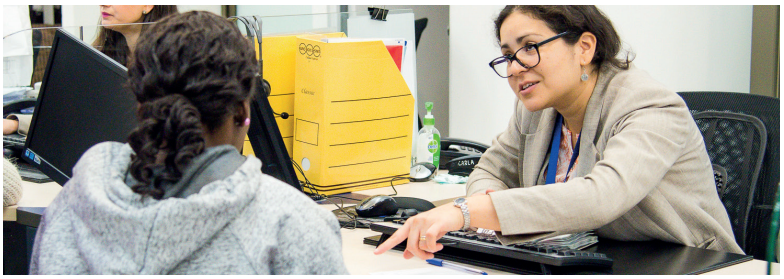
Chile Atiende

Cuenta Pública 2018



IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Gobierno de Chile

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	15
		2.2	Prestaciones previsionales y leyes especiales	18
		2.3	Aporte Familiar Permanente	18
		2.4	Bono Invierno	19
		2.5	Bono por Hijo	19
		2.6	Bono Bodas de Oro	20
		2.7	Subsidio al Trabajador Joven	21
		2.8	Asignaciones familiares	21
		2.9	Atención de trámites de otras instituciones del Estado	22
		2.10	Pagos de otras instituciones del Estado a través del IPS	23
		2.11	Recaudación de cotizaciones	25
III.	Red de atención y pagos	3.1	Red ChileAtiende: canales de atención y otros	27
		3.2	Red contratada de pagos	30

IV.	Nuestros logros	4.1	Cumplimiento de compromisos de Gobierno	33
		4.2	Servicio a la ciudadanía	34
		4.3	Premios y reconocimientos	35
V.	Hitos de la gestión interna	5.1	Sensibilización en lenguaje inclusivo	39
		5.2	Consolidación de la innovación	39
		5.3	Programa ALMA	39
VI.	Participación Ciudadana	6.1	Consejos de la Sociedad Civil	42
		6.2	Consulta Ciudadana Virtual	52
		6.3	Cuenta Pública Participativa	54
		6.4	Información relevante	55
		6.5	Otras acciones de la Unidad de Participación Ciudadana	56
		6.6	Desafíos 2019	56
		6.7	Observaciones del COSOC nacional a Cuenta Pública 2018	57

VII.	Cumplimiento de los compromisos 2018	7.1	Avanzar en la consolidación del modelo de atención inclusivo	59
		7.2	Desarrollar una cultura de la innovación	59
		7.3	Potenciar el nivel de madurez institucional	60
		7.4	Ampliar los servicios digitales	60
		7.5	Fortalecer los sistemas de soporte tecnológico para la gestión	60
VIII.	¿Qué desafíos proponemos para el 2019-2022?	8.1	Transformación Digital	63
		8.2	Red Clase Media Protegida en ChileAtiende	63
		8.3	Proceso de Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal	64
		8.4	Ampliación del modelo de atención inclusivo	64
	Anexo 1 Gestión financiera 2018			67

2
3
Jefe de Sucursal

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 2018 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 2018.

El IPS es el organismo encargado de acercar los beneficios en materia de seguridad social a las personas, por cuenta del Estado. En el marco de esa labor, en el año 2018 hubo más de 67 millones de contactos con la ciudadanía, a través de los canales de atención (presenciales y no presenciales) de nuestra red de atención ChileAtiende y más de 26 millones de pagos por aproximadamente 3,3 billones de pesos (MM$3.382.436), a lo largo del país.

El año estuvo marcado por varios desafíos. A la Institución le correspondió apoyar en la implementación de dos procesos que resultaron clave: el programa de regularización de personas migrantes, atendiendo más de 85 mil extranjeras y extranjeros que residían en forma irregular (más del 50% de quienes se acercaron a revisar su situación legal) y el pago de la compensación a la ciudadanía por la colusión del papel higiénico, beneficio que se entregó a más de 2 millones de usuarios. Adicionalmente se apoyó en la campaña Plan Humanitario de Regreso Ordenado, atendiendo a 2.492 personas de origen extranjero que deseaban regresar a su país de origen.

En materia de beneficios sociales y previsionales entregados, el año 2018 se pagaron en promedio más de 585 mil Pensiones Básicas Solidarias (PBS) cada mes y 882 mil Aportes Previsionales Solidarios (APS), de Vejez e Invalidez, respectivamente. También se desplegaron equipos en todas las regiones para la entrega a más de 1 millón 600 mil familias de 3 millones 155 mil Aportes Familiares Permanentes. Además, en mayo se dispuso del Bono de Invierno para más de 1 millón de personas pensionadas mayores de 65 años, entre otros pagos masivos realizados.

En línea con la excelencia que nos caracteriza, la Institución siguió avanzando en la consolidación de su modelo de atención inclusivo: se han reformulado 39 centros de atención, transformándolos en sucursales inclusivas, rediseñando su infraestructura y agregando nuevos servicios; pero, además, se completó la capacitación de los 958 ejecutivos y ejecutivas que integran la plataforma de atención, a través de protocolos, capacitaciones y jornadas de sensibilización. Lo anterior, con el objetivo de que el Instituto esté preparado para atender a grupos diversos de la población que enfrentan diferentes barreras como físicas, idiomáticas o interculturales, de manera que puedan acceder en igualdad de condiciones a los beneficios y servicios del Estado.

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, los Consejos de la Sociedad Civil regionales y a nivel nacional (2017-2019) sacaron adelante una apretada agenda de trabajo. Asimismo, se llevó a cabo la Consulta Ciudadana Virtual (que con 6.134 participantes, esta vez triplicó el nivel de participación del año anterior) y la Cuenta Pública Participativa 2017, en la ciudad de Iquique. 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 siguió avanzando en la digitalización de trámites, para que las personas puedan hacer la mayor cantidad de trámites en línea o encontrar información de forma más fácil, a través de la plataforma www.ipsenlinea.cl.

Cabe destacar que en el 2018, la institución mantuvo altos índices de satisfacción usuaria, que alcanzó a 93,1%. Estos números representan el esfuerzo que realizan, día a día, funcionarios y funcionarias para hacer realidad la idea de un Estado cercano y eficiente para todos y, en especial, para quienes están en condiciones más vulnerables. Este servicio de calidad, la buena gestión, eficiencia institucional, entre otros, fueron reconocidas -una vez más- por el Servicio Civil, organismo que en el año 2018 otorgó el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) al Instituto de Previsión Social. Vaya mi profundo reconocimiento a todos quienes hacen posible que el IPS siga siendo un referente en atención ciudadana.

