

# Resumen Ejecutivo

Cuenta Pública 2019



# IPS



Chile  
Atiende





## PRESENTACIÓN

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

### I. ¿QUÉ ES EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL?

El Instituto de Previsión Social (IPS) es uno de los organismos de mayor envergadura en Chile, orientado a la administración y entrega de beneficios previsionales y de seguridad social del Estado. Fue creado en el año 2009 por la Ley N° 20.255 de la Reforma Previsional, como un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia de la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social.

El principal propósito del IPS es contribuir a acercar la seguridad social que brinda el Estado a las personas, especialmente a quienes más apoyo necesitan. Por esa razón, a este Instituto le corresponde, entre sus principales funciones, la administración del llamado Pilar Solidario, creado 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 cada año (Aporte Familiar Permanente

o ex Bono Marzo), 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 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).

### PENSIÓN BÁSICA SOLIDARIA (PBS)

#### Beneficios pagados

En el 2019, cada mes se pagó un promedio de **589.266** PBS de Vejez e Invalidez.

#### PBS de Vejez

**406.526** personas  
promedio mensual

**106.700** hombres  
**299.826** mujeres

monto anual de  
**MM\$543.293**

#### PBS de Invalidez

**182.740** personas  
promedio mensual

**77.774** hombres  
**104.966** mujeres

monto anual de  
**MM\$240.925**

#### Beneficios concedidos

En 2019 se concedieron en total **36.994** nuevos beneficios de la Pensión Básica Solidaria (PBS), correspondientes a:

#### Nuevas PBS de Vejez

**26.757**

**6.471** hombres  
**20.286** mujeres

#### Nuevas PBS de Invalidez

**10.237**

**4.028** hombres  
**6.209** mujeres

Fuente: BGI IPS 2019



## APORTE PREVISIONAL SOLIDARIO (APS)

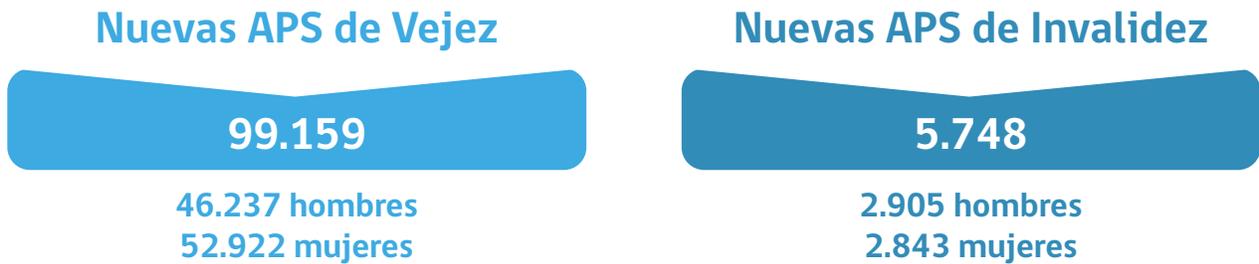
### Beneficios pagados

En el 2019, cada mes se pagó un promedio de **958.244** APS de Vejez e Invalidez.



### Beneficios concedidos

En 2019 se concedieron en total **104.907** nuevos beneficios del Aporte Previsional Solidario (APS), correspondientes a:



Fuente: BGI IPS 2019

## 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 reparaciones y pensiones de exonerados.

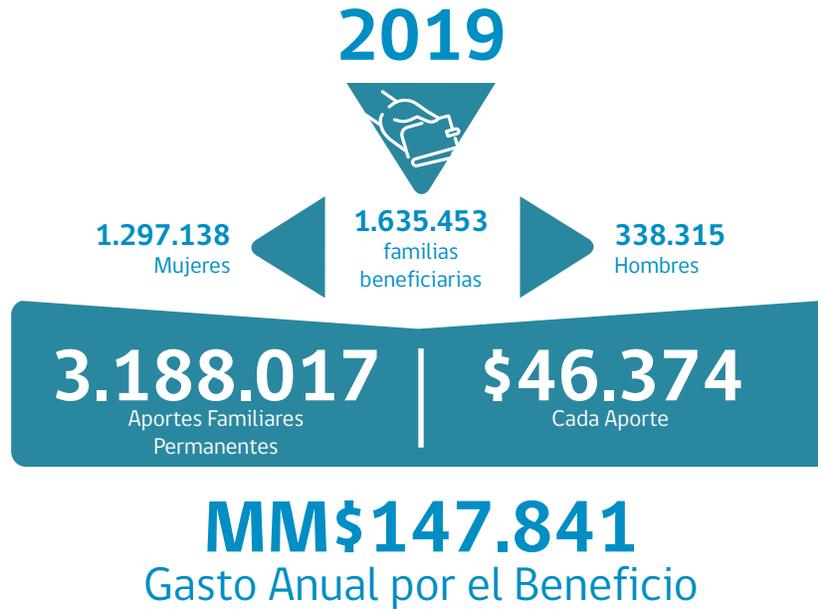


Fuente: BGI IPS 2019



## APORTE FAMILIAR PERMANENTE

Con la nueva Ley N°21.117 -que adelantó el mes de concesión del Aporte Familiar Permanente de marzo a febrero-, en 2019 se pagó a 1.635.453 familias beneficiarias un aporte de \$46.374 por carga familiar, con un gasto total anual de MM\$147.841, correspondiendo a 3.188.017 de Aportes Familiares Permanentes.



