsión Social.

Durante el año 2018 se concretaron nuevos convenios con la Dirección General de Movilización Nacional (DGMN), Superintendencia de Pensiones (Supen), Tesorería General de la República (TGR) y Servicio Civil (Scivil). También se ampliaron nuevos productos a los ya existentes con Sence, Fonasa y Departamento de Extranjería y Migración (DEM).

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.

Destaca también la atención de inscripciones para el proceso extraordinario de regularización migratoria: en los centros ChileAtiende se recibió más del 50% de las solicitudes, lo que correspondió a más de 78 mil inscripciones.



Fuente: BGI IPS 2018

PAGOS DE OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO A TRAVÉS DEL IPS

A través del IPS, durante el 2018 los principales pagos fueron:



Fuente: BGI IPS 2018

INGRESO ÉTICO FAMILIAR



Fuente: BGI IPS 2018

SUBSIDIO FAMILIAR (SUF)



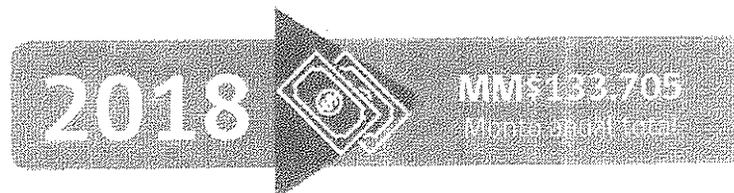
SUBSIDIO POR DISCAPACIDAD MENTAL PARA MENORES DE 18 AÑOS



Fuente: BGI IPS 2018

ASIGNACIONES FAMILIARES

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).

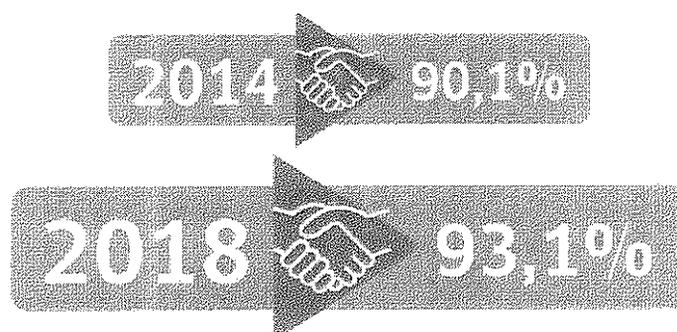


### III. RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

En el 2018, el total de atenciones realizadas fue de 67.273.813, a través de los canales presenciales y no presenciales de la red de atención ChileAtiende del IPS.

#### SATISFACCIÓN USUARIA

El umbral de satisfacción, es decir, la cantidad porcentual de personas usuarias que se encuentran satisfechas con el servicio del IPS es de 93,1%.



(\*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

#### ATENCIÓNES PRESENCIALES

Centros de atención  
y oficina de  
atención móvil

6.406.449

Autoatención

187.218

#### ATENCIÓNES NO PRESENCIALES

Sitio web  
ChileAtiende

59.069.974

Call Center  
(llamadas atendidas)

1.553.991

Facebook  


51.612

Twitter  


4.569

## CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES

La red de atención ChileAtiende tiene cobertura presencial en más del 50% de las comunas del país, a través de sus centros de atención permanentes. Con la atención regular de las oficinas móviles, esta presencia aumenta a 62% del territorio nacional.

- 192 Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), además de otros 62 puntos móviles de atención
- 6 oficinas de atención móvil en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía, que abarcan 84 localidades.
- Acercamientos territoriales como la participación en los 5 Gobiernos en Terreno que se efectuaron durante el 2018, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex) en Argentina, Estados Unidos, Brasil y España, con el objetivo de responder a requerimientos 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", en su versión web y módulos de autoatención.
- Redes Sociales ChileAtiende para atención de público: más de 56 mil atenciones.  
Facebook: 83.730 seguidores  
Twitter: 76.325 seguidores
- Servicio de Correspondencia Ciudadana para atender consultas por correo tradicional.
- Para acercar territorialmente los beneficios del Pilar Solidario a la ciudadanía, a través de una mayor cobertura, el IPS mantiene convenios con 330 municipalidades, 19 Compañías de Seguros de Vida (CSV) y las 6 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) para que las personas puedan realizar sus solicitudes de PBS, APS o Bono por Hijo.