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 la gestión pública.

En esta Cuenta Pública Participativa comunicamos a la ciudadanía los principales resultados, logros y desafíos de nuestra gestión institucional durante el año 2018, tanto en lo referente a la entrega de beneficios previsionales y sociales como en la atención de diversos trámites del Estado, a través de nuestra red ChileAtiende. De esta forma, esta instancia constituye una oportunidad relevante para someter al escrutinio de la ciudadanía la calidad de nuestro quehacer en distintos ámbitos de acción.

I. ¿Qué es el Instituto de Previsión Social?

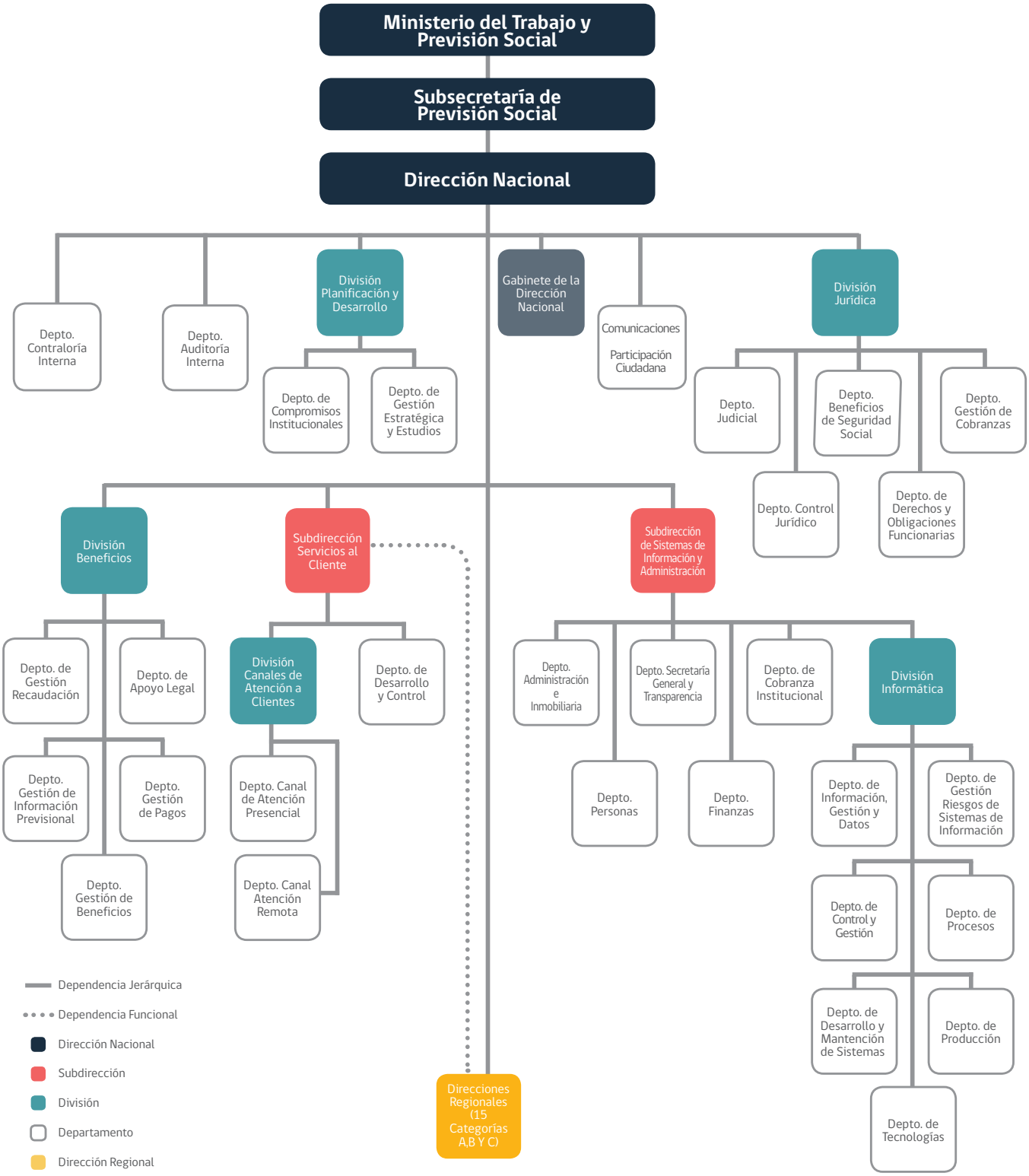
El Instituto de Previsión Social (IPS) es uno de los organismos de mayor envergadura en Chile, orientado a la administración y entrega de beneficios previsionales y de seguridad social del Estado. Fue creado en el año 2009 por la Ley Nº20.255 de la Reforma Previsional, como un servicio público descentralizado, 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 a quienes más 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 y leyes Valech y 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 Sistema Chile Solidario y beneficios como el 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.

¿Cómo nos organizamos?



Fecha de actualización: 31/12/2017. Fuente: Balance de Gestión Integral 2018 (BGI).

Personas a tu servicio

Funcionarios y Funcionarias

2.484

Mujeres

62,36%

Hombres

37,64%

Fecha de actualización: 31/12/2017. Fuente: Balance de Gestión Integral 2018 (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. 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.

En el 2018 se pagaron en promedio (mes) 585.212 PBS de Vejez e Invalidez y, en igual periodo, se concedieron en total otras 40.130.

En materia de APS, en el 2018 se pagaron en promedio (mes) 882.703 APS de Vejez e Invalidez y, en igual periodo, se concedieron otros 117.337 aportes.