Fuente: BGI IPS 2019

## 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 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 2019



## BONO POR HIJO

El Bono por Hijo 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 el monto líquido de su pensión.



Fuente: BGI IPS 2019

## BONO BODAS DE ORO

El IPS administra este beneficio monetario orientado a aquellos matrimonios que, entre otros requisitos, hayan cumplido 50 años casados.



Fuente: BGI IPS 2019

## SUBSIDIO AL TRABAJADOR JOVEN

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



Fuente: BGI IPS 2019

## 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.

Pagos de Asignación Familiar 2019			
Categorías	Promedio mensual (beneficiarios)	Promedio mensual (cargas familiares)	Montos (MM\$)
Imponentes, pensionados y beneficiarios de Subsidios de Cesantía	27.974	30.749	3.577
Asignación Familiar a los trabajadores	241.917	354.174	27.879
Asignación Familiar a los beneficiarios del Sistema Solidario	15.564 (*)	21.414	3.436
Asignación Familiar a los trabajadores independientes (períodos: 2017, 2018, 2019)	12.205	19.535	1.644

(\*) Incluye pagos retroactivos.

Fuente: División Beneficios - Departamento Gestión de Beneficios

## ATENCIÓN DE TRÁMITES DE OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

La red de atención ChileAtiende permite acceder a información y diversos trámites de un conjunto de instituciones del Estado en convenio, en un solo lugar y con un alto estándar de oportunidad y calidad. En efecto, en las sucursales se atienden 118 tipos de productos o servicios, correspondientes a 27 instituciones, incluido el propio Instituto de Previsión Social.

Durante el año 2019 se ampliaron varios convenios existentes para aumentar la oferta de servicios al público, con un positivo impacto en mayor cobertura y más ahorro en traslado para la ciudadanía que requería realizar estos trámites. Destacaron:

- **Departamento de Extranjería y Migración:** apoyo en la atención de la Solicitud de Permanencia Definitiva y proceso de nacionalización.
- **IPS:** Bono Ayuda Familiar y pago de garantía estatal a beneficiarios Le Mans).
- **Registro Civil e Identificación:** certificados de nacimiento para todo trámite; de matrimonio para todo trámite con y sin inscripciones; de defunción para todo trámite o con causa de muerte; Acuerdo Unión Civil para todo trámite; de directorio persona jurídica sin fines de lucro y de vigencia persona jurídica sin fines de lucro.
- **ISL:** Recepción de licencias médicas.
- **Ministerio de Desarrollo Social y Familia:** Consulta individual (encuesta) y Diálogo Ciudadano.

## RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES

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

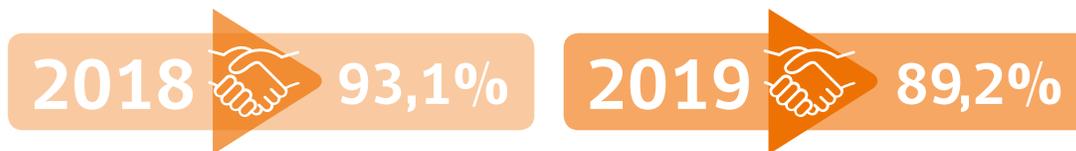


Fuente: BGI IPS 2019

### III. RED DE ATENCIÓN Y PAGOS

#### 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 89,2%.



En el año 2019, el indicador de satisfacción se vio comprometido por la contingencia nacional vivida en el periodo en que se realizó el levantamiento en terreno (noviembre-diciembre2019).

(\*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente

#### RED DE ATENCIÓN CHILEATIENDE

La red de atención ChileAtiende del IPS es la plataforma multiservicios del Estado que busca facilitar la vida a las personas a través de sus diversos canales de atención y orientación. Lo anterior, en un espacio que brinda un trato inclusivo a los diferentes grupos de la población y sus necesidades, aportando a un ambiente de mutuo respeto, transparente y libre de sesgos.