### ¿CUÁLES FUERON NUESTROS TIEMPOS DE ATENCIÓN?

Los centros de atención del IPS registraron un promedio de 07:39 minutos de espera y 07:22 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?

Los Call Center del IPS registraron un promedio de 00:02:20 minutos de espera y 00:03:57 minutos de atención.

(\*) 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.

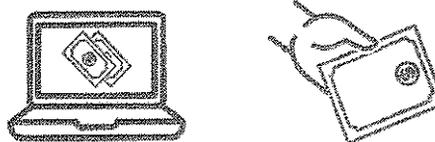
**Red de pagos presencial**



250 locales de pago presenciales

1.387 puntos de pagos móviles

**Red de pagos no presencial**



Transferencia electrónica nacional e internacional

Envío de órdenes de pago por correo

Red de pago de:

- Caja de Compensación Los Héroes
- BancoEstado

Pago a través de:

- Banco Scotiabank (ex BBVA)
- BancoEstado



Fuente: BGI IPS 2018

## IV. NUESTROS LOGROS

### 4.1 CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE GOBIERNO

#### Rápida respuesta en campañas de Gobierno

Durante el año 2018, la Institución preparó en muy corto plazo las condiciones y a los funcionarios y funcionarias para apoyar en los procesos de regularización de las personas migrantes y el pago de compensación a la ciudadanía por la colusión del papel higiénico, respectivamente.

Cabe destacar que el Programa de Regularización de Migrantes se desarrolló entre el 23 de abril y el 23 de julio de 2018, periodo en que el IPS, a través de su red ChileAtiende, logró atender a 85.587 personas extranjeras que se encontraban en forma irregular en todo Chile (más del 50% de todos quienes se acercaron a revisar su situación legal). Por otra parte, el Programa Plan Humanitario de Regreso Ordenado - que consiste en el traslado a su país de origen de extranjeros que se encuentren en Chile de forma regular o irregular- significó atender a 2.492 personas.

El Pago de la Compensación del Papel Higiénico permitió entregar este beneficio a más de 2.200.000 personas, lo que significó un gran ahorro para el Estado en cuanto a costos de administración.

Estas campañas le permitieron a la Institución ofrecer el conocimiento y la disposición de sus equipos, a lo largo del país, para apoyar la implementación de nuevos desafíos del Estado.

### 4.2 SERVICIO A LA CIUDADANÍA

#### Madurez del Modelo de Atención Inclusivo

En el 2018, se continuó avanzando en la consolidación del Modelo de Atención Inclusivo, en línea con la estrategia institucional, como elemento de diferenciación en la calidad del servicio que se entrega a las personas que acuden a nuestros centros de atención.

El modelo de atención inclusivo ha sido asimilado por los 958 funcionarios y funcionarias que integran la plataforma de atención de la red ChileAtiende, a través de protocolos, capacitaciones y jornadas de sensibilización permanentes.

En forma adicional al reforzamiento permanente de la accesibilidad física de los centros de atención del IPS así como de la experiencia digital en sus sitios web, en el 2018 se reformularon 39 centros de atención en todo el país, transformándolos en sucursales inclusivas. Se trata de un innovador proyecto que, a través de ajustes en la infraestructura (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, junto a cajas y OIRS habilitadas con características inclusivas, entre otros) y nuevos servicios (sistema de video interpretación en lengua de señas, creol haitiano, mapudungun e inglés, además de una Guía de Beneficios del IPS con beneficios del Pilar Solidario, entre otros, traducida en sistema Braille y disponible en versión audio), permite que el Instituto esté preparado para atender a grupos diversos de la población que enfrentan distintas barreras como, por ejemplo, idiomáticas, físicas o interculturales. De esta forma se garantiza que la población pueda acceder en igualdad de condiciones a los beneficios y servicios de la institución y el Estado.