Pensión Básica Solidaria (PBS)

Las PBS **pagadas** en el 2018, correspondieron a:

PBS de Vejez

402.248
personas promedio mensual

Monto anual de
MM$511.129

PBS de Invalidez

182.964
personas promedio mensual

Monto anual de
MM$230.663

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

Nuevas PBS de Vejez

28.907

- 7.044 hombres
- 21.863 mujeres

Nuevas PBS de Invalidez

11.223

- 4.303 hombres
- 6.920 mujeres

Fuente: BGI IPS 2018

Aporte Previsional Solidario (APS)

Los APS **pagados** en el 2018, correspondieron a:

APS de Vejez

816.567
personas promedio mensual

Monto anual de
MM$669.253

APS de Invalidez

66.136
personas promedio mensual

Monto anual de
MM$78.135

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

Nuevas APS de Vejez

111.250

- 51.023 hombres
- 60.497 mujeres

Nuevas APS de Invalidez

5.817

- 3.018 hombres
- 2.799 mujeres

Fuente: BGI IPS 2018

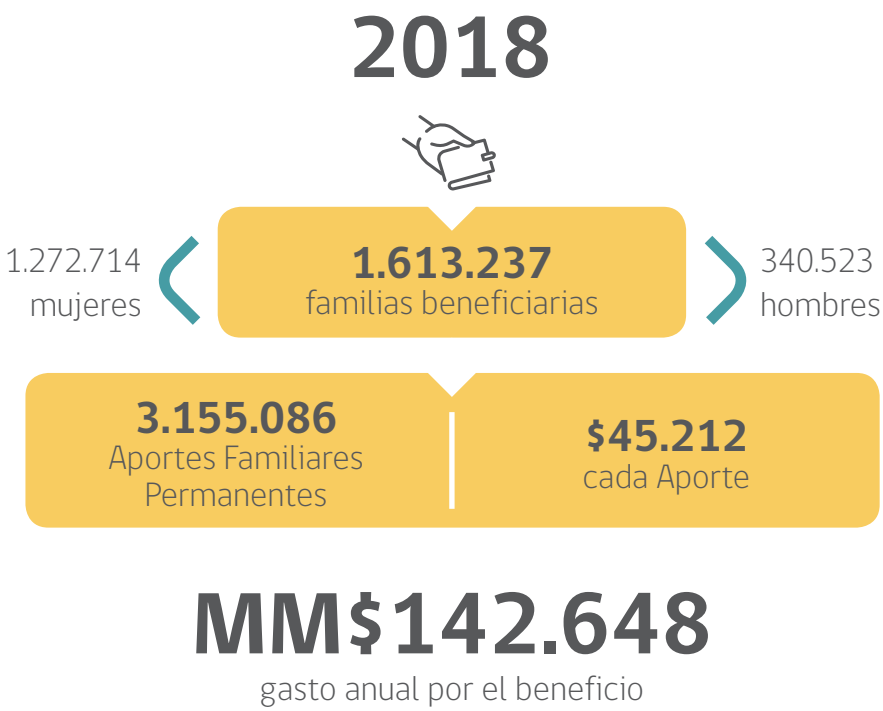
2.2 Prestaciones previsionales y leyes especiales

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

2.3 Aporte Familiar Permanente

Como cada marzo, desde que la Ley Nº20.743 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

2.4 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.

2018

$60.668
monto por beneficiario

1.127.342
beneficiarios

MM$68.394
pagados

Fuente: BGI IPS 2018

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 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.

2018

67.798
madres beneficiarias

MM$67.525
monto anual total

Fuente: BGI IPS 2018

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 2018

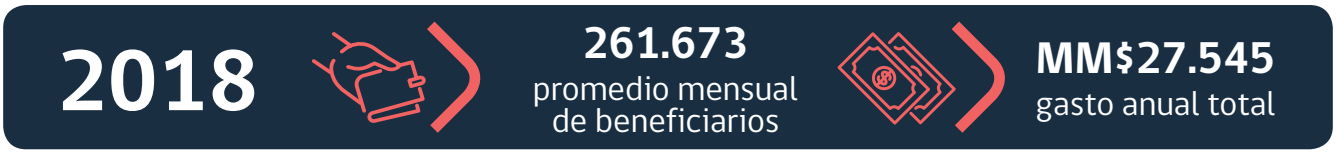
2.7 Subsidio al Trabajador Joven

Dentro del público que el IPS atiende están los jóvenes, de entre 18 y 35 años de edad, que trabajan y 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 para quienes cumplen los requisitos legales.

Fuente: BGI IPS 2018

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 2018

2.9 Atención de trámites de otras instituciones del Estado

La red de atención ChileAtiende del IPS permite acceder a información y 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, Superintendencia de Pensiones, Tesorería General de la República y Servicio Civil. También se ampliaron con la incorporación de nuevos productos, los ya existentes con Sence, Fonasa y Departamento de Extranjería y Migración.

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.

Cabe señalar que en el 2018, destacó particularmente la atención de inscripciones para la primera etapa del proceso extraordinario de regularización migratoria: en los centros ChileAtiende se recibió sobre el 50% de las solicitudes, correspondiente a más de 78 mil inscripciones.

IPS	56,32%
FONASA	12,67%
Registro Civil	8,10%
MINDES	5,89%
SBIF	3,89%
JUNAEB	2,60%
D. EXTRANJERÍA	2,52%
SENCE	1,67%
MINEDUC	1,51%
SERVIU	1,03%
Otros	3,80%

Fuente: BGI IPS 2018

2.10 Pagos de otras instituciones del Estado a través del IPS

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

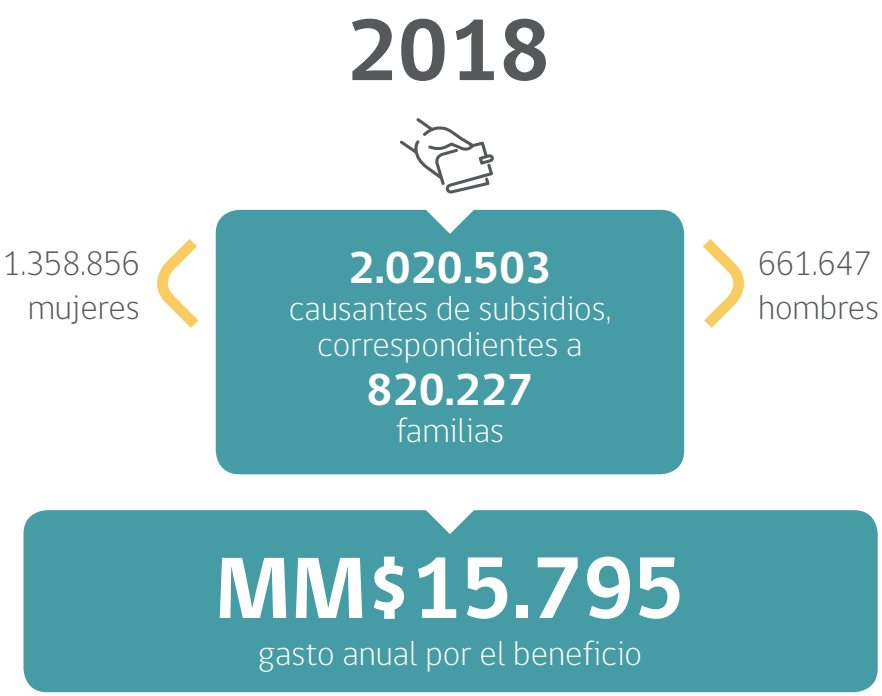
Bono Protección IEF

Fuente: BGI IPS 2018

Ingreso Ético Familiar

Fuente: BGI IPS 2018

Subsidio Familiar (SUF)



Fuente: BGI IPS 2018

Subsidio por Discapacidad Mental para menores de 18 años

Fuente: BGI IPS 2018

2. 11 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).