#### ATENCIONES PRESENCIALES

Centros de atención  
y oficina de  
atención móvil

5.862.986

Autoatención

297.718

#### ATENCIONES NO PRESENCIALES

Formulario Web IPS y  
Web ChileAtiende

21.608

IPS en línea

3.095.480

Sitio web  
ChileAtiende

44.490.917

Certificados  
Descargables

1.308.469

Call Center  
(llamadas atendidas)

2.097.489

Redes Sociales  
(Facebook, Twitter,  
Instagram)

77.727

Chat Bot

99.935

## CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES

A contar del año 2019, la red presencial creció con la suscripción de convenios a través del proyecto de adhesión al Modelo de Atención con Fundación de las Familias (Funfas) y Servicio de Registro Civil e Identificación.

- 192 centros de Atención Previsional Integral (CAPRI), además de más de 60 puntos móviles de atención.
- 6 oficinas de atención móvil en las regiones de Coquimbo, Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía.
- Acercamientos territoriales como la participación en un Gobierno en Terreno presencial en Argentina, en coordinación con la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), 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 0:09:02 minutos de espera y 0:07:25 minutos para la atención, de acuerdo a datos del Sistema Administrador de Filas, operativo en 82 instalaciones (\*).

#### Sucursales

**5.862.986**

Atenciones totales

**0:09:02**

Tiempo de espera nacional (minutos)

**0:07:25**

Tiempo de atención nacional (minutos)

## CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES

- Call Center 101 para las atenciones del IPS y de otras instituciones del Estado.
- 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.
- Portal [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl) para realizar trámites en su versión web y módulos de autoatención (como solicitud de beneficios del Pilar Solidario, Bono por Hijo, Subsidio a la Cotización).
- Formularios de contacto web (IPS y ChileAtiende).
- Sitio [www.aportefamiliar.cl](http://www.aportefamiliar.cl) para consultas sobre el beneficio.
- Redes Sociales ChileAtiende (Facebook, Twitter, Instagram) para atención de público.
- Servicio de Correspondencia Ciudadana para atender consultas por correo tradicional, con 1.986 casos atendidos, de los cuales 1.926 casos (98.29%) fueron respondidos en un plazo menor o igual a siete días hábiles.
- Acercamientos territoriales como la participación en dos Gobiernos en Terreno en modalidad virtual desde Santiago a Estados Unidos (Albuquerque-Nuevo México, Dallas, Texas y Houston) y Ecuador (Guayaquil y Cuenca), con el objetivo de responder a requerimientos de ciudadanos chilenos.

### ¿CUÁLES FUERON NUESTROS TIEMPOS DE ATENCIÓN?

En el 2019 se atendieron más de 2 millones de llamadas, con 0:02:12 minutos de espera promedio y 0:03:42 minutos de atención promedio.

#### Call Center

**2.000.000**

llamadas atendidas

**0:02:12**

Tiempo de espera nacional (minutos)

**0:03:42**

Tiempo de atención nacional (minutos)