#### Fortalecimiento de servicios digitales

Profundizando en el desarrollo de plataformas digitales que permitan acercar los beneficios del Estado a toda la población, de manera que las personas puedan hacer la mayor cantidad de trámites en línea o encontrar información

de forma más fácil, en el 2018 se liberaron nuevos trámites digitales en la plataforma [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl): a los ya disponibles, se agregó la posibilidad de consultar por el derecho al beneficio del Aporte Previsional Solidario de Vejez e iniciar el trámite respectivo; solicitar el Subsidio al Trabajador Joven de contratación o cotización, el beneficio de la Asignación por Muerte para recibir el posterior pago por vía electrónica e iniciar el trámite para el reconocimiento de carga familiar y maternal –si tener que acudir al centro de atención del IPS–, para tener derecho al beneficio de asignación familiar.

En el año 2018 se realizaron 1.507.972 de trámites a través de la plataforma "IPS en línea".

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 2018 asistieron un total de 689 mujeres provenientes de 130 localidades rurales de difícil conectividad.

### 4.3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio Anual por Excelencia Institucional

El Servicio Civil ha reconocido varias veces al Instituto de Previsión Social como una de las instituciones públicas que destaca por su buena gestión, eficiencia institucional, la calidad de los servicios que presta y sus políticas en gestión de personas. Esto le valió obtener el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) en los años 2011, 2014, 2015, 2016 y, nuevamente, en 2018. Lo anterior, es el reflejo del esfuerzo de funcionarios y funcionarias que, día a día, trabajan por acercar los beneficios del Estado a quienes más necesitan, con una atención de calidad, oportuna e inclusiva.

El reconocimiento del Premio Anual por Excelencia Institucional es entregado anualmente por el Gobierno de Chile, a través del Servicio Civil. En su versión 2018, fueron premiados también el Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec) y el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Impacta Migraciones

El IPS fue elegido entre las veinte iniciativas más innovadoras del concurso abierto de innovación pública Impacta Migraciones, que es llevado adelante por el Laboratorio de Gobierno y el Departamento de Extranjería y Migración (DEM).

Elegido entre 288 iniciativas, su proyecto "Red Lazo Migrante" busca la transmisión de conocimiento de las leyes laborales y previsionales por parte del funcionariado experto del IPS, del ISL y de la DT para las personas migrantes y, así, permitir la integración de las comunidades extranjeras en Chile.

Reconocimientos

Espacio Laboral Preventivo en Consumo de Drogas y Alcohol

En 2018 SENDA certificó al Instituto de Previsión Social como Espacio Laboral Preventivo en Consumo de Drogas y Alcohol a nivel nacional, luego de participar durante dos años en el Programa Trabajar con Calidad de Vida. Este reconocimiento es definitivo, luego de que en 2016 se otorgara la certificación en su fase inicial, abarcando a todas las direcciones regionales, además de los edificios centrales del Instituto.

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

En el marco del Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud, el IPS recibió las siguientes certificaciones por parte de las seremías de Salud correspondientes: Certificación Nivel de Excelencia como Lugar Promotor de Salud en el Centro de Atención San Antonio y una Certificación Nivel de Calidad Avanzada como Lugar Promotor de Salud en la Región Metropolitana, a través de los centros de Melipilla y Puente Alto.

#### Universidad San Sebastián

La red de atención del IPS, ChileAtiende, fue reconocida como el servicio mejor evaluado en un estudio de la Universidad San Sebastián, en la Región de Los Lagos.

## V. HITOS DE LA GESTIÓN INTERNA

### Sensibilización en lenguaje inclusivo

En la línea de trabajo del modelo de atención inclusivo, en el 2018 se desarrolló una Cartilla Didáctica de Lenguaje Inclusivo que abarca las dimensiones de personas en situación de discapacidad, pueblos originarios, diversidad sexual, personas migrantes y género. Este material tiene por objetivo apoyar de forma práctica el uso del lenguaje inclusivo en las funcionarias y funcionarios, para profundizar una atención efectivamente inclusiva.