2018

MM$133.705

monto anual recaudado

Fuente: BGI IPS 2018

III. Red de atención y pagos

3.1 Red ChileAtiende: canales de atención y otros

Atenciones por canales

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.

Atenciones presenciales

Centros de atención y oficina de atención móvil **6.406.449**

Autoatención **187.218**

Atenciones no presenciales

Sitio web ChileAtiende	Call Center (llamadas atendidas)	Facebook	Twitter
59.069.974	1.553.991	51.612	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.

¿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 (*).

Atenciones totales registradas	Tiempo de espera nacional (minutos)	Tiempo de atención nacional (minutos)
4.346.016	07:39	07:22

(*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

Satisfacción usuaria

El umbral de satisfacción, es decir, la cantidad porcentual de personas usuarias que se encuentran satisfechas con el servicio del IPS se mantuvo en un buen nivel, llegando a 93,1%.

(*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

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 para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios previsionales y sociales.
- Portal www.chileatiende.cl para entregar información y orientación sobre trámites y beneficios de las instituciones del Estado.
- Sitio 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: 2.909 casos gestionados (96,8con respuesta en siete -o menos- días hábiles).
- Casos complejos: 47.984 solicitudes derivadas desde la plataforma de atención, de las cuales 64% fue resuelta por la mesa de soporte. Más del 55% de las restantes se respondió en 5 días hábiles -o menos-, en promedio por una red de expertos.
- 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?

En el 2018 se atendieron 1.553.991 llamadas telefónicas, registrándose en promedio 00:02:20 minutos de espera y 00:03:57 minutos de atención.

3.1 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

Red de pago provista por BancoEstado y Caja de Compensación Los Héroes:

Locales de pago presenciales	Puntos de pagos móviles
250	1.387

Red de pagos no presencial

Red de pago provista por BancoEstado y Banco Scotiabank (ex BBVA):

- Transferencia electrónica nacional e internacional.
- Envío de órdenes de pago por correo

2018

26.953.278 de pagos

MM$3.382.436 gasto anual total (más de 3,3 billones de pesos)

Fuente: BGI IPS 2018

IV. Nuestros logros

4.1 Cumplimiento de compromisos de Gobierno:

Rápida respuesta ante campañas públicas

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 por la colusión del papel higiénico a través del IPS, permitió entregar este beneficio a más de 2.200.000 personas. Esta modalidad 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 los compromisos del Estado con la ciudadanía.

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 lo largo del país, 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, 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 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: 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 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 de todo el país, salvo la Región de Ñuble que se incorporará al programa en el 2019.

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.

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, ISL y de la DT para las personas migrantes y, así, permitir una adecuada 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

5.1 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 entre las funcionarias y funcionarios, para profundizar una atención de calidad.

5.2 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.

5.3 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 dio cobertura a 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

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.

El Instructivo Presidencial N° 007, de 06 de agosto de 2014, para la Participación Ciudadana en la gestión pública, define la participación como "un proceso de cooperación mediante el cual el Estado y la ciudadanía identifican y deliberan conjuntamente acerca de problemas públicos y sus soluciones, con metodologías y herramientas que fomentan la creación de espacios de reflexión y diálogos colectivos, encaminados a la incorporación activa de la ciudadanía en el diseño y elaboración de las decisiones políticas".

En el año 2018, la Unidad de Participación Ciudadana, ha puesto énfasis en abrir nuevos espacios de participación que favorecen la contribución de las personas beneficiarias, promoviendo la inclusión y el respeto de la diversidad social, a través de los Consejos de la Sociedad Civil constituidos en cada una de las regiones y a nivel nacional. Igualmente, se ha incentivado el involucramiento de un mayor número de usuarios y usuarias en la Consulta Ciudadana Virtual, que es uno 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 2018, los siguientes mecanismos de participación:

6.1 Consejos de la Sociedad Civil

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, su 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 en la toma de decisiones.
- Generar espacios de diálogo y deliberación, que busquen 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 todas las regiones del país (excepto en la recientemente creada Ñuble), mientras que a Nivel Central sesiona el Consejo de Sociedad Civil Nacional.

Durante el año 2018, los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) del IPS desarrollaron las siguientes acciones:

Consejo de la Sociedad Civil Nacional del IPS

Durante el año 2018, el Consejo de la Sociedad Civil Nacional ha sesionado en 11 oportunidades y entre sus principales acciones destacan:

- El Consejo organizó su trabajo en comisiones: Comisión Ejecutiva, Comisión de Estudio del Proyecto de Ley del Nuevo Sistema de Pensiones, Comisión de Estudio de la Situación de los Pensionados del Sistema Antiguo de Pensiones (IPS), Comisión de Estudio de los Fondos a Terceros y Comisión Seguimiento Fondo Cruz Verde, Comisión Innovación, Comisión de Seguimiento de la Convención de los Derechos de los Adultos Mayores y Derechos Humanos, Comisión de Seguimiento de la Gestión del IPS.

- Solicitaron charlas informativas en las siguientes temáticas: estructura orgánica del IPS, historia de la innovación en IPS y Red de Atención ChileAtiende.

- Presentación del consejero, Jorge del Campo, relacionado con "Informe Convención Sobre los Derechos de los Adultos Mayores".

- Revisión y colaboración del proceso de construcción del documento final de la Cuenta Pública del IPS 2017, sin observaciones sobre dicho documento.

- Se invitó a Daniel Oyarzún Valdivia, presidente de la Asociación de Consejeros de la Sociedad Civil de la Administración Central del Estado, para exponer sobre el Informe Final "Estado de la participación ciudadana en Chile y propuestas de reforma a la Ley N° 20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública".

- Visita y supervisión a las dependencias de la sucursal Alameda y Call Center del IPS.

- Convocatoria a cuatro videoconferencias, con el fin de fortalecer los vínculos con los COSOC regionales del IPS y desarrollar un plan de trabajo nacional para enfrentar temáticas comunes.

- Reunión con el Director Nacional del IPS, oportunidad en que se conocieron principales logros y desafíos para el 2018.

- El Consejo decide comenzar un proceso de consultas respecto a las propuestas del Proyecto de Reforma al Sistema de Pensiones. En este contexto, el Cosoc decidió invitar a Luis Messina, dirigente del Movimiento No + AFP, para exponer sobre la propuesta del movimiento respecto de la modificación del Sistema de Pensiones. También se asistió a clase magistral del Superintendente de Pensiones.

- Cooperación en la modificación del Reglamento de Funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil IPS.

- Se participó en la coordinación permanente entre los COSOC del Ministerio del Trabajo y Previsión Social a través de sus presidentes, con el objetivo de abordar temáticas de mutuo interés.

Consejo de la Sociedad Civil Nacional del IPS.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Arica y Parinacota

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Asistencia a charla informativa sobre trámites y servicios en convenio con la red ChileAtiende.

· Actividades territoriales como asistencia a charlas impartidas por la Unidad de Educación Previsional de la Subsecretaría de Previsión Social y el Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

· Asistencia a charla informativa sobre el Pilar Solidario, eliminación del 7% de salud y Bono de Invierno. Contó con la participación de más de 60 adultos mayores pertenecientes a la Unión Comunal del Adulto Mayor de Arica.

· Asistencia a charla informativa sobre tipos y modalidades de pensión, que contó con la participación de más de 350 trabajadoras pertenecientes al Sindicato de Manipuladoras de Alimentos Salud y Vida S.A.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Tarapacá

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Difusión y orientación previsional para afiliados a organizaciones de leyes especiales de Iquique.

· Colaboración del Consejo de la Sociedad Civil en la Cuenta Pública Participativa IPS 2017, actividad realizada en la ciudad de Iquique, oportunidad en que el director nacional dio cuenta de la gestión del IPS a la ciudadanía.

· Participación en videoconferencia con el COSOC Nacional.

· Apoyo en la Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Arica y Parinacota.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Tarapacá.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Antofagasta

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· El Consejo recibió la visita del seremi del Trabajo y Previsión Social, Álvaro Le Blanc, quien manifestó su disposición a colaborar desde su rol como representante de dicho ministerio.

· Participación en videoconferencia con el Cosoc Nacional.

· Asistencia a charla informativa de Fonasa sobre gestión pública de salud, tramos de clasificación, Plan Auge, entre otros.

· Asistencia a charla informativa del Servicio Nacional del Consumidor sobre educación financiera, derechos y recomendaciones al pedir crédito, consejos prácticos de ahorro.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Antofagasta.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Atacama.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Atacama

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Concurrencia en actividades institucionales de difusión del cambio en el sistema de venta directa de bonos de FONASA, debido a que dicha institución reemplazó dicha modalidad por una digital.

· Participación en discusión sobre funcionamiento de farmacia popular en la comuna de Copiapó, la cual no cuenta con stock de medicamentos necesarios y los precios son de alto costo, similar a otras farmacias.

· Asistencia a charla informativa, a cargo de la directora regional de FONASA, Elizabeth Cuéllar, sobre la nueva modalidad de ventas de bonos, canal digital y los centros de pagos que mantiene dicha institución.

· Charla informativa a los consejeros sobre modalidad del pago móvil y por depósito bancario IPS, mediante implementación de 39 puntos de pagos en lugares apartados de la Región de Atacama.

· Reunión con la subsecretaria de Previsión Social, María José Zaldívar Larraín (de visita en la región) y el seremi del Trabajo y Previsión Social, Carlos Leal, donde se expuso el trabajo que ha desarrollado el Cosoc, enfatizando principalmente en los problemas atingentes a los adultos mayores y personas con discapacidad. Se expusieron los desafíos que se ha planteado el Consejo para la gestión de un proyecto que permita mejorar las vías urbanas de algunas calles de la ciudad de Copiapó.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Coquimbo

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Asistencia a charla informativa sobre beneficios previsionales, organizada para miembros de la Asociación de Pensionados y Montepiadas Serena Norte.

· Supervisión de los centros de pago de Coquimbo y La Serena, aportando sugerencias y comentarios para mejorar el servicio.

· Fiscalización, en terreno, del servicio de pago rural IPS en las localidades de Diaguitas, Calle Nueva, Andacollito y Peralillo, interiorizándose del proceso y el servicio que entrega la institución en las localidades rurales

· Participación, junto a las autoridades regionales, en las actividades de difusión de beneficios, tales como el lanzamiento del Aporte Familiar Permanente y Bono de Invierno, entre otros.

· Apoyo para la aplicación en terrero de la Consulta Ciudadana, de forma presencial, en sus respectivas organizaciones sociales.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Valparaíso

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Difusión entre asociados de información sobre beneficios del IPS y del Estado.

· Análisis sobre la importancia y fortalecimiento del Cosoc en las políticas sociales en el Estado.

· Nuevo procedimiento para venta de bonos de Fonasa (modalidad 2018).

· Análisis sobre programa de Gobierno.

· Participación en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Coquimbo.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Valparaíso.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Santiago

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Participación en encuentro de sensibilización y reflexión por los derechos humanos de las personas mayores. Invitación de la Municipalidad de Quilicura y el Consejo de la Sociedad Civil Metropolitano del IPS.

· Asistencia a charla sobre beneficios del IPS.

· Reunión con diversas organizaciones sociales como Confederación General de Cooperativas de Chile, COFECOOP; Asociación Chilena de Municipalidades y el Sindicato de Músicos y Artistas de Chile, entre otros. El principal objetivo fue motivar su ingreso de forma permanente al Consejo de la Sociedad Civil Metropolitano del IPS.

· Participación en Consulta Ciudadana 2018

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en O'Higgins

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Colaboración en la presentación a la ciudadanía de la sucursal inclusiva de Rancagua.

· Asistencia en lanzamiento del Bono Invierno.

· Reunión con la subsecretaria de Previsión Social, María José Zaldívar en visita a la región.

· Colaboración en difusión de ampliación de convenio del IPS con FONASA.

· Asistencia a charlas informativas sobre materias del IPS y otros servicios de la red de atención ChileAtiende.

· Apoyo en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Santiago.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en O'Higgins.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Maule

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Con la finalidad de obtener una rebaja en el valor del pasaje del transporte público para todos los adultos mayores, el COSOC IPS Maule propuso crear una mesa de trabajo, presidida por el Intendente, con la participación de las autoridades y empresarios ligados al tema.

· Asistencia a charlas informativas sobre materias como: Bono de Invierno, Aporte Familiar Permanente 2018, Aguinaldo de Fiestas Patrias 2018, medidas inclusivas establecidas en la Ley N° 20.422 referentes a normas de igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad. También se informa sobre la red ChileAtiende y sus beneficios hacia la ciudadanía.