(\*) Fuente: Subdirección Servicios al Cliente



## 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

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



250 locales de pago presenciales



1.379 puntos de pagos móviles

### Red de pagos no presencial

#### Red de pago provista por BancoEstado:



Transferencia electrónica nacional



Envío de órdenes de pago por correo

### Pagos en el extranjero

#### Servicio provisto por: Scotiabank



Transferencia electrónica internacional



Giro de Valores

## IV. NUESTROS LOGROS

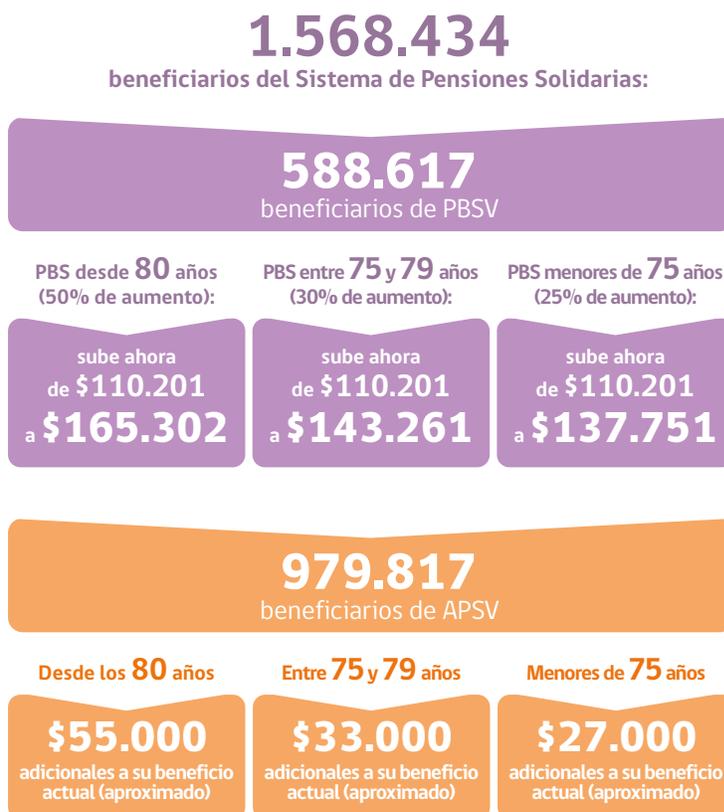
### 4.1 RÁPIDA IMPLEMENTACIÓN DE COMPROMISOS DE GOBIERNO

Un logro importante durante 2019 fue el despliegue expedito y ágil -en muy breve tiempo-, realizado por la institución para una oportuna entrega de nuevos beneficiarios, en el marco de diversas campañas impulsadas por las autoridades del Gobierno, en particular, en el marco de la nueva "Agenda Social" para ir en ayuda de las personas más vulnerables afectadas por la contingencia nacional vivida a fines del año. Esto implicó la implementación de las condiciones y la preparación de las personas que atienden al público para orientarlos e informarles acerca de la entrega de estos servicios masivos. En el año, destacaron:

**Bono Ayuda Familiar (BAF):** usando el esquema del Bono Marzo, este beneficio correspondió a una cantidad de dinero que se entregó, por única vez y durante diciembre de 2019, a las familias más vulnerables, en el marco de la implementación de la nueva agenda social, dando cumplimiento a la Ley N°21.195 del 20 de diciembre del 2019, a través del BancoEstado (1.286.033 depósitos y 170.101 pagos por caja).



**Incremento Pilar Solidario de los montos de la PBSV y la PMAS** (ésta última se considera para el cálculo del APS): se trata del mayor esfuerzo fiscal para elevar los beneficios del Pilar Solidario, desde su creación, fijando los nuevos montos en la Ley N°21.190, a contar de diciembre de 2019. La iniciativa favoreció a más de 1.568.434 beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias, correspondientes a 588.617 beneficiarios de PBSV y 979.817 beneficiarios de APSV. Este incremento del Pilar Solidario de pagó a través de la Caja de Compensación Los Héroes y BancoEstado.





**Pago adelantado del Aporte Familiar Permanente:** cumpliendo con el espíritu de este beneficio de ir en ayuda de las familias más vulnerables, en una época de fuerte gasto económico, en enero del año 2019 se promulgó la Ley N°21.117, que trasladó el pago del Aporte Familiar Permanente desde marzo a mediados de febrero. De esta forma, se adelantó el pago de 988.567 aportes, correspondientes a 411.539 beneficiarios, por la suma de \$45.843.806.058. Posteriormente, se continuó la entrega del beneficio a un segundo y tercer grupo de personas que recibieron su beneficio durante marzo de ese año, equivalentes a 2.020.541 bonos asociados a 1.501.670 beneficiarios, por un monto de \$139.544.374.392.

**Entrega del Remanente por la compensación del Papel Tissue a las Pensiones Básicas Solidarias:** el 1º de agosto comenzó el pago del remanente del proceso de pago de la compensación del papel higiénico -realizado el año anterior-, a personas beneficiarias de la Pensión Básica Solidaria. Este segundo proceso de pago se llevó a cabo a través de BancoEstado y se materializó junto con la Pensión de Vejez e Invalidez, alcanzando a un total de 589.151 personas beneficiadas, por un monto total de \$8.281.696.000.

**Pago de Garantía Estatal a beneficiarios de la Compañía Le Mans:** en marzo de 2019, el IPS comenzó a pagar las pensiones de la cartera de rentas vitalicias de Le Mans Compañía de Seguros de Vida S.A., firma que quebró en 2004. En una primera etapa, las pensiones fueron pagadas por el Síndico de Le Mans hasta enero de 2008 y luego, desde esa fecha, por EuroAmerica Seguros de Vida (hasta febrero de 2019). Entre marzo y noviembre 2019 las nóminas de pagos fueron generadas por EuroAmérica y remitidas al IPS para su pago. Desde diciembre de 2019, el Instituto de Previsión Social asumió toda la gestión de pagos, recibiendo las nóminas desde la Superintendencia de Pensiones. En promedio se pagaron 2.000 pensiones mensuales.

**Pago de beneficios y otros servicios a los afectados por el incendio de Valparaíso:** llevar los beneficios del Estado a las personas se vuelve un imperativo para el IPS en momentos de emergencias, priorizando la continuidad de la operación de su red de atención y pagos durante las contingencias que puedan afectar a la población, a lo largo del territorio. Así ocurrió con la rápida concurrencia de las oficinas móviles con ejecutivos y ejecutivas del Instituto para asegurar el pago de beneficios y pensiones a los usuarios y usuarias que fueron damnificados en el último incendio que afectó a la ciudad de Valparaíso, en el mes de diciembre de 2019.