### Consolidación de la innovación

Para consolidar la innovación, una de las líneas de acción del año 2018 fue la implementación de un Laboratorio de Innovación, como un lugar donde se permite recrear la realidad, reflejar las dificultades, desafíos y necesidades de la Institución y sus usuarios, generando un espacio seguro para experimentar ideas, a través de pruebas y errores. El laboratorio se constituye, así, en un lugar de experimentación abierto, que busca promover iniciativas que brinden oportunidades a la Institución para resolver desafíos que creen valor público.

### Programa Alma

En el 2018, el Programa de Formación de Expertos en Atención Ciudadana y Seguridad Social, ALMA, se llevó a cabo en su sexta versión, abarcando geográficamente desde la Región de Arica y Parinacota hasta la de Magallanes y la Antártica Chilena. Participaron en el programa 90 ejecutivos y ejecutivas, acreditándose un total de 88. Con estos resultados, se cubre la totalidad de las regiones del país.

Además, este programa se desarrolló en el Canal Digital de la Institución, abarcando la totalidad de sus funcionarios. Con esto, todas las plataformas de atención de la red ChileAtiende se encuentran capacitadas en atención ciudadana y seguridad social.

## 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 2018, los esfuerzos de la Unidad de Participación Ciudadana estuvieron centrados en seguir avanzando en la creación de espacios para 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 el involucramiento de los ciudadanos y ciudadanas en este ámbito.

En este contexto, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo durante el año 2018, los siguientes mecanismos de participación:

- **Consejos de la Sociedad Civil del IPS:** permanente acercamiento a temas relacionados con beneficios previsionales y sociales, así como de otras instituciones en convenio, con el fin de tener los conocimientos para efectuar un trabajo de calidad.
- **Consulta Ciudadana:** entre los días 16 de octubre y el 16 de noviembre de 2018 se realizó una Consulta Ciudadana (virtual y presencial), orientada a conocer detalles respecto del grado de conocimiento de las personas sobre los centros de atención inclusivos, canales preferentes de información acerca de beneficios y servicios administrados por el IPS, así como su preferencia acerca de la modalidad de pago electrónico versus presencial. Participaron un total de 6.143 personas.
- **Cuenta Pública Participativa 2017:** Se realizó en la ciudad de Iquique, Región de Tarapacá y la metodología empleada fue la de Diálogo Participativo.
- **Información relevante:** en el año 2018 se puso énfasis principalmente en aumentar la cobertura del modelo de atención inclusivo y sensibilizar a todos los ejecutivos y ejecutivas de atención en la materia, 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.
- **Otras acciones de Participación Ciudadana:** durante el 2018, el Cosoc Nacional del IPS se incorporó a la recientemente creada mesa de trabajo con los distintos encargados de participación ciudadana de los servicios dependientes del Ministerio del trabajo y Previsión social, cuya finalidad es abrir nuevos espacios de participación que favorezcan el vínculo entre esa cartera y la ciudadanía, además de fortalecer el trabajo en equipo de los encargados de participación ciudadana del sector bajo una misma línea estratégica.

## VII. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS 2018

Para el IPS es importante implementar las medidas sectoriales de Gobierno que le corresponde colocar a disposición de las personas beneficiarias. En el año 2018 la Institución se comprometió a sacar adelante los siguientes desafíos:

### 7.1 Avanzar en consolidación del Modelo de atención inclusivo

En el 2018 se continuó avanzando en la consolidación del Modelo de Atención Inclusivo, en línea con la estrategia institucional.