· Participación en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Maule.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Biobío.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Biobío

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Se acuerda recoger las necesidades de aquellas comunas que no tienen representación directa en el Consejo.

· Se suscribe convenio con Sence para dictar capacitaciones a las personas asociadas de la tercera edad. En 2018 se realizaron nueve cursos, certificándose a doscientos adultos mayores. También se establece convenio entre Cosoc y la Federación Regional de Adultos Mayores y Exonerados Políticos para la obtención de becas laborales 2018-2019.

· Contacto permanente con los jefes de sucursales y supervisión de los centros de pago contratados por el IPS en la región.

· Intervención en el Congreso Nacional de la Federación de Adultos Mayores de Concepción.

· Participación en talleres de género dictados a trabajadoras temporeras de zonas rurales, en las comunas de Florida y Coelemu, organizados por el IPS.

· Se entregó capacitación a 13 dirigentes del COSOC a nivel regional.

· Se gestionan capacitaciones por parte de funcionarios del IPS en diferentes comunas de la región.

· Acercamiento a nuevas organizaciones sociales, incluidas de personas migrantes, en las cuales se contempla la realización de talleres de capacitación para entregar información sobre beneficios previsionales.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Ríos

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Asistencia a talleres relacionados con la equidad de género, dirigidos a mujeres de sectores rurales.

· Supervisión de pagos móviles en los sectores más vulnerables.

· Visitas a municipios con la finalidad de articular las redes comunales de la región, sobre la base de un convenio ya existente de colaboración para trámites del Pilar Solidario.

· Participación en videoconferencias con el Cosoc Nacional.

· Asistencia a charla informativa sobre aspectos centrales de la Convención Interamericana sobre los Derechos para Personas Mayores.

· Asistencia a seminario de previsión social dictado por funcionarios de la Subsecretaría de Previsión Social.

· Asistencia a charla informativa del coordinador regional de SENAMA, Gustavo Biolley, sobre lineamientos y estrategias de dicho servicio en Los Ríos.

· Encuentro con el seremi del Trabajo y Previsión Social, Feda Simic, quien entregó lineamientos sobre el proyecto de ley de reforma al sistema de pensiones.

· Participación en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en La Araucanía

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Redacción de documento sobre propuesta previsional.

· Realización de encuentro participativo con profesional de la Subsecretaría de Previsión Social.

· Diálogo participativo junto a los COSOC del área de la salud con la Seremi del ramo.

· Conversatorio sobre el proyecto de reforma al sistema de pensiones.

· Coordinación con COSOC del área de la salud.

· Cooperación en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en La Araucanía.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Ríos.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Lagos

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Supervisión de los pagos presenciales que realiza Caja Los Héroes en Puerto Montt, Osorno y Castro.

· Asistencia a charlas previsionales, en coordinación con los consejeros y sus respectivas asociaciones.

· Cooperación en el Mes del Migrante, acordado y organizado en conjunto con la consejera representante de los migrantes de Puerto Montt. Se contó con la participación de autoridades de la región. Se realizaron charlas previsionales a agrupaciones de migrantes, con gran convocatoria.

· Contribución en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Los Lagos.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Aysén.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Aysén

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Asistencia en "mateada" para debatir el tema "Derechos Previsionales y Participación Ciudadana: los adultos mayores como protagonistas". Actividad que buscó difundir la labor del COSOC e invitar a otras organizaciones a hacerse parte de éste.

· Colaboración en "Expo Amig@s IPS", iniciativa que invitó a distintas organizaciones sociales y talleres para dar a conocer su labor y trabajos a la comunidad, haciendo uso del espacio brindado por el IPS. La iniciativa tuvo una excelente recepción entre el público, autoridades de la cartera y participantes.

· Supervisión de locales de pago correspondientes a Puerto Aysén y Coyhaique, a fin de constatar que se esté entregando una atención de calidad a las personas usuarias y detectar eventuales oportunidades de mejora.

· Reuniones con servicios públicos y organizaciones, a fin de revisar las necesidades de los adultos mayores, personas en situación de discapacidad y dificultades de desplazamiento (Hospital de Puerto Aysén y Seremía de Transportes y Telecomunicaciones).

· Asistencia a diversas actividades públicas a las que fueron invitados por otras organizaciones o servicios, así como participación en hitos de prensa realizados por el IPS a lo largo del año: lanzamiento de beneficios y de la Guía de Beneficios Previsionales en Braille, entre otros.

· Participación en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Magallanes

Durante el año 2018 se realizaron 5 sesiones y entre sus principales acciones destacan:

· Asistencia a charla informativa sobre el funcionamiento del IPS (Misión, Visión, objetivos, canales de atención, modelo de atención).

· Participación en videoconferencia con representantes del Cosoc Nacional, con sus contrapartes de las regiones del Biobío, Araucanía, Los Lagos y O´Higgins, con la coordinación de la Unidad de Participación Ciudadana Nacional.

· Asistencia a charla informativa del equipo legal de la Dirección Regional sobre la Ley N° 20.500.

· Se realizó actividad en conjunto con el Programa Especial de Salud y Pueblos Indígenas del CESFAM Carlos Ibáñez, la cual consistió en una visita y una once ofrecida a los adultos mayores residentes en el Hogar Cavirata. La actividad fue gestionada por la consejera Mónica Cabezas, presidenta del Cosoc y apoyada por el consejero Miguel Ángel Baeriswyl.

· Organización de muestra de medicina ancestral para el público, en las dependencias de la sucursal de Punta Arenas del IPS, a cargo del Programa Especial de Salud y Pueblos Indígenas, del Centro de Salud Familiar Carlos Ibáñez. Esta actividad fue gestionada por la consejera Mónica Cabezas, presidenta del Cosoc.

· Charla para la Agrupación de Trabajadoras de Casa Particular, coordinada con la Consejera Catalina Rivera.

· Apoyo en Consulta Ciudadana 2018.

Consejo de la Sociedad Civil del IPS en Magallanes.

6.2 Consulta Ciudadana Virtual

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 de 2014. Es un proceso que puede ser realizado a través de Diálogos Participativos y/o Consultas Ciudadanas Virtuales, mecanismos que permiten someter a consideración de la ciudadanía temas de interés público.

Para el IPS, que permanentemente promueve los mecanismos de Participación Ciudadana en la gestión pública, la Consulta Ciudadana Virtual constituye un espacio que busca recoger los distintos puntos de vistas y opiniones de las personas participantes, con el objetivo de considerarlas en el proceso de formulación de un objetivo estratégico institucional o para el análisis de una política sectorial. Lo anterior va en línea con el continuo interés del IPS en fortalecer los servicios que entrega a la comunidad, en particular consolidar el modelo de atención inclusivo, enmarcado en la estrategia institucional.

Esta consulta, estuvo orientada a conocer la opinión de las personas usuarias con respecto a los centros de atención inclusivos, modalidades de pago o la forma en que se enteran de los beneficios que entrega el Estado y que son administrados por el Instituto.

La Consulta Ciudadana se desarrolló entre los días 16 de octubre y el 16 de noviembre de 2018 y contó con la participación de un total de 6.143 personas, de las cuales un 65,39% correspondió al género femenino, un 34,38% al masculino y con un 0,23% a la opción otros.

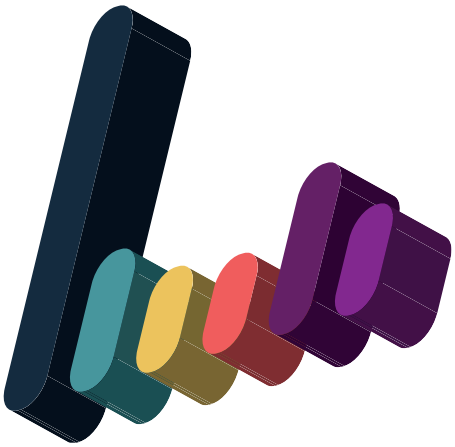
Cabe destacar que la consulta, en su totalidad, prácticamente triplicó la cantidad de participantes, en relación a la consulta 2017.

Participantes en la consulta por año:

Fuente: Unidad de Participación Ciudadana IPS

Elementos de inclusión

Sobre la pregunta de si sabe que los centros de atención ChileAtiende del IPS cuentan con elementos de inclusión, algo más del 80% manifestó que sí, identificando mayoritariamente rampas y acceso para personas con movilidad reducida (69%), zonas de niños (29%) y atención en otros idiomas (24%).

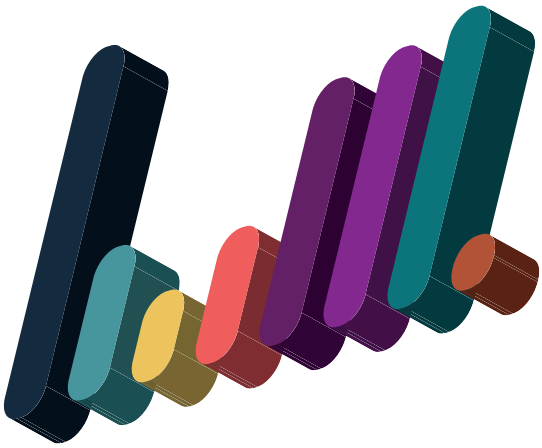


Rampas y accesos para personas con movilidad reducida	69,11%
Atención en otros idiomas (lengua de señas para personas sordas, creol, mapudungun e inglés)	24,23%
Espacios reservados para lactancia	18,03%
Mudadores en baños	17,00%
Zonas de niños (mesas, sillas y artículos para colorear)	29,22%
Ninguna de las anteriores	18,94%

Fuente: Unidad de Participación Ciudadana IPS

Conocimiento del Instituto de Previsión Social

En cuanto a los principales canales a través de los cuales las personas usuarias dijeron enterarse de los beneficios y servicios del IPS, la mayoría indicó que a través de la televisión, seguido de familiares y amigos, internet y en los propios centros de atención del Instituto.

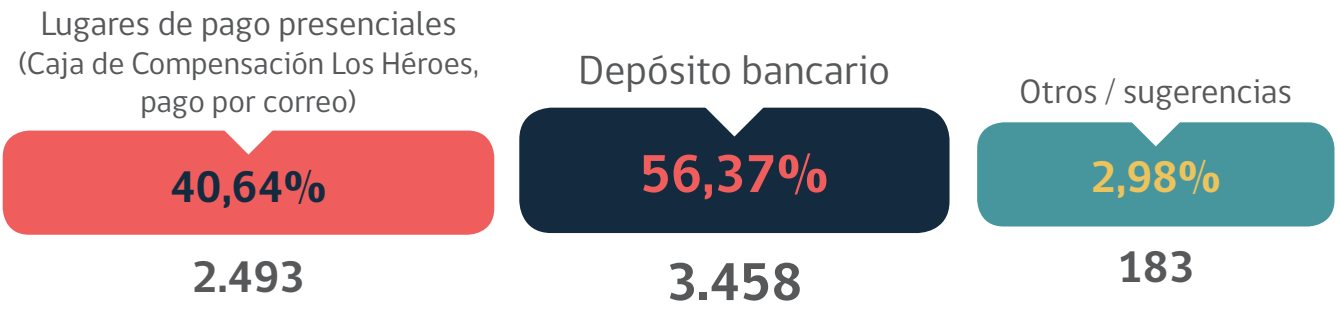


Televisión	41,68%
Radio	17,22%
Medios de comunicación masivos	10,17%
Folletería	15,25%
En las sucursales	29,85%
Internet	31,37%
Amigos y/o familiares	33,75%
Otros	6,15%

Fuente: Unidad de Participación Ciudadana IPS

Modalidad de pago

Finalmente, en materia de modalidad de pago, más de la mitad (56%) manifestó preferir el depósito bancario y el 41%, el canal presencial.



Fuente: BGI IPS 2018

6.3 Cuenta Pública Participativa

La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo a través del cual, se generan espacios de inclusión social y diálogo abierto entre la autoridad y los representantes de la sociedad civil, para dar a conocer la gestión y facilitar ejercer el control social sobre los diferentes órganos del Estado.

El Consejo de la Sociedad Civil Nacional revisó la primera versión escrita de la Cuenta Pública y el Resumen Ejecutivo de la misma y -no habiendo sugerencias de los miembros-, dio por aprobado el documento, en su sesión ordinaria realizada el día jueves 12 de abril de 2018, en Santiago.

En tanto, la Cuenta Pública Participativa 2017 se realizó en la ciudad de Iquique, Región de Tarapacá en el mes de mayo y la metodología empleada fue la de Diálogo Participativo.

Luego de la exposición del Director Nacional, se organizaron grupos de trabajo que posteriormente, en un plenario, dieron a conocer sus conclusiones. Cerró la actividad el director regional de Tarapacá, quien abordó las temáticas expuestas por los grupos de trabajo.

El proceso de Cuenta Pública 2017 se cerró con la publicación de las respuestas del IPS a las consultas realizadas durante la exposición, el día 9 de julio de 2018.

6.4 Información relevante

Uno de los pilares básicos de la participación ciudadana es el acceso a la información relevante por parte de la ciudadanía sobre sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, de forma oportuna, completa y accesible. En este sentido, el Instituto de Previsión Social debe velar por el acceso, la calidad y la satisfacción de la ciudadanía sobre materias de su competencia. Lo anterior, en virtud de los principios de transparencia de la función pública y el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado (Ley N° 20.285).

Durante el año 2018 se observó que uno de los principales logros alcanzados es la madurez del modelo de atención inclusivo. Entendiendo que cada persona tiene necesidades y características propias, por esta razón se desarrollaron ajustes a la infraestructura en los centros de atención, lo que permitió que el Instituto estuviera más preparado para la atención de grupos diversos, levantando barreras idiomáticas, físicas o incluso culturales. Este modelo se estableció en 166 sucursales y fue asimilado por los funcionarios y funcionarias de la Plataforma de Atención, a través de un protocolo, una guía y talleres de sensibilización. Lo anterior, orientado a asegurar el acceso universal a la información y beneficios previsionales de la Institución y el Estado.

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

Teléfono

- Call Center 6004400040
- Línea 101 ChileAtiende.

IRS/ Oficina Presencial

- 192 oficinas de atención presencial (166 Centros de Atención Previsional Integral y 26 CAPRI auxiliares).

Buzón Virtual

- http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/contactenos
- Twiter
- Facebook
- Chatbot IPS en Línea.

Información Itinerante (Infobus, Plaza Ciudadana, módulos de atención, etc.)

- 6 oficinas Móviles, equipadas para entregar las atenciones propias de una Sucursal. (Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O´Higgins, Biobío y Araucanía).

Otro

- Dispensadores de folletería en 192 puntos de atención ámbito Nacional.
- www.Chileatiende.cl

6.5 Otras acciones de la Unidad de Participación Ciudadana

Durante el 2018, la Unidad de Participación Ciudadana del IPS asistió a los conversatorios y debates organizados por la División de Organizaciones Sociales (DOS) en temas como la importancia del enfoque de género en la participación ciudadana y los nuevos lineamientos en relación con los mecanismos de participación ciudadana 2018-2022.

Durante el segundo semestre del año 2018, se creó una 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 el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y la ciudadanía, además que los encargados de participación ciudadana se aúnan, de tal forma que se sientan partícipes del esfuerzo realizado y bajo una misma línea estratégica.

También se debe destacar que la División de Organizaciones Sociales (DOS) distinguió al Ministerio del Trabajo y Previsión Social con el premio "Buenas Prácticas en Participación Ciudadana", por trabajar de manera colectiva con todos los representantes de las unidades de participación ciudadana de los distintos servicios de dicha secretaría. En representación del Ministerio del Trabajo, recibió el reconocimiento el Subsecretario del Trabajo, Fernando Arab, acompañado de los encargados y encargadas de participación ciudadana de los diversos estamentos dependientes de esta secretaría de gobierno.

6.6 Desafíos 2019

Entre los desafíos planteados destacan dos:

- Generar instancias de participación, que tengan incidencia en la toma de decisiones, en temáticas relevantes para el Instituto y la ciudadanía, favoreciendo el vínculo entre IPS y la sociedad civil organizada, a través de sus representantes y la sociedad civil en general. Esto considera la elección y constitución del Cosoc de la nueva Región de Ñuble, en el segundo semestre de 2018.

- Gestionar con la División de Organizaciones Sociales (DOS) asesorías técnicas y metodológicas en materias de participación ciudadana. Esto, con el fin de contribuir y fortalecer el rol de los integrantes de la Unidad de Participación Ciudadana del Instituto.

6.7 Observaciones del COSOC nacional a Cuenta Pública 2018

En sesión ordinaria realizada el día jueves 14 de marzo 2018, se presentó documento de la Cuenta Pública 2018 ante el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), con el fin de que emitieran una opinión del contenido -y no habiendo sugerencias de sus miembros-, este Consejo dio por aprobado el documento.

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 para las áreas de negocio, capacitación presencial y en modalidad e-learning), 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: 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 -sin 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 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.

Instituto de Previsión Social
Módulo Atención
Video interpretación - Traducción
Lengua de señas
Mapudungun Azümchefe
Creole
Inglés
ViewSonic

VIII. ¿Qué desafíos proponemos para el 2019-2022?

8.1 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 www.ipsenlinea.cl el "Certificado de imposiciones de las ex cajas" y la "Solicitud de modificación de forma de pago" de los beneficios pagados por el IPS.

8.2 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.

8.3 Proceso de Certificación de 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.

8.4 Ampliación 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.

Anexo 1
Gestión financiera 2018

Denominación	Monto Año 2016 M$	Monto Año 2017 M$
INGRESOS	**5.209.434.759**	**5.147.478.663**
Imposiciones Previsionales	145.241.261	90.005.419
Transferencias Corrientes	247.089.630	397.222.386
Rentas de la Propiedad	170.402	147.677
Ingresos de Operación	201.119	222.636
Otros Ingresos Corrientes	32.116.633	31.968.985
Aporte Fiscal	4.730.021.670	4.572.790.580
Venta de Activos no Financieros	20.401	3.073
Venta de Activos Financieros	54.407.287	54.942.663
Recuperación de Préstamos	166.356	175.244
GASTOS	**5.214.202.741**	**5.148.772.747**
Gastos en Personal	59.670.899	59.880.467
Bienes y Servicios de Consumo	75.381.380	69.152.090
Prestaciones de Seguridad Social	4.480.944.040	4.358.093.845
Transferencias Corrientes	540.369.346	603.893.868
Otros Gastos Corrientes	622.802	274.071
Adquisición de Activos no Financieros	1.052.135	890.491
Adquisición de Activos Financieros	56.152.970	56.244.389
Préstamos	18.726	8.951
Servicio de la Deuda		
RESULTADO	**-4.767.982**	**-1.294.084**

Las cifras están expresadas en M$ del año 2018. El factor de actualización de las cifras del año 2017 es 1,02432. Fuente: BGI IPS 2018.

REAL
URBAN
MASTERS
SK8
RIDE SINCE
70s
OF
XX
CENTURY

Chile Atiende

Cuenta Pública 2018

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Gobierno de Chile