## 4.2 EVOLUCIÓN DIGITAL

En el marco del Instructivo Presidencial en Transformación Digital, el IPS comprometió tres ejes de trabajo para alcanzar, paulatinamente, la transformación digital (evolución digital): Cero Fila, Identidad Digital y Cero Papel.

En el marco del eje Cero Papel se está implementando el sistema **“DocDigital”**, que se utilizará para las comunicaciones oficiales del Estado. Esto posibilitará la tramitación en línea de todos los documentos oficiales que deban ser firmados por autoridades o jefaturas públicas. Con ello, se contribuirá a reducir el uso del papel y se agilizarán las tramitaciones, con el positivo impacto en ahorro del tiempo y recursos para las personas usuarias.

## 4.3 IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS MASIVOS EN LA RED DE ATENCIÓN CHILEATIENDE

Otro logro durante el 2019 fue la ampliación de varios convenios con instituciones existentes para aumentar la oferta de servicios masivos al público. Entre otros, se comenzó a atender el trámite de Afiliación e Incorporación de cargas de Fonasa y, además, se apoyó al Departamento de Extranjería y Migración en la atención de la Solicitud de Permanencia Definitiva.

Lo que se busca es generar un positivo impacto en cobertura, oportunidad y ahorro para las personas usuarias, al abordar diferentes productos de una misma institución. Por ejemplo, en el caso de Fonasa, hoy en ChileAtiende podemos dar respuesta al ciclo completo de los servicios ofrecidos (afiliación, incorporación y venta de bonos, entre otros), con un usuario que sale de nuestra sucursal afiliado y con el bono de atención médica que requiere. Así mismo, en el caso del Departamento de Extranjería y Migración, con el apoyo de ChileAtiende - que en el trámite Solicitud de Permanencia Definitiva hoy es un canal de atención para 5 países priorizados, como son China, Cuba, Brasil, Haití y Perú-, bajó el tiempo de respuesta.



Entre las instituciones que en 2019 ampliaron sus convenios con ChileAtiende para potenciar la cobertura de sus servicios y trámites, destacan el ISL (recepción de licencias médicas por enfermedad profesional o accidente laboral), Tesorería General de la República (emisión cupón de pago de contribuciones) y Servicio de Registro Civil e Identificación (emisión de diversos certificados).

Con estas acciones, el IPS, a través de su red de atención ChileAtiende, busca entregar una experiencia más completa e integral a las personas usuarias.

## 4.4 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

### PREMIOS

#### **“Yo sirvo a mi país”**

Una vez más fue reconocido el compromiso y vocación de servicio público de los funcionarios y funcionarias del IPS. En esta oportunidad, Pedro Gallardo, jefe del Departamento Gestión de Información Previsional del IPS, recibió el Premio “Yo sirvo a mi país”, en la categoría Alto Directivo Público, impulsado por el Servicio Civil. Además, los funcionarios Alejandra Leiva, ejecutiva de la oficina móvil de la Dirección Regional del Biobío; Erwin Valdebenito, jefe del IPS Saludable y Yuri Grlica, jefe de la División Planificación y Desarrollo también fueron homenajeados, entre otros, por su entrega, profesionalismo y labor en terreno para facilitar la vida de las personas, a lo largo del país.

#### **“Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil”**

El IPS recibió el Premio “Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil”, en el marco de la Cuenta Pública de la División de Organizaciones Sociales (DOS) 2019. 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.

### RECONOCIMIENTOS

#### **“Espacio Amigo de la Lactancia Materna”**

En el marco del cierre de actividades para la promoción de la lactancia materna, las sucursales Antofagasta y Calama de la red ChileAtiende del Instituto de Previsión Social recibieron el reconocimiento como “Espacio Amigo de la Lactancia Materna”, por parte de la Corporación Municipal de Desarrollo Social (CMDS), la Seremía de Salud y el Servicio de Salud de Antofagasta (SSA).

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

El Centro de Atención Rancagua, de la Dirección regional del IPS O’Higgins, alcanzó el nivel de ‘Excelencia’, en el marco del Programa Estrategia de Lugares de Trabajo Promotores de Salud.

En la misma línea, en el año 2019 también se dio inicio a la certificación del Sistema de Reconocimiento de Entornos Saludables de la Dirección Regional del IPS La Araucanía.

La estrategia de Lugares de Trabajo y Establecimientos Educativos Promotores de Salud tiene como objetivo incentivar la incorporación de instituciones públicas, entre otros, a un proceso voluntario de diagnóstico de sus entornos, con la posibilidad de desarrollar programas de mejoramiento, con asesoría técnica permanente, para alcanzar una mejor calidad de vida de la población.

#### **Aceleradora ChileIncluye**

En marzo 2019, el Instituto de Previsión Social quedó seleccionado para participar en la Aceleradora ChileIncluye, de la Fundación Price Waterhouse Cooper, con el Proyecto Red Lazo Migrante. Esto, por haber quedado entre los finalistas en el Concurso Impacta Migraciones de Laboratorio de Gobierno el año 2018.



## Concurso Funcional!

En marzo del año 2019, el Instituto de Previsión Social quedó finalista en el Concurso Funcional! 2018 con el Proyecto Pictograma, que busca explicar a las personas usuarias los principales beneficios que administra la Institución como el Pilar Solidario, a través de dibujos que expresan conceptos, requisitos y pasos a seguir.

## V. HITOS DE LA GESTIÓN INTERNA

### 5.1 PROCESO DE CERTIFICACIÓN IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

En el 2019, el IPS se convirtió en el primer servicio público del país en certificarse en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.

Se trata de un instrumento de gestión que establece requisitos que las organizaciones deben cumplir para avanzar en igualdad de género y conciliación, generando equidad en las oportunidades, procesos y un mayor bienestar para las personas que la integran. Se basa en los pilares de igualdad y equidad de género; conciliación de la vida familiar, laboral y personal, que contempla iniciativas para que las funcionarias y funcionarios puedan armonizar sus distintas responsabilidades y ámbitos de vida; y corresponsabilidad, que apunta a que hombres y mujeres se encarguen por igual de las tareas domésticas y de cuidado.

Para certificarse, la institución realizó un intenso trabajo que implicó realizar diagnósticos, procedimientos y planes para eliminar progresivamente las brechas de género y para construir ambientes de trabajo más justos e inclusivos. Asimismo, se estableció una Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, que expresa el compromiso de la institución por asegurar y promover la igualdad de oportunidades para todas las personas que trabajan en IPS, eliminando progresivamente las brechas de género entre hombres y mujeres en todos los procesos y niveles institucionales.

### 5.2 PROGRAMA ALMA

En el marco de los esfuerzos institucionales por fortalecer la red de atención ChileAtiende, durante el 2019 se dio continuidad al programa de formación de experto en atención ciudadana y seguridad social (ALMA), cuya séptima versión tuvo por objeto fortalecer y homologar los conocimientos y habilidades de los ejecutivos y ejecutivas del canal digital, consiguiendo con esto el alcance del programa a toda la red de atención. Cabe destacar que en paralelo se homologaron los protocolos y modelo de atención en el canal digital con la finalidad de que un usuario, independiente de la plataforma a la que acceda, reciba la misma calidad de atención.

### 5.3. CONSOLIDACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN INCLUSIVO

Durante el año 2019, el Instituto de Previsión Social elevó el número de Centros de Atención Inclusivos de su red ChileAtiende a un total de cuarenta. Además, se ajustó la infraestructura de otros nueve.

El espíritu de este modelo de atención es acercar la seguridad social a las personas, sin discriminar por condición o características, por lo que cuenta, por ejemplo, con un sistema de videointerpretación que traduce al inglés, creole, francés y mapudungun (permitiendo que las personas puedan acceder a información de seguridad social en su propia lengua), además de la instalación de sala de lactancia, mudador y zona de niños, para que los padres puedan realizar sus trámites.

### 5.4 FORTALECIMIENTO PLATAFORMAS Y SOPORTES TECNOLÓGICOS

#### Implementación de los módulos de ERP SAP – Integrados

Durante el año 2019, se llevó a cabo el diseño, configuración, capacitaciones e implementación del Proyecto ERP SAP Integrados para los módulos Nómina, Gestión del Tiempo y Bienestar. Este sistema permite interoperabilidad e integración entre las áreas de Gestión, Desarrollo de Personas y Bienestar, junto con el financiero contable;



instalando una solución moderna que permite poner a disposición de los funcionarios y funcionarias del Instituto información actualizada en distintas plataformas.

Además se llevó a cabo el diseño, configuración e implementación del ERP SAP para los módulos Financiero-Contables, de Presupuesto, Control de Gastos y Pagos en Tesorería originados de los procesos de Compras, de Activo Fijo y Logística, incorporando las mejoras resultantes del proceso de marcha blanca ejecutado en abril del 2019. Como parte de las políticas de seguridad de la información que existen en la Institución, se implementaron los controles de acceso mediante definiciones de roles y perfiles asignados a cada funcionario que interactúa con el ERP.

En relación a Pagos de Beneficios y Recaudación, se ha trabajado en la definición del diseño y sus procedimientos contables, además de iniciar un proceso de configuración parcial y desarrollos de integración. Los beneficios de la puesta en producción de esta primera fase comprenden registro y control presupuestarios para los procesos de compras, automatización de registros contables, auditoría, trazabilidad de las operaciones y configuración Base del ERP SAP S/4 Hana, para el crecimiento paulatino de este aplicativo en la institución.

La incorporación de estas nuevas tecnologías dan pauta a un proceso de madurez y fortaleza que posibilitará instalar al Instituto de Previsión Social en la vanguardia tecnológica en materia de: registro, control, auditoría y trazabilidad de las operaciones financiera contables.

### Digitalización de Trámites en IPS

Durante el año 2019, se digitalizaron dos trámites más para incorporarlos en el sitio web [www.ipsenlinea.cl](http://www.ipsenlinea.cl), permitiendo al usuario acceder a la información desde cualquier dispositivo que cuente con acceso a internet. Se trata del: "Certificado de Imposiciones de Ex Régimen", que detalla los periodos de aportes efectuados por el imponente en el antiguo sistema y cuya finalidad es acreditar dichas imposiciones; además de la "Solicitud de Modificación de Domicilio y forma de pago" de los beneficios IPS, que otorga la facilidad de realizar este cambio desde cualquier lugar sin tener que ir a una sucursal necesariamente.

## VI. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Este proceso recibió el reconocimiento legal en nuestro país con la entrada en vigencia de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública.

En el año 2019, los esfuerzos de la Unidad de Participación Ciudadana se han centrado en fomentar la participación de las distintas organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, ligadas a las temáticas de acción de la institución, a ser parte del Consejo de la Sociedad Civil del IPS a nivel de todo el país, promoviendo la inclusión y el respecto a la diversidad social y cultural. Ello, para fortalecer el vínculo entre el Instituto y la ciudadanía que permita mantener un contacto directo y abierto con las personas. Igualmente, y a pesar de la situación país, se incentivó el involucramiento de un mayor número de usuarios y usuarias en la Consulta Ciudadana Virtual, que es uno de los mecanismos que permite ampliar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en este ámbito.

En este contexto, el Instituto de Previsión Social ha llevado a cabo, durante el año 2019, los siguientes mecanismos de participación:

- **Consejos de la Sociedad Civil del IPS:** se encuentran funcionando en todas las regiones del país, mientras que a nivel central sesiona el Consejo de la Sociedad Civil Nacional. Como hito relevante se efectúa la elección y constitución de los nuevos Consejos de la Sociedad Civil Nacional 2019-2021. Paralelamente, se crea el primer Consejo de la Sociedad Civil del Instituto de Previsión Social de la nueva Región de Ñuble.
- **Consulta Ciudadana:** entre los días 15 de octubre y el 29 de noviembre de 2019 se realizó una Consulta Ciudadana (virtual y presencial) que contó con la participación de un total de 3.620 personas. En esta oportunidad, estuvo orientada a conocer la opinión de las personas usuarias respecto de la



red "ChileAtiende y sus canales de atención (presenciales y no presenciales), así como la forma en que se enteran sobre sus servicios.

- **Cuenta Pública Participativa 2018:** se realizó en la ciudad de Chillán, Región de Ñuble en el mes de abril y la metodología empleada fue la de Diálogo Participativo.
- **Información relevante:** en el 2019, aprovechando las nuevas tecnologías digitales, el IPS presentó el "Programa Evolución Digital", cuyo propósito es entregar un servicio de mayor valor a las personas usuarias.
- **Otras acciones de Participación Ciudadana:** durante el 2019, la Unidad de Participación Ciudadana del IPS asistió a los conversatorios y debates organizados por la Unidad de Estudios y Desarrollo de la División de las Organizaciones Sociales (DOS) sobre el estado de la participación ciudadana en la gestión pública, participación ciudadana con enfoque de género, diálogos ciudadanos, entre otros. Cabe destacar que la DOS entregó un premio al IPS por su "Liderazgo en Consejos de la Sociedad Civil", reconocimiento que refleja el trabajo que ha realizado la institución en fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

## VII. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS 2019

### 7.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Durante el 2019, el IPS centró parte importante de sus esfuerzos en la implementación de una estrategia para posicionar este proceso en la institución. Entre otros, se avanzó en agregar dos nuevos trámites en la plataforma [www.ipsonlinea.cl](http://www.ipsonlinea.cl), digitalizando el "Certificado de imposiciones de las ex cajas" y la "Solicitud de modificación de forma de pago" de los beneficios pagados por el IPS. De esta manera, las personas usuarias pueden acceder a estos servicios desde cualquier dispositivo, sin tener que acudir a una sucursal.

### 7.2 RED CLASE MEDIA PROTEGIDA EN CHILEATIENDE

Con el objetivo de impulsar el sistema de apoyo conocido como "Red Clase Media Protegida", que busca apoyar a las familias que se encuentran en situaciones adversas, en el Plan de Formación Técnica 2019, dirigido a los ejecutivos de atención de público de los centros de atención previsional integral del país, se realizó un plan de capacitación virtual, entre los que destacó este programa. La actividad contó con la participación de 398 ejecutivos y ejecutivas de atención.

### 7.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

En el 2019, el IPS asumió el desafío de avanzar en igualdad de género y conciliación, generando equidad en las oportunidades, procesos y un mayor bienestar para las personas que la integran. Como resultado, en diciembre - y luego de un arduo trabajo-, se convirtió en el primer servicio público del país en certificarse en la Norma Chilena de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.

### 7.4 AMPLIACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN INCLUSIVO

En línea con el compromiso asumido por el IPS por avanzar en la entrega de un servicio de atención inclusivo que permita a todas las personas acceder a los servicios y beneficios del estado, durante el año 2019 se logró cerrar el año con 40 Centros de Atención Inclusivos a pleno funcionamiento, ajustando la infraestructura de otros nueve.



En la misma línea, durante el año la **Mesa de Inclusión** para el desarrollo de las estrategias del servicio operó regularmente, permitiendo que el IPS avance en la adopción de buenas prácticas al interior del servicio, tales como la capacitación presencial de 500 personas en lenguaje inclusivo; la elaboración de la cartilla de lenguaje inclusivo en sistema braille y la sensibilización de los funcionarios en torno a la importancia de esta materia.

## VIII. DESAFÍOS PROPUESTOS PARA EL 2020-2022

### 8.1 CERTIFICACIÓN “IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL”: SOSTENER Y EVENTUALMENTE AMPLIAR A REGIONES

La Política de Igualdad de Género y Conciliación del IPS plantea el objetivo de eliminar y/o reducir progresivamente las brechas entre hombres y mujeres en todos los procesos internos. En esta materia, para el 2020 se espera generar mecanismos e instrumentos que permitan abordar las inequidades en las remuneraciones a través de continuos diagnósticos, monitoreos, y correcciones a través del Modelo de Movilidad, que recoge variables de la carrera funcionaria como antigüedad en la institución, en su grado y en su cargo; capacitaciones, evaluación de desempeño, ajuste a su perfil de cargo, entre otros, para establecer un criterio técnico que permita a nuestras autoridades contar con la mejor información a la hora de otorgar ascensos, cambios de cargos, traslados, y contrataciones.

Dependiendo de los recursos presupuestados asignados, se buscará la certificación de Direcciones Regionales del IPS, efectuando el levantamiento de línea base y la definición de planes de trabajo de equidad de género.

### 8.2 CONTINUIDAD EVOLUCIÓN DIGITAL

Se dará inicio a la segunda fase de este proyecto, el cual se basa en el levantamiento de una política institucional en materias de gestión de documentos oficiales. Para el año 2020, se debe definir la continuidad por medio de un nuevo plan de trabajo “Doc Digital IPS”, el cual concluirá en noviembre de 2020 (etapas de socialización y adopción de plataforma. Cabe recordar que se proyecta que en julio de 2020 todas las Instituciones de la Administración Central, sin excepción, se encontrarán operativas, enviando y recibiendo documentación oficial únicamente a través de la plataforma “DocDigital”.

En cuanto al eje de Cero Fila, el desafío del Gobierno es contar al año 2021 con el 80% de los trámites del Estado digitalizados y accesibles, incluso desde cualquier teléfono móvil. Además, los servicios públicos deberán interactuar y compartir digitalmente información, con el objetivo de no solicitar a las personas documentación o antecedentes que ya se encuentran disponibles en algunas instituciones públicas. Por ejemplo, los certificados emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación. El IPS durante el año 2020 automatizará 16 trámites, contribuyendo al porcentaje de logro de trámites digitalizados.

### 8.3 INTEGRADOS ERP SAP

Durante el año 2020, se espera concluir la implementación del sistema SAP, sistema integrado que comprende módulos de gestión de personas, finanzas, activo fijo y adquisiciones. Ello permitirá aumentar la eficiencia en las operaciones administrativas y de soporte, mejorar la información de gestión y que se reporta a entidades fiscalizadoras. Esto implica acciones como: se concluirán los procesos de revisión de las funcionalidades del sistema SAP, se capacitará a todos los funcionarios y funcionarias que deben ingresar información y obtener informes del sistema, ejecutando actividades para facilitar dicha implementación y que se adapten rápidamente a la nueva forma de operar. Se estima que las nuevas funcionalidades afectarán a todos los funcionarios y funcionarias que realizan labores de soporte y apoyo a los procesos de atención de público y que gestionan los beneficios entregados por el IPS, es decir, alrededor de 500 personas.

# Resumen Ejecutivo

Cuenta Pública 2019



# IPS



**Chile**  
Atiende