Además de preparar a los 958 funcionarios y funcionarias que integran la plataforma de atención de la red ChileAtiende, a través de protocolos, capacitaciones y jornadas de sensibilización permanentes, en el año se reformularon 39 centros de atención en todo el país, transformándolos en sucursales inclusivas. Esto, mediante ajustes en la infraestructura (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, junto a cajas y OIRS habilitadas con características inclusivas, entre otros) y nuevos servicios (sistema de video interpretación en lengua de señas, creol haitiano, mapudungun e inglés, además de una Guía de Beneficios del IPS con beneficios del Pilar Solidario, entre otros, traducida en sistema Braille y en versión audio), lo cual permite que el Instituto esté preparado para atender a grupos diversos de la población que enfrentan distintas barreras.

## 7.2 Desarrollar una cultura de la innovación

Uno de los esfuerzos del año 2018 fue la implementación de un Laboratorio de Innovación, como un espacio seguro para experimentar ideas, a través de pruebas y errores. De esta forma se aspira a seguir impulsando iniciativas que brinden nuevas oportunidades a la Institución para resolver desafíos que creen valor público.

## 7.3 Potenciar el nivel de madurez institucional

En el 2018 se continuó avanzando en fortalecer el nivel de madurez en la gestión de proyectos clave y de sus riesgos asociados. Específicamente, se trabajó con cada área de la Institución las iniciativas a desarrollar y su vinculación con las definiciones estratégicas institucionales. También se mejoraron los procedimientos para realizar la planificación y el seguimiento de las iniciativas, seleccionando nuevas herramientas de apoyo que faciliten dichas labores en el futuro.

En cuanto a la gestión de riesgos, se avanzó en el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos y control interno, con foco en los procesos claves de negocio del IPS. Algunas de las principales acciones desarrolladas apuntaron a capacitación y sensibilización (talleres de sensibilización para las áreas de negocio, jornada técnica, curso en modalidad e-learning y capacitación presencial), así como a la comunicación y consulta a funcionarios y funcionarias (difusión interna y trabajo con grupos focales).

## 7.4 Ampliar los servicios digitales

En el esfuerzo por hacer más accesibles los beneficios del Estado a todas las personas, en el 2018 se liberaron nuevos trámites digitales en la plataforma [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl): a los ya disponibles, se agregó la posibilidad de consultar por el derecho al beneficio del Aporte Previsional Solidario de Vejez e iniciar el trámite respectivo; solicitar el Subsidio al Trabajador Joven de contratación o cotización, el beneficio de la Asignación por Muerte para recibir el posterior pago por vía electrónica e iniciar el trámite para el reconocimiento de carga familiar y maternal -si tener que acudir al centro de atención del IPS-, para tener derecho al beneficio de asignación familiar.

En el año 2018 se realizaron 1.507.972 de trámites a través de la plataforma "IPS en línea".

## 7.5 Fortalecer los sistemas de soporte tecnológico para la gestión

A fines de 2018 se dio por concluida la primera gran etapa de la puesta en marcha acotada de algunos de los módulos del Proyecto ERP Integrados -sistema de gestión centralizada de información que el IPS adquirió a la empresa alemana SAP-, herramientas que comenzarán a ser liberadas, paulatinamente, a nivel nacional, durante el año 2019.

En gestión de personas, se desplegaron los módulos "Empleado central" y "Evaluación de desempeño", capacitando a los funcionarios y funcionarias para el uso de estos aplicativos. En materia de administración, el módulo "Compras y Activos Fijos" se llevó a cabo utilizando la plataforma vigente y la nueva solución, de manera paralela, lo que permitió contar con una visión general, en tiempo real, confiable y con la trazabilidad necesaria, del proceso de

compra (solicitud, liberación, recepción de la compra y recepción de la factura del proveedor) para bienes y servicios, además de la gestión de existencias y activos fijos asociados. En Finanzas, se inició el proceso de configuración del ERP para todos los hechos económicos internos y externos en Finanzas.

Además, con la idea de ir avanzando hacia la omnicanalidad, es decir, ser capaces de entregar la misma experiencia de calidad a todas las personas usuarias que toman contacto con el IPS, durante el año se trabajó en el desarrollo e implementación del nuevo sistema SACH 2.0 que fortalece el proceso de registro interno de las atenciones que efectúan los ejecutivos y ejecutivas de la red de atención ChileAtiende del IPS, a lo largo del país. Los principios estratégicos fueron simplificar, digitalizar e integrar los procesos de atención, sumando a este sistema al canal digital y al call center, con el propósito de mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar la satisfacción de las personas usuarias.

Durante el año se efectuaron las pruebas técnicas y las capacitaciones para iniciar la operación de esta herramienta, en forma paulatina: en diciembre se partió exitosamente con pilotos en 4 centros de atención de la Región de O'Higgins, 4 en la Metropolitana y en canales no presenciales, para continuar con el resto del país en el primer semestre de 2019.

El nuevo sistema SACH 2.0 es muy fácil de utilizar, permitiendo que con el RUT de la persona un ejecutivo de atención de cualquier canal del IPS pueda obtener, en pocos minutos, información relevante que permita detectar a qué beneficios del Estado podría tener derecho y no lo sabe; o bien, en qué estado se encuentra un trámite ingresado, incluidas las solicitudes de beneficios del Pilar Solidario efectuadas a través de municipalidades, compañías de seguro y AFP en convenio con el Instituto.

## VIII ¿QUÉ DESAFÍOS PROPONEMOS PARA EL 2019-2022?

### Transformación Digital

Con el objetivo de estar en línea con los desafíos que plantea la transformación digital del Estado y con una orgánica creada para ese fin (comité y unidad especializada), el IPS se enfocará en la implementación de una estrategia, planes y acciones que posicionan este proceso en la institución. Esto, de manera de mejorar la experiencia de las personas usuarias o beneficiarias, hacer más eficiente el modelo operacional, desarrollar la capacidad adaptativa de funcionarios y funcionarias para responder con velocidad a las condiciones cambiantes del entorno e impactar positivamente en la calidad de vida de las personas.

Entre otros, para el año 2019 se trabajará en digitalizar dos trámites: se dispondrá en la plataforma IPS en línea el "Certificado de imposiciones de las ex cajas" y la "Solicitud de modificación de forma de pago" de los beneficios pagados por el IPS.

### Red Clase Media Protegida en ChileAtiende

Con el fin de apoyar la creación de un sistema de apoyo que permitirá a una mayor cantidad de familias acceder a beneficios cuando ciertos eventos adversos o contingencias pongan en riesgo su progreso y bienestar, el IPS iniciará acciones de coordinación y de capacitación de sus funcionarios, para dar cumplimiento a la política gubernamental de servicio a los ciudadanos identificados dentro de la Red Clase Media Protegida.

### Proceso de Certificación Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal

Se dará comienzo al proceso de Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, definido en la Norma Chilena 3262-2012, buscando institucionalizar los procesos y actividades que

modifiquen la cultura y definan acciones para reconocer la necesidad de avanzar en esta materia, así como la importancia de la familia y la atención de las necesidades personales en el ambiente laboral.

Durante el 2019 se espera realizar, con el apoyo de una consultora, el diagnóstico, definición de políticas y sensibilización de funcionarios en materias de igualdad de género y conciliación de vida laboral, familiar y personal. Esto permitirá obtener la certificación de la norma chilena hacia fines de año.

#### Ampliación de cobertura del Modelo de Atención Inclusivo

Se prevé ampliar en el 2019 el número de centros de atención inclusivos del IPS, a lo largo del país, desde los 39 actuales a un total de 50, dependiendo del presupuesto asignado. Se seguirán desarrollando estándares de calidad de servicio con enfoque inclusivo, según el tamaño de los Centros de Atención Previsional Integral (CAPRI). Además, se fortalecerá y rediseñará la Mesa de Inclusión para el desarrollo de las estrategias que permitan seguir avanzando en la instauración de buenas prácticas al interior del servicio.



# Resumen Ejecutivo

Cuenta Pública 2